



Ilustración: Alcely Fernández, 2017





## COMPETENCIAS COMUNICATIVAS EN DOCENTES DE COLEGIOS PRIVADOS DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA, COLOMBIA

Claudia Cahuana\*  
Juana Ojeda de López\*\*

### Resumen

El objetivo de esta investigación es caracterizar las competencias comunicativas en docentes de colegios privados de la ciudad de Barranquilla, Colombia. Se sustentó teóricamente en Urrea (2009), Rubio (2014), Rincón (2010), Charadeau (2000), entre otros. La investigación fue descriptiva con un diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo constituida por 12 directivos y 56 docentes. El instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert con 45 ítems, el mismo fue validado por cinco expertos y su confiabilidad fue de 0,8926 considerado altamente confiable. Los principales resultados indican que las competencias lingüísticas, en opinión del 58.3% de los directivos, casi siempre el receptor produce e interpreta signos verbales y las comunicaciones pueden tener varias interpretaciones, y en las competencias paralingüísticas, el 52.8% coinciden en que casi siempre que se ofrece una información verbal existe claridad comunicativa, mientras que para las discursivas el 63.9% considera que casi siempre existe un desenvolvimiento eficaz y adecuado del lenguaje. Se concluye que las competencias comunicativas que aplica el personal adscrito a los colegios privados estudiados, durante su comunicación casi siempre se emiten con claridad y buena expresión oral, permitiendo que los receptores involucrados suelen tener varias interpretaciones de lo informado.

**Palabras clave:** competencias lingüísticas, competencias paralingüísticas, competencias discursivas.

**Recibido:** 18/04/2018 / **Aceptado:** 23/07/2018

## COMMUNICATIVE SKILLS IN TEACHERS OF PRIVATE SCHOOLS IN THE CITY OF BARRANQUILLA, COLOMBIA

Claudia Cahuana  
Juana Ojeda de López

### Abstract

The objective of this research is to characterize communicative skills in teachers of private schools in the city of Barranquilla, Colombia. It was supported theoretically in Urrea (2009), Rubio (2014), Rincón (2010), Charadeau (2000), among others. The research was descriptive with a non-

\* Estudiante de la maestría en Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma del Caribe. Barranquilla, Colombia. Correo electrónico: claudiacahuana@gmail.com

\*\* Profesora Titular del Departamento de Ciencias Humanas, Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia, Venezuela. Doctora en Ciencias Sociales mención Gerencia. Correo electrónico: juanacecilia@hotmail.com

experimental, transeccional and field design. The population was constituted by 12 managers and 56 teachers. The instrument used was a Likert questionnaire with 45 items, it was validated by five experts and its reliability was 0.8926 considered highly reliable. The main results indicate that linguistic competences, in the opinion of 58.3% of managers, almost always the receiver produces and interprets verbal signs and communications can have several interpretations, and in paralinguistic competencies, 52.8% agree that almost always a verbal information is offered, there is communicative clarity, while for the discursive, 63.9% consider that there is almost always an effective and adequate development of the language. It is concluded that the communication skills applied by the personnel assigned to the private schools studied, during their communication are almost always issued with clarity and good oral expression, allowing the recipients involved to have several interpretations of what is reported.

**Key words:** linguistic competences, paralinguistic competences, discursive competences.

## Introducción

La permanente ola de cambios a nivel educativo, social y tecnológico ha permitido que los colegios pasen de ser entes cerrados que creían que los cambios no los afectaban, a ser instituciones abiertas a la necesidad de estar preparados y anticiparse a las transformaciones que se generen en las diferentes esferas de la sociedad, y es precisamente la comunicación la herramienta fundamental para ayudarlos en este proceso. Por ello, cada vez otorgan mayor importancia a las comunicaciones dentro de sus estructuras, con el propósito de crear o fortalecer su imagen institucional. Los diferentes tipos de instituciones utilizan la comunicación para dar a conocer de manera coherente y oportuna las actividades que desarrollan los servicios que prestan, creando de esta forma una imagen positiva en la sociedad que les marca una diferencia entre las instituciones de su sector económico, de allí la relevancia de este estudio que busca analizar las competencias comunicativas en docentes de colegios privados de la ciudad de Barranquilla, Colombia.

Dentro de este contexto, la comunicación está en todos los niveles de la actividad humana; sobre todo en el nivel educativo, pues la labor de las instituciones educativas y su interrelación con los diversos miembros de la misma comunidad es un hecho comunicativo por excelencia. Muchos de los intereses que giran alrededor de estas instituciones se fundamentan en la comunicación. En estas circunstancias, las competencias comunicativas resultan para los estudiosos de la educación particularmente importante. En este sentido, Carnicero (2005), expresa que no en vano se describe el hecho educativo como un proceso comunicativo y enfatiza en los centros educativos como contextos de comunicación, creación y difusión de conocimiento. Las relaciones comunicativas intra e interpersonales adquieren un significado especial cuando se considera el contexto institucional, marco que posibilita o limita el proceso de transformación de la información en comunicación y la creación y gestión del conocimiento que le es propio.

Por su parte, Pérez (2011, p. 91) manifiesta que existe una nueva teoría estratégica, que se basa en que la comunicación puede recobrar un poder, asociado a su capacidad de persuasión, que siempre ha tenido y que pocas veces se le reconoce. Esta idea es posible de entender si se comprende, antes, que “la comunicación es una forma de acción, concretamente, de interacción simbólica...que, bien conducida, permite transformar la sociedad”. Al hablar de conducida, se hace referencia a la necesidad de dirigirla, o bien, de gestionarla, de acuerdo con parámetros o criterios concebidos con antelación al ejercicio comunicativo.

Según Costa (2003) no todas las comunicaciones son estratégicas, lo son siempre y cuando los objetivos de los programas del área se deriven de los que guían la gestión de la organización. Asimismo, cuando las diferentes acciones se realizan a partir de líneas de acción inscritas en objetivos de comunicación,

porque el propio programa cuenta con una estrategia que lo guía. Bajo esta perspectiva, Scheinsohn (2009, p.62) señala “una interactividad que interviene para asistir a los procesos de significación, ya sean éstos en instituciones o en cualquier otro sujeto social”, igualmente Garrido (2004) sostiene que la comunicación estratégica está destinada a largo plazo, con la cual se deben cumplir objetivos de una organización y a la vez generar una imagen para conseguir una permanencia en el tiempo, además menciona que la comunicación estratégica debe crear redes de mensajes las cuales den coherencia a la organización pero no olvidando a quién van dirigidos los mensajes.

La comunicación estratégica se convierte así en el marco unitario de referencia al que se envían todos los actores de la institución conduciendo de facto una misma lectura de los problemas y oportunidades; situando en común unos mismos valores y un lenguaje compartido, y, sobre todo, coherencia a la pluralidad de voluntades y a la complejidad de las actuaciones que pueden dar en una institución. Asimismo, Aparici (2003) indica que “la forma más general de la comunicación dentro de una institución es la de agrupamiento” (p. 89). De allí, la necesidad que los actores educativos mantengan una relación adecuada con responsabilidad, pues la comunicación es un proceso generalmente predecible a muchos niveles, continuo y siempre presente para compartir significados por medio de la interacción simbólica. Chiavenato (2009) expresa que la comunicación es la manera de compartir significados, es decir, plantea la necesidad de que las personas al pretender comunicarse, utilicen símbolos comunes, de lo contrario, podrían surgir obstáculos impidiendo que esa comunicación se logre, produciendo situaciones indeseables en la organización.

Cabe resaltar, que las instituciones educativas como único ente autorizado para expresar su finalidad académica y profesar la fe que la anima, deben las instituciones comunicar su proyecto, de lo contrario su público objetivo recibirá una información incompleta y en el peor de los casos, distorsionada. No basta con dar a conocer los colegios como los ven los directivos, sino hacerlos reconocer como tal por la comunidad educativa en su conjunto. Y es precisamente la comunicación con su plan estratégico la que delimitará la dirección y el camino a recorrer para llegar al objetivo común. Con base a lo expuesto, la presente investigación permitió caracterizar las competencias comunicativas en docentes de colegios privados de la ciudad de Barranquilla, Colombia, para lo cual fue necesario identificar las competencias lingüísticas, paralingüísticas y discursivas en los docentes de dichos colegios.

## 1. Fundamentos teóricos

Las competencias comunicativas se añaden al pensamiento científico en los años sesenta del siglo XX, por Noam Chomsky, quien las definió como “capacidades y disposiciones para la interpretación y la actuación” (1974, p. 54). La expresión “Communicative competence” fue utilizada por vez primera en la literatura por Dell Hymes (1982), refiriéndose a la capacidad del hablante para formar enunciados que no solo sean gramaticalmente correctos sino también socialmente apropiados. En 1965 Chomsky introduce los elementos competencia-actuación. El primero implica el conocimiento que el hablante-oyente posee de su lengua, entiéndase conocimiento lingüístico (fonológico, morfológico, sintáctico, semántico y léxico) ligado al dominio de los principios que rigen el comportamiento del lenguaje. El segundo es el uso real de la lengua en situaciones concretas y se refiere a la manifestación de reglas internas en el uso real del lenguaje.

Rubio (2014) menciona que Hymes cuestiona el concepto de competencia lingüística desarrollado por la gramática generativa, por cuanto en él se hace abstracción de los rasgos socioculturales de la situación de uso. Con el propósito de desarrollar una teoría adecuada del uso de la lengua, y de integrar la teoría lingüística y una teoría de la comunicación y la cultura, propone cuatro criterios para describir las formas de comunicación, cuya aplicación a una determinada expresión ha de permitir establecer si ésta:

- Es formalmente posible (y en qué medida lo es); es decir, si se ha emitido siguiendo unas

determinadas reglas, relacionadas tanto con la gramática de la lengua como con la cultura de la comunidad de habla.

- Es factible (y en qué medida lo es) en virtud de los medios de actuación disponibles; es decir, si las condiciones normales de una persona (en cuanto a memoria, percepción, etc.) permiten emitirla, recibirla y procesarla satisfactoriamente.
- Es apropiada (y en qué medida lo es) en relación con la situación en la que se utiliza; es decir, si se adecua a las variables que pueden darse en las distintas situaciones de comunicación.
- Se da en la realidad (y en qué medida se da); es decir, si una expresión que resulta posible formalmente, factible y apropiada, es efectivamente usada por los miembros de la comunidad de habla. En efecto, «puede que algo resulte posible, factible, apropiado y que no llegue a ocurrir» (Hymes, 1982, p.105).

La competencia comunicativa es una capacidad que comprende no sólo la habilidad lingüística, gramatical de producir frases bien construidas y de saber interpretar. Con base en lo anterior, Rubio (2014) señala que las competencias comunicativas son un conjunto de procesos lingüísticos que los seres humanos desarrollan durante toda la vida, para poder desenvolverse de forma eficaz en una determinada comunidad lingüística, lo que involucra respetar una serie de reglas que rigen el uso de esa lengua (léxico, semántica, fonética), con el fin de participar con eficiencia y destreza en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana.

Desde el enfoque funcional y comunicativo de los usos del lenguaje las competencias comunicativas se concretan en cuatro habilidades: leer, escribir, hablar y escuchar, las que se contextualizan en una gran variedad de géneros discursivos orales y escritos. En otras palabras, las competencias comunicativas lingüísticas, paralingüísticas y discursivas son acciones en las cuales las personas consiguen formar interacciones con otras personas aunado a su entorno, partiendo de un previo reconocimiento de su ser.

A respecto, cabe señalar a Chomsky (1965) quien establece la diferencia entre competencia y actuación y en la cual introduce los elementos competencia-actuación. El primero implica el conocimiento que el hablante oyente posee de su lengua, entendiéndose conocimiento lingüístico (fonológico, morfológico, sintáctico, semántico y léxico) ligado al dominio de los principios que rigen el comportamiento del lenguaje. El segundo es el uso real de la lengua en situaciones concretas y se refiere a la manifestación de reglas internas en el uso real del lenguaje.

### **1.1. Competencias lingüísticas**

La competencia lingüística según Urrea (2009), se relaciona con la adquisición y desarrollo del lenguaje, el cual nos da el certificado de existencia como seres humanos. La importancia de esta competencia, va más allá incluso de lo que el mismo lenguaje nos permite decir, ya que sólo podemos pensar aquello que nuestras palabras nos permiten. Por lo tanto, el lenguaje no es sólo lo dicho, sino lo pensado, y, sobre todo, lo por decir o por querer decir.

Asimismo, Rubio (2014) señala a la competencia lingüística como aquella que se caracteriza por la capacidad de un hablante para producir e interpretar signos verbales. Comprende los saberes del código de la lengua (lenguaje verbal) con las reglas que rigen la construcción y la emisión de enunciados oracionales. El conocimiento y empleo eficiente del código lingüístico le permiten a un individuo crear, reproducir e interpretar un número infinito de oraciones.

La competencia lingüística para Coseriu (1977), distingue tres grados:

- Saber hablar en general o saber elocucional. Tiene que ver con los principios de congruencia del pensamiento consigo mismo y con el conocimiento de las cosas. Todo hablante espera

de los otros emisores un sentido y a la vez espera que los otros lo interpreten de una forma tolerante.

- Saber idiomático o competencia lingüística particular. Incluye tanto lo dado, es decir, signos dotados de forma y contenido, como procedimientos para que, a partir de lo dado se realice la actividad lingüística.
- Saber expresivo o competencia textual. Consiste en procedimientos con normas inherentes. Éstas se manifiestan porque el hablante asigna a los textos el juicio de lo apropiado o situación.

Según Rincón (2010) se caracteriza por la capacidad de un hablante para producir e interpretar signos verbales. Ese conocimiento y ese empleo se vinculan con dos modalidades diferentes de la lengua: la lengua como sistema de signos y la lengua en funcionamiento, en uso. La lengua como sistema de signos corresponde al dominio semiótico, y su función esencial es significar. La lengua en funcionamiento, en uso, corresponde al dominio semántico y su función básica es comunicar.

## 1.2. Competencias paralingüísticas

Para Urrea (2009) la competencia paralingüística se trata de un conjunto de elementos adicionales que acompañan al lenguaje, y que ayudan a complementarlo. En el caso del lenguaje oral una misma frase puede ser dicha de varias formas según la entonación e intencionalidad que le dé una persona al decirlo. Para el lenguaje escrito, la manera cómo se distribuye, se adorna o se dispone el texto, influye decisivamente en la forma como éste es interpretado por parte del lector.

En el mismo orden de ideas, Rubio (2014), describe que esta competencia permite que el hablante utilice adecuadamente determinados signos no lingüísticos para expresar una actitud o un sentimiento en relación con su interlocutor y con lo que dice: declarar, interrogar, intimidar, rogar, ordenar, entre otros. En la expresión oral se manifiesta mediante la entonación de la voz: tono, volumen, cadencia o ritmo, énfasis y pausas en la pronunciación. En la escritura esta competencia se manifiesta en los signos de puntuación, las sangrías, los nomencladores, la distribución del espacio, tipos de letras, entre otros, ya que estos recursos permiten identificar la división en el texto.

Resumiendo lo mencionado y teniendo en cuenta lo expresado por los autores, se puede decir que la competencia comunicativa paralingüística se refiere a la utilización del lenguaje por parte del hablante, que maneja apropiadamente algunos signos no lingüísticos para enunciar una actitud o un sentimiento en relación con su interlocutor y con lo que dice.

### 1.2.1. Principales elementos paralingüísticos

Algunas características que acompañan a la información lingüística, según Arroyo y Berlato (2012) son las siguientes:

- Intensidad o volumen de la voz: debe ser el apropiado al tipo de conversación que se está manteniendo y procurando un equilibrio con el volumen adoptado por el interlocutor.
- Velocidad de emisión de los enunciados: se refiere a la fluidez verbal que tiene una persona. Puede ser lento o entrecortado, el cual implica una huida de la comunicación y un rechazo al contacto social, siendo, por el contrario, un ritmo fluido, ligero, modulado y animado condicionante de una buena comunicación y de un deseo de contacto interpersonal.
- Tono, variantes y matices de la entonación y duración silábica: es el mejor indicativo de las emociones en la comunicación. Una emotividad excesiva, ahoga la voz y el tono se vuelve más agudo, por ello, la mayor proyección hacia los tonos agudos indica inhibición emocional. Por ejemplo, al consolar a alguien, al titubear y al negar con énfasis, se producen alargamientos silábicos, mientras que con los acortamientos se expresa impaciencia e

irritación.

- Volumen. Debe ser el apropiado al tipo de conversación que se está manteniendo y procurando un equilibrio con el volumen adoptado por el interlocutor. Un volumen alto implica dominio, sobre posición en la conversación, esa voz quiere hacerse oír; por el contrario, un volumen bajo se asocia a personas introvertidas, cuya voz no tiene intención de hacerse oír.
- Llanto, risa, ritmo, fluidez, grito, suspiro, tos, jadeo, bostezo, carraspeo, silencios, control de órganos respiratorios y articulatorios. Permiten extraer información sobre el estado anímico u otra información contextual sobre el emisor y constituyen algunos de los principales elementos paralingüísticos.

### 1.3. Competencias discursivas

El concepto de competencia comunicativa discursiva según Rubio (2014), se genera en el marco de los estudios de la etnografía de la comunicación. Hace referencia a la capacidad de una persona para desenvolverse de manera eficaz y adecuada en una lengua, combinando formas gramaticales y significados para poder elaborar y expresar ideas en forma oral o escrita, en diferentes situaciones comunicativas. Incluye el dominio de las habilidades y estrategias que permiten a los interlocutores producir e interpretar textos, así como el de los rasgos y características propias de los diferentes géneros discursivos de la comunidad lingüística en que la persona se desenvuelve.

Marín (2007), infiere que la lingüística del discurso es una rama de la lingüística de la que tiene un individuo de una comunidad sociocultural para elegir el discurso más adecuado a sus intenciones y a la situación comunicativa en que está. En el análisis del discurso Kerbrat-Orecchioni (1986, citado por Marín, 2007) señala que se le identifica con la competencia pragmática, asigna a la competencia discursiva el dominio de géneros del discurso concretos y a la pragmática el de los principios generales de los intercambios verbales, comunes a diversos géneros (por ejemplo, el principio de cooperación).

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER, 2002), en su definición de competencias pragmáticas destaca la capacidad de dirigir y estructurar el discurso, ordenar las frases en secuencias coherentes y organizar el texto según las convenciones de una comunidad determinada para explicar historias, construir argumentaciones o disponer en párrafos los textos escritos. Propone cuatro criterios para evaluar la competencia discursiva:

- La flexibilidad ante las circunstancias en que se desarrolla la comunicación.
- El manejo de los turnos de palabra (en la interacción oral).
- El desarrollo temático.
- La coherencia y cohesión de los textos (orales y escritos) que produce.

## 2. Metodología

El presente estudio se centró en un paradigma epistemológico positivista cuantitativo, según Arias (2006) el paradigma “es la imagen fundamental que una disciplina tiene de su objetivo, que guía y organiza tanto la reflexión teórica como la investigación empírica, y como tal precede a ambas” (p.7). Dentro de este contexto, el estudio fue de tipo descriptivo y con un diseño no experimental, donde las investigaciones descriptivas “son todas aquellas que se orientan a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección” (Chávez, 2007, p. 137).

La población estuvo constituida por 136 docentes, entre docentes de aulas y docentes con cargos directivos, adscritos a los colegios privados que fueron evaluados con la calificación “Muy superior” en las pruebas de Estado, entre estos, el Nuevo Colegio del Prado, Sagrado Corazón y Colegio

Boston Internacional. La muestra quedó conformada por 68 docentes del total de ellos a través del cálculo de la fórmula que presenta Sierra Bravo (2001), quedando estratificada por 12 docentes con cargos directivos y 56 docentes de aula pertenecientes los tres (3) colegios privados seleccionados

Se utilizó un instrumento de recolección de datos tipo cuestionario de 45 ítems con categorías de respuesta en escala de Likert, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) consiste en un “conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos” (p.206). La validez se hizo por la técnica del juicio de expertos y la confiabilidad se calculó a través del estadístico de alfa Cronbach cuyo resultado fue de 0,098, considerado altamente confiable. Los datos aportados se procesaron a través de la estadística descriptiva utilizando el paquete estadístico SPSS en su versión 23.

### 3. Análisis de los resultados

Los resultados obtenidos durante el transcurso de la investigación, posterior a la recolección de los datos, fuente de dichos resultados, constituye un proceso que involucra la codificación, el procesamiento, el análisis y la interpretación de los mismos, con el propósito de presentar las conclusiones de la investigación, y que guardan relación directa con la variable competencias comunicativas en colegios privados de la ciudad de Barranquilla.

Para lograr este propósito, se consideraron los conceptos emitidos por Pérez (2011) quien plantea que durante la comunicación se dan las acciones y efectos de comunicar o comunicarse; participando, descubriendo, manifestando o haciendo saber a alguien algo. Las competencias comunicativas se pueden tomar como una serie de acciones que ejecutadas organizadamente, permiten transmitir los mensajes hacia sus receptores internos y externos de manera poderosa, ayudando así al logro de los objetivos organizacionales.

La información obtenida al aplicar el instrumento de recolección, al grupo que constituyó la muestra de estudio, se trabajó a través del programa estadístico SPSS versión 23, el cual fue utilizado como herramienta para obtener las medias ponderadas, las sumatorias y frecuencias, con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados. Cabe destacar, que el análisis de los datos que permitió caracterizar las competencias comunicativas en docentes de colegios privados de la ciudad de Barranquilla, se realizó interpretando las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado. El mismo se presenta en una tabla diseñada para tal fin.

**Tabla 1**  
**Distribución de frecuencia y porcentual de la variable Competencias Comunicativas**

| INDICADORES      | Siempre |      | Casi Siempre |      | Algunas Veces |      | Casi Nunca |     | Nunca |     |
|------------------|---------|------|--------------|------|---------------|------|------------|-----|-------|-----|
|                  | DIR     | DOC  | DIR          | DOC  | DIR           | DOC  | DIR        | DOC | DIR   | DOC |
| Lingüísticas     | 16,7    | 31,5 | 58,3         | 38,1 | 16,7          | 21,4 | 8,3        | 7,1 | 0,0   | 1,8 |
| Paralingüísticas | 36,1    | 37,5 | 52,8         | 39,9 | 8,3           | 18,5 | 2,8        | 3,0 | 0,0   | 1,2 |
| Discursivas      | 27,8    | 43,5 | 63,9         | 38,7 | 8,3           | 15,5 | 0,0        | 1,2 | 0,0   | 1,2 |
| PROMEDIO         | 26,8    | 37,5 | 58,3         | 38,9 | 11,1          | 18,4 | 3,7        | 3,8 | 0,0   | 1,4 |
|                  | 32,2    |      | 48,6         |      | 14,8          |      | 3,7        |     | 0,7   |     |

Fuente: elaboración propia

En la tabla se puede observar que en relación al indicador competencias lingüísticas, el 58.3% de los directivos de los colegios privados estudiados consideran que cuando se dan actos comunicativos casi siempre; el receptor produce e interpreta signos verbales y las comunicaciones pueden tener varias interpretaciones, aunque invariablemente se les da una interpretación. El 16,7% aduce que ocurre siempre o solo algunas veces, mientras que el 8.3% restante testifica que casi nunca. Por otra parte, en correspondencia al mismo indicador, el 38.1% de los docentes cree que ocurre casi siempre, el 31.5% siempre, el 21.4% algunas veces, el 7.1% casi nunca y el restante 1.8% nunca.

Los resultados de los cuestionarios aplicados a directivos y docentes de las instituciones educativas estudiadas referidos a las competencias lingüísticas, coinciden en el hecho de que en la mayoría de los casos donde existe la comunicación, el emisor se hace entender y el receptor lo comprende, lo que le da idoneidad a la comunicación; ajustándose al concepto de Urrea(2009), quien se refiere al provecho y perfeccionamiento del lenguaje, el cual proporciona el título de presencia como individuos. La calidad de esta capacidad, va más allá del lenguaje mismo, inclusive de lo que nos permite decir, ya que sólo podemos pensar aquello que nuestras palabras nos permiten. Por consiguiente, el lenguaje no es sólo lo expresado, sino también lo pensado, y, principalmente, lo que está por expresar o lo que se quiere señalar.

En referencia al indicador competencias paralingüísticas, se puede observar que el 52.8% de los directivos de la muestra en estudio, coinciden en que casi siempre que se ofrece una información verbal existe claridad comunicativa, cuidándose la expresión oral en lo referente al tono, volumen, cadencia, ritmo, énfasis y pausas de la voz; y utilizándose adicionalmente signos no lingüísticos para manifestar actitudes o sentimientos hacia lo que se dice. Por su parte, el 36.1%, manifiesta que esto ocurre siempre, el 8.3%, asegura que solo algunas veces y solo el 2.8% restante, afirma que casi nunca. Ahora bien, dentro del mismo indicador, el 39.9% de los docentes, aseveró que casi siempre, el 37.5% que siempre, el 18.5% que algunas veces, el 3.0% que casi nunca y el restante 1.2% que nunca.

Los anteriores resultados, emitidos por directivos y docentes de colegios privados de la ciudad de Barranquilla, permiten observar que hay concordancia en el hecho de que existen elementos adicionales que complementan el lenguaje. Ajustándose así al concepto de Urrea (2009), quien asegura que en el lenguaje oral, la misma frase puede ser dicha de varias maneras, de acuerdo con la entonación o la intención que se le dé; asimismo, en el lenguaje escrito, la forma como se coloque, se compone o se ubica, influye en la interpretación.

Por último, en referencia al indicador competencias discursivas, se aprecia que el 63.9% de los directivos de las instituciones educativas que conformaron la muestra de estudio, consideraron que para elaborar y expresar claramente las ideas en forma oral y escrita, casi siempre existe un desenvolvimiento eficaz y adecuado del lenguaje, combinando formas gramaticales y significados; se adecuan los discursos de acuerdo con las intenciones y a la situación comunicativa de la institución; y además, se organizan las frases de manera secuencial, coherente y organizada. Por su parte, el 27.8% opinó que esto sucede siempre, mientras que el 8.3% restante dice que acontece solo algunas veces. En relación al mismo indicador, el 43.5% de los docentes, consideraron que pasa siempre, el 38.7% que casi siempre, el 15.5% que algunas veces, el 1.2% que casi nunca y por último, el 1.2% restante que nunca.

Por lo anterior, se puede visualizar afinidad en los resultados de directivos y docentes en lo que corresponde al hecho de que una persona puede desenvolverse adecuadamente en una lengua, ajustándose al contexto de Rubio (2014), quien afirma que las competencias discursivas se generan en un marco de los estudios etnográficos de la comunicación, donde la capacidad lingüística de un individuo combinada con formas gramaticales y significados, permiten elaborar y expresar ideas

verbales y escritas.

Al promediar los resultados se percibe que el 48.6% de directivos y docentes de instituciones educativas privadas de la ciudad de Barranquilla, coinciden en que casi siempre existen competencias comunicativas; para el 32.2% siempre; 14.8% que algunas veces; el 3.7% casi nunca y el 0.7% que nunca ocurre. Por lo anterior, se puede asegurar que en las instituciones educativas existe una gran capacidad que comprende habilidad lingüística, gramatical, para producir frases bien construidas y fáciles de interpretar.

De acuerdo con lo anterior, Rubio (2014) señala que las competencias comunicativas son un conjunto de procesos lingüísticos que los seres humanos desarrollan durante toda la vida, para poder desenvolverse de forma eficaz en una determinada comunidad lingüística, lo que involucra respetar una serie de reglas que rigen el uso de esa lengua (léxico, semántica, fonética), con el fin de participar con eficiencia y destreza en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana.

## Conclusiones

Las competencias comunicativas, que aplica el personal adscrito a las instituciones académicas privadas evaluadas durante su comunicación, casi siempre se emiten con claridad y buena expresión oral, permitiendo que los receptores involucrados suelen tener varias interpretaciones de lo informado.

Se pudo constatar, entre las opiniones emitidas por directivos y docentes de los colegios privados de la ciudad de Barranquilla, que hay concordancia en el hecho de que existen elementos adicionales que complementan el lenguaje. Asimismo, casi siempre combinan formas gramaticales y significados durante las comunicaciones para lograr un desenvolvimiento eficaz y adecuado de su lenguaje.

