

Gestión del conocimiento, semilleros de investigación, y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales



Editores

Johel E Rodríguez
Mariana Elena Peñaloza
Valmore Bermúdez-Pirela

Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales

Editores

Johel E Rodríguez

Mariana Elena Peñaloza

Valmore Bermúdez-Pirela

**Gestión del conocimiento, semilleros de
investigación y procesos comunicativos
aplicados al contexto educativo e
institucionales**

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA

Editores

Johel E Rodríguez
Mariana Elena Peñaloza
Valmore Bermúdez-Pirela

Autores

Akever K Santafé
Albenis Esther Flórez
Anderson Smith Flórez Fuentes
Clara Liliana Parra
Cristian Andres Toloza
Erika L Molina
Fabio Fidel Fuentes Medina
Frank H Sáenz
Jhon-Franklin Espinosa-Castro
Johel E Rodríguez
José G Chacón
Jovany Gómez Vahos
Jover Alonso Cabrales
Marlly Karina Arenas Torrado
Mary Carlota Bernal
Mariana Elena Peñaloza
Oscar A Gallardo
Pedro Elías Vera Bautista
Sandra Milena Sandoval Carrillo
Wilmar Angarita Bautista



EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL ACREDITA
INSTITUCIONALMENTE A LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales

Editores

©Johel E Rodríguez
©Mariana Elena Peñaloza
©Valmore Bermúdez-Pirela

Autores

©Akever K Santafé
©Albenis Esther Flórez
©Anderson Smith Flórez Fuentes
©Clara Liliana Parra
©Cristian Andres Toloza
©Erika L Molina
©Fabio Fidel Fuentes Medina
©Frank H Sáenz
©Jhon-Franklin Espinosa-Castro
©Johel E Rodríguez
©José G Chacón
©Jovany Gómez Vahos
©Jover Alonso Cabrales
©Marly Karina Arenas Torrado
©Mary Carlota Bernal
©Mariana Elena Peñaloza
©Oscar A Gallardo
©Pedro Elias Vera Bautista
©Sandra Milena Sandoval Carrillo
©Wilmar Angarita Bautista

Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales / editores Johel E Rodríguez, Mariana Elena Peñaloza, Valmore Bermúdez-Pirela; Akever K Santafé [y otros 18] -- Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2018.

136 páginas; ilustraciones a color, tablas
ISBN:978-958-5533-38-7 (Versión electrónica)

1. Innovaciones educativas –Investigaciones 2. Comunicación en educación -- Investigaciones 3. Calidad de la educación -- Investigaciones 4. Gestión del conocimiento I. Rodríguez, Johel E, editor-autor II. Peñaloza, Mariana Elena, editor-autor III. Bermúdez-Pirela, Valmore, editor IV. Santafé, Akever K V. Flórez, Albenis Esther VI. Flórez Fuentes, Anderson Smith VII. Parra, Clara Liliana VIII. Toloza, Cristian Andrés XIX. Molina, Erika L X. Fuentes Medina, Fabio Fidel XI. Sáenz, Frank H XII. Espinosa-Castro, Jhon-Franklin XIII. Chacón, José G XIV. Gómez Vahos, Jovany XV. Cabrales, Jover Alonso XVI. Arenas Torrado, Marly Karina XVII. Bernal, Mary Carlota XVIII. Peñaloza, Mariana Elena XIX. Gallardo, Oscar A XX. Vera Bautista, Pedro Elías XXI. Sandoval Carrillo, Sandra Milena XXII. