

Evaluación de la Competencia Transversal 8: Comunicación efectiva

Chirivella, Vicente^a; Ribal, Javier^b; Martí, M^a Luisa^c; Grau, Gonzalo^d; Conejero, Marta^e; Maroto, Concepción^f.

^aDpto. de Estadística e Investigación Operativa Aplicadas y Calidad, vchirive@eio.upv.es; ^bDpto. de Economía y Ciencias Sociales, frarisan@upv.es; ^cDpto. de Economía y Ciencias Sociales, mlmarti@esp.upv.es; ^dDpto. de Organización de Empresas, grau@doe.upv.es; ^eDpto. de Lingüística Aplicada, conejero@upvnet.upv.es; ^fDpto. de Estadística e Investigación Operativa Aplicadas y Calidad, cmaroto@eio.upv.es; Universitat Politècnica de València

Abstract

In this paper we detail the activities carried out at the subjects that have been chosen as control points to evaluate the transversal competence "effective communication". These activities refer to both the oral and the written communication. In the first case, presentations and videos are mainly used. In the second case, we prefer projects and reports on laboratory work. In all cases, the evaluation is done using custom-made elementary rubrics, which identify those aspects that we want to measure.

Keywords: *transversal competences, effective communication, oral communication, written communication.*

Resumen

En este trabajo se detallan las actividades realizadas en las asignaturas que han sido escogidas, por la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la UPV, como puntos de control de la competencia transversal "comunicación efectiva". Estas actividades se refieren tanto a la dimensión oral como a la escrita. En el primer caso se utilizan fundamentalmente presentaciones y también vídeos. En el segundo caso abundan los proyectos y las memorias realizadas sobre los trabajos de laboratorio. En todos los casos, la evaluación se realiza mediante el uso de una rúbrica elemental, creada ex profeso, que identifica aquellos aspectos en los que se desea incidir.

Palabras clave: *competencias transversales, comunicación efectiva, comunicación oral, comunicación escrita.*

1. Introducción

Dado que los "graduados y empleadores no dudan a subrayar la gran importancia que tienen en el desempeño profesional de los titulados universitarios las denominadas competencias transversales o genéricas", la Universidad Politécnica de Valencia dispone de un proyecto (UPV Proyecto de competencias transversales) para *especificar y acreditar la adquisición de dichas competencias*, así como el grado de dominio logrado en las mismas. Por ello ha especificado un total de trece competencias, que sus alumnos deben de haber adquirido a lo largo de los estudios realizados, porque (UPV Objetivo y alcance del proyecto):

- les proporcionarán un valor añadido que permitirá diferenciarlos de otros egresados
- pondrán en valor su capacitación de cara a los empleadores
- explicitarán sus competencias adquiridas de cara a acreditaciones internacionales

Las competencias seleccionadas en este proyecto (UPV Competencias transversales) son:

CT1: Compresión e integración

CT2: Aplicación y Pensamiento Práctico

CT3: Análisis y Resolución de Problemas

CT4: Innovación, Creatividad y Emprendimiento

CT5: Diseño y Proyecto

CT6: Trabajo en Equipo y Liderazgo

CT7: Responsabilidad Ética, Medioambiental y Profesional

CT8: Comunicación Efectiva

CT9: Pensamiento Crítico

CT10: Conocimiento de Problemas Contemporáneos

CT11: Aprendizaje Permanente

CT12: Planificación y Gestión del Tiempo

CT13: Instrumental Específica

Identificadas las competencias, la siguiente cuestión es determinar la forma en que serán adquiridas y valoradas. El proyecto propone que esto se realice en los propios planes del grado, a través del TFG o TFM, y mediante actividades extracurriculares. En la parte que nos ocupa, el grado de ADE, "el principio que asume la UPV para la evaluación de las competencias es realizar el seguimiento del progreso de los estudiantes a través de materias/asignaturas seleccionadas y que denominaremos "puntos de control". La base de selección de estas materias/asignaturas es coordinada por las ERT, siempre asegurando que se evalúan el cien por cien de las CT."

Por ello, en el proyecto de la UPV se han definido unos niveles de adquisición de la competencia, y la Facultad de ADE ha escogido una serie de asignaturas a las que ha encargado ser punto de control, de forma que cada competencia pueda ser evaluada como mínimo dos veces en cada nivel, dos veces en distintas asignaturas de primer y segundo curso de carrera, y otras dos veces en asignaturas de tercer y cuarto curso.