Para las competencias lingüísticas casi siempre el receptor produce e interpreta signos verbales y las comunicaciones pueden tener varias interpretaciones, aunque invariablemente se les dé una interpretación.

Las competencias paralingüística casi siempre ofrecen información verbal con claridad comunicativa, cuidándose la expresión oral en lo referente al tono, volumen, cadencia, ritmo, énfasis y pausas de la voz; y utilizando adicionalmente signos no lingüísticos para manifestar actitudes o sentimientos hacia lo que se dice.

Se constató que las competencias discursivas, casi siempre elaboran y expresan claramente las ideas en forma oral y escrita, estas se manifiestan mediante un desenvolvimiento eficaz y adecuado del lenguaje, combinando formas gramaticales y significados. Asimismo, logran adecuar los discursos de acuerdo con las intenciones y con la situación comunicativa del colegio.

## Referencias bibliográficas

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Producción editorial Gesbiblo, S.l.

Aparici, R. (2003). *Comunicación Educativa en la Sociedad de la Información*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Quinta Edición. Caracas: Editorial Episteme.

Arroyo, C. y Berlato, P. (2012). La comunicación. En Averbuj, Deborah. *Lengua castellana y Literatura*. España: Oxford University Press. p. 407. ISBN 9788467367966.

Carnicero, P. (2005). *La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas*. Madrid: WK Educación. Recuperado de: <https://www.agapea.com/.../La-Comunicacion-y-Gestion-de-la-Informacion-en-las-Instituciones>

Coseriu, E. (1977). *Sobre la situación general de la lingüística*. Colección Biblioteca Románica Hispánica. Madrid: Editorial. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=82927>.

Costa, J. (2003). *La comunicación en acción*. Barcelona: Editorial Paidós.

Charadeau, P. (2000). *Emoción de la problemática discursiva acerca de los efectos de la televisión*. Paris. Universidad de Lyon.

Chávez, N. (2007) *Introducción a la Investigación Educativa*. 4ta edición. Maracaibo, Venezuela: Editorial EDILUZ.

Chiavenato, I. (2009). *Administración: proceso administrativo*. España: Mc Graw-Hill.

Chomsky, N. (1974). *Semántica y sintaxis en la lingüística transformatoria*. Madrid, España. Editorial: Alianza.

Díaz, M. (2009). *Comunicación Interpersonal: programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile

Garrido, F. (2004). *Comunicación estratégica*. Colombia: Gestión 2000.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. México: Editorial McGraw-Hill.

Hymes, D. (1982). *Ver la competencia en la comunicación*. Traducido por F. Mugler. Paris: Hatier-Credif.

León, G. (2006). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. México: Editorial Limusa.

Marín, A. (2007). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Madrid: Bosch.

MCER (2002). Marco Común Europeo de Referencia. Recuperado de: <https://www.cambridgeenglish.org/es/exams-and-tests/cefr/>

Pérez, V. (2011). *Gestión Estratégica de Comunicación: una oportunidad para las PYMES españolas*. Universidad San Jorge. Recuperado de :[https://issuu.com/vmperezm/docs/gesti\\_n\\_estrat\\_gica\\_de\\_comunicaci\\_n](https://issuu.com/vmperezm/docs/gesti_n_estrat_gica_de_comunicaci_n)

Rincón, C. (2010). La competencia comunicativa. Recuperado de: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/boa/contenidos.php/cb10887d80142488399661377b684b60/511/1/contenido/capitulos/Unidad11CompetenciaComunicativa.PDF>

Rubio, I. (2014). Las competencias al servicio de la comunicación. *Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Recuperado de: <http://atlante.eumed.net/competencias-servicio-comunicacion/>

Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estratégica*. México: Ediciones Granica S.A.

Sierra Bravo, R. (2001). Técnicas de investigaciones y ejercicios. Décima Edición. Madrid España. Editorial Paraninfo S.A.

Urrea, K. (2009). *Síntesis competencias comunicativas: de la puesta en escena a la puesta en esencia*. Universidad de Concepción. Argentina: Panorama Editorial.