La competencia transversal 8, comunicación efectiva, que es el objeto del presente trabajo, tiene como puntos de control a las asignaturas mostradas en la Tabla 1, en la que se identifica el nivel de competencia que debe evaluarse. Hay que señalar que estas asignaturas se ofertan, sin cambios, en el doble grado con la titulación de Informática y la de Telecomunicaciones. En estos dobles grados algunas de las asignaturas de primer y segundo curso se imparten en un curso posterior a segundo, al que le correspondería valorar el nivel II de competencia, y no el nivel I.

Tabla 1. Asignaturas punto de control

Asignatura	Curso	Nivel
Introducción a la administración de empresas	1	I
Microeconomía II	1	I
Econometría	2	I
Economía financiera	3	II
Gestión de proyectos	3	II
Inglés para la comunicación empresarial (Nivel B1)	3	II
Inglés para la comunicación empresarial (Nivel B2)	4	II

2. Competencia transversal 8: Comunicación efectiva

Según el proyecto de competencias transversales de la UPV (UPV Proyecto de competencias transversales), la competencia permitirá *"comunicarse de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, utilizando adecuadamente los recursos necesarios y adaptándose a las características de la situación y de la audiencia"*.

Así mismo, *"comunicarse efectivamente significa tener desarrollada la capacidad de transmitir conocimientos y expresar ideas y argumentos de manera clara, rigurosa y convincente, tanto de forma oral como escrita, utilizando los recursos apropiados adecuadamente y adaptándose a las circunstancias y al tipo de público"*.

Existen, por tanto, dos dimensiones dentro de esta competencia: la comunicación oral y la comunicación escrita, y para cada una de ellas se han especificado tres niveles de dominio. A continuación, se ofrece un pequeño detalle (extraído de la documentación del

proyecto) de cada dimensión, y de los dos primeros niveles, que son los que deben evaluarse en las asignaturas.

2.1. Comunicación oral

NIVEL 1: Expresar ideas de forma estructurada e inteligible en presentaciones orales de duración breve o en intervenciones puntuales. Sus indicadores son:

- Mostrar una disposición personal favorable hacia la comunicación.
- Transmitir información relevante y saber responder las preguntas que se formulan.
- Estructurar las exposiciones de modo coherente.
- Utilizar el lenguaje con corrección gramatical: semántica, sintáctica y ortográfica.
- Transmitir tranquilidad a través de su comunicación no verbal.
- Utilizar medios de apoyo de modo pertinente.

NIVEL 2: Transmitir convicción y seguridad, ilustrar el discurso para facilitar su comprensión y adaptarlo a las condiciones formales exigidas en presentaciones orales de duración media (10-15 minutos aproximadamente). Los indicadores son, en este caso:

- Mostrar una disposición personal positiva hacia la comunicación.
- Realizar exposiciones interesantes y convincentes.
- Preparar la exposición debidamente y ajustarse al tiempo establecido.
- Respetar las normas lingüísticas y expresarse de manera correcta.
- Mantener una comunicación no verbal apropiada.
- Reforzar ideas con la ayuda de los medios de apoyo.

2.2. Comunicación escrita

NIVEL 1: Seleccionar la información relevante y ordenarla de forma lógica para elaborar un documento que sea comprensible, utilizando los recursos adecuados. Este nivel tiene como indicadores:

- Incluir la información requerida.
- Presentar un discurso coherente y cohesionado.
- Presentar un escrito correcto tanto ortográfica como sintácticamente.
- Emplear el lenguaje apropiado.
- Utilizar los recursos apropiados para facilitar la comprensión.

NIVEL 2: Analizar la información necesaria para elaborar un documento bien estructurado, con el uso de los recursos apropiados, de manera que facilite la comprensión y despierte el interés del lector. Los indicadores son:

- Analizar diferentes fuentes de documentación y extrae la información relevante.
- Redactar un escrito cuya estructura contribuya a su comprensión.
- Redactar sin errores gramaticales y usar signos de puntuación adecuados.
- Utilizar un lenguaje apropiado y adaptado al lector.
- Utilizar los recursos más apropiados para despertar el interés del lector.

2.3. Procedimientos de evaluación

Para valorar el desempeño de esta competencia transversal, en el proyecto se recomiendan los siguientes medios de evaluación:

- Rúbricas.
- Evaluación entre iguales.
- Documentación y defensa del proyecto final de grado.
- Observación (directa o indirecta).
- Trabajos escritos, exámenes escritos, informes de prácticas, proyectos, estudios de casos
- Debates y exposiciones.

3. Evaluación de la Competencia Transversal

Las ideas generales planteadas en el proyecto de competencias transversales de la UPV deben de plasmarse ahora en actividades de evaluación de cada una de las asignaturas. A continuación, se desgranar las principales actividades en cada una de las asignaturas-puntos de control.

3.1. Introducción a la Administración de Empresas

La asignatura de Introducción a la Administración de Empresas se imparte en primer curso, y es una asignatura básica tanto en el grado de ADE como en la doble titulación de ADE e Informática. La forma de evaluación de la asignatura, mediante prácticas de laboratorio y el desarrollo de un proyecto, permite llevar el control de la competencia de la comunicación, tanto en su vertiente oral como escrita.

La evaluación de la comunicación efectiva oral se realiza en primer lugar mediante diversas presentaciones a lo largo del cuatrimestre, en ciertas sesiones de prácticas de laboratorio y en los seminarios. Son informales, pero permiten hacer un seguimiento a los alumnos. Adicionalmente, y también en las prácticas de laboratorio, se realiza la evaluación de la comunicación escrita. Dado que en ciertas sesiones no se solicita una presentación, se pide a los alumnos que redacten un informe escrito de la actividad desarrollada.

Por otra parte, a final de curso hay una presentación grupal del proyecto que han ido desarrollando a lo largo de cuatrimestre. La presentación del mismo es en formato reunión del grupo con el profesor, y en particular, una de las entregas consta de un folleto escrito (espacio limitado) para captar inversionistas, y un vídeo de un minuto (duración limitada) que debe realizar cada grupo para lograr el mismo fin. Se evaluará tanto la capacidad de expresión oral como la capacidad de escritura (síntesis y concreción). La evaluación del vídeo será en formato coevaluación al objeto de comprobar si el resto de compañeros han entendido el mensaje a transmitir.

3.2. Microeconomía II

La asignatura de Microeconomía II está ubicada en primer curso del grado de ADE y en segundo curso de las dobles titulaciones con ADE. En concreto se trata del doble grado de ADE y Telecomunicaciones, y el doble grado de ADE e Informática.

Es una asignatura básica, que la cursan todos los alumnos matriculados en dichas titulaciones, suponiendo que los grupos son bastante numerosos en las clases de teoría. Sin embargo, en las practicas los grupos se desdoblán en dos, haciendo más fácil su evaluación, por ello la competencia octava es evaluada sobre las practicas.

La comunicación efectiva en estos grupos es evaluada de forma oral mediante una exposición obligatoria y de forma escrita en el PowerPoint que presentan simultáneamente con la presentación oral. Se trata de un trabajo sobre un sector económico que tienen que presentar los alumnos en grupos de tres, y cada uno hablara unos 3 minutos sobre el tema.

Los ítems que se evalúan son: utilización correcta del lenguaje, coherencia entre lo que se habla y lo que se presenta en el PowerPoint, soltura en el habla, dominio del contenido del trabajo, postura correcta en el momento de exponer, y control de tiempo de la exposición. La evaluación es individual, es decir, no se asigna la misma nota a todos los miembros del grupo.

3.3. Econometría

La asignatura Econometría está ubicada en segundo curso del grado de ADE, en tercer curso en la doble titulación de ADE con Informática, y en cuarto curso en la doble titulación de ADE con Telecomunicaciones. La asignatura es básica, y la evaluación de la competencia se realiza a todos los alumnos que cursan las respectivas carreras. En la evaluación de la competencia de comunicación efectiva se han tomado dos decisiones: la primera es evaluar únicamente la vertiente escrita de la competencia transversal, y la segunda es que la evaluación se realiza en el nivel I de la competencia, pese a que la asignatura se imparte en cursos en los que se debería evaluar el nivel II.

Para realizar dicha evaluación se utiliza una o más preguntas del examen final de la asignatura, de forma que cada alumno tenga su propia nota. Los exámenes son analizados por el profesor correspondiente, tomando nota de cuestiones relacionadas con la redacción, la ortografía, la organización, el orden y la claridad en los razonamientos expuestos, utilizando para ello una rúbrica muy simple. El uso de la rúbrica homogeneiza la valoración realizada por los diversos profesores de la asignatura.

Como forma de adquirir la competencia, los alumnos deben escribir una memoria con los resultados del problema analizado en cada una de las doce sesiones de prácticas, estableciendo los problemas, las hipótesis, los análisis y sus resultados (como tablas y gráficos), con una argumentación clara, completa, ordenada y sustentada en los resultados obtenidos. Aunque las memorias no son devueltas, por ser necesario conservarlas como evidencia de la evaluación, los alumnos pueden revisarlas y solicitar las aclaraciones

correspondientes en la siguiente sesión de prácticas. Así mismo, los alumnos disponen de la evaluación resuelta en poliformat, para que sirva de modelo.

3.4. Economía financiera

La asignatura de Economía Financiera está ubicada en el tercer curso del grado de ADE, y siendo una asignatura básica todos los alumnos matriculados cursan la asignatura y pueden ser evaluados en la competencia. La asignatura de Economía Financiera tiene como eje el análisis de inversiones, tanto financieras como reales y en la misma se aplican diversos métodos y técnicas a fin de tomar decisiones en la selección de inversiones. Específicamente, el objetivo de la asignatura es que el estudiante conozca y comprenda los principios fundamentales de la ciencia de la inversión y que los aplique para realizar estimaciones y cálculos prácticos que conduzcan a decisiones de inversión correctas. Es decir, la componente cuantitativa es una herramienta para facilitar la toma de la decisión final “invertir o no invertir”.

En el entorno corporativo la decisión final junto con los análisis que conducen a la misma debe ser transmitida de forma efectiva a terceros (directivos, accionistas, periodistas, comunicación corporativa, etc) en ocasiones de empleando la dimensión oral y casi siempre empleando la dimensión escrita. En este caso, la competencia de comunicación efectiva en la asignatura se ocupa de la dimensión escrita.

La asignatura, además de emplear varias pruebas evaluatorias tipo test y de problemas, contiene un trabajo individual de “Análisis de Inversiones” cuyo entregable es un documento escrito. En dicho documento el alumno debe describir la empresa recogiendo aspectos como la actividad, los recursos humanos, la localización, la situación económico-financiera, ... Asimismo, debe describir la inversión a realizar y que se pretende obtener con ella. Finalmente, el trabajo debe recoger la conclusión alcanzada respecto la decisión de invertir o no invertir. Para lograr todo esto el alumno debe emplear un lenguaje financiero específico y adecuado. Al tratarse de un trabajo individual la asignación de la competencia es evidente.

En la evaluación del documento entregable se tienen en cuenta de forma explícita el lenguaje empleado, la redacción, así como la estructura del documento y la utilización adecuada de tablas y figuras. Asimismo, se consideran los aspectos formales del mismo (entre otros, existencia de índice, uso de fuentes adecuadas, justificación del texto, homogeneidad de tablas y figuras, uso coherente posiciones decimales y puntos de millares). Esta componente se traduce en una nota numérica que supone un 20% de la nota del trabajo y que es convertida a un nivel de consecución de la competencia. Es decir, además de la obvia evaluación de la competencia, esta contribuye también a la calificación final en la asignatura.

Durante la corrección del trabajo los profesores detallan de forma escrita comentarios sobre el trabajo que son proporcionados a los alumnos a modo de retroalimentación para contribuir a la mejora del trabajo y por extensión de la competencia.

Sería muy interesante contemplar la dimensión oral, sin embargo, el elevado número de alumnos hacen inviable la evaluación de la misma. No obstante, desde un punto de vista de competencias surge la duda sobre si es preferible evaluar la dimensión oral de la competencia a costa de reducir los contenidos de la asignatura.

En cuanto a posibles mejoras a incorporar en la evaluación, se está contemplando la utilización de rúbricas como medio de evaluación siguiendo las recomendaciones del proyecto de competencias transversales de la UPV.

3.5. Gestión de proyectos

La asignatura de Gestión de proyectos está ubicada en el tercer curso del grado de ADE. Se trata de una asignatura optativa transversal.

La evaluación de la competencia se realiza mediante la presentación oral de la gestión del proyecto en el aula, con una duración de entre 10 y 15 minutos, y con el apoyo de software tipo PowerPoint.

3.6. Inglés para la comunicación empresarial (Nivel B2)

La asignatura de Inglés para la Comunicación Empresarial (B2), se imparte en cuarto curso, y se trata de una asignatura optativas transversales.

Todas las actividades de la asignatura tienen como objetivo desarrollar la comunicación efectiva, tanto oral como escrita, a través de la redacción de textos, realización de juegos de rol, estudios de casos, así como tareas más específicas para mejorar la corrección gramatical y el uso adecuado del vocabulario. Se realizan presentaciones, debates y otras actividades para practicar Inglés eficaz y persuasivo.

Durante las sesiones de prácticas el alumno realiza preparación de presentaciones breves sobre temas relacionados con el mundo de las empresas públicas y su gestión, así como debates de temas relacionados con los contenidos del curso.

La comunicación efectiva se evalúa tanto mediante el examen oral como con las pruebas escritas. Asimismo, se utiliza la observación y la evaluación del trabajo académico en cualquiera de las sesiones lectivas, mediante la redacción de documentos breves, lectura de textos, etc.

4. Conclusiones

El proyecto de formación y evaluación en competencias transversales es una apuesta clara de la UPV para garantizar una formación de calidad de sus egresados, de manera que éstos puedan tener una forma de acreditar sus competencias, y diferenciarse del resto de profesionales.

La forma de acreditar la adquisición de dichas competencias consiste en realizar un seguimiento de su estado en diferentes etapas de los estudios. La Facultad de ADE propone que ciertas asignaturas sirvan como punto de control de las competencias, y en especial, de la competencia octava, que está relacionada con la comunicación efectiva.

Las asignaturas seleccionadas evalúan los dos primeros de los tres niveles considerados en el proyecto, para la comunicación oral y escrita.

En el caso de la competencia de comunicación efectiva, los puntos de control muestran un reparto bastante equilibrado entre la dimensión oral y la dimensión escrita.

Comunicación oral

Los alumnos realizan presentaciones orales de trabajos y proyectos, que pueden ser en directo en el aula de clase, o bien en forma de vídeo, en cualquier caso, de corta duración. Mediante la presentación se tienen en consideración tanto las actitudes individuales de cada miembro como las sinergias del grupo.

Para valorar dichas presentaciones se utilizan rúbricas muy simples, que están relacionadas con la utilización correcta del lenguaje, la soltura, el dominio del contenido del trabajo, la postura y el control de tiempo de la exposición, entre otros. También se realiza una valoración más subjetiva (pero valiosa), con los puntos otorgados por los propios compañeros/as de clase.

Comunicación escrita

Para la valoración de la competencia en comunicación escrita se utilizan los trabajos, las evaluaciones de prácticas y los exámenes. Según el documento utilizado, la evaluación puede ser individual o de grupo, y en caso de ser en grupo resulta necesario aleatorizar las personas que lo forman, hacer preguntas adicionales, y observar de cerca la dinámica del mismo.

La valoración de la competencia se realiza mediante rúbricas sencillas, que tengan que ven con la claridad del razonamiento, el orden de la exposición y el maquetado del documento, entre otras cuestiones. La revisión y valoración se puede hacer entre pares, pero fundamentalmente es el propio profesor de la asignatura quien realiza la valoración.

Para terminar, hay que señalar que, aunque en todos los casos se utiliza algún tipo de rúbrica, los modelos utilizados son muy sencillos, de forma que sea rápido establecer el valor del nivel de competencia. Al fin y al cabo, por mucho que se detalle la rúbrica, y se introduzcan matices, los posibles valores de la evaluación son solo cuatro:

- A: excelente
- B: adecuada
- C: en desarrollo
- D: no alcanzada

Y por mucho que se detalle una rúbrica, al final, será uno de los cuatro niveles.

5. Referencias

UPV. *Competencias transversales*

<<http://www.upv.es/contenidos/COMPTRAN/info/955709normalc.html>> [Consulta: 30 de Mayo de 2019][institucional].

UPV. *Objetivo y alcance del proyecto.*

<<http://www.upv.es/contenidos/COMPTRAN/info/955689normalc.html>> [Consulta: 30 de Mayo de 2019] [institucional].

UPV. *Proyecto de competencias transversales.*

<<http://www.upv.es/contenidos/COMPTRAN/info/955712normalc.html>> [Consulta: 30 de Mayo de 2019] [institucional].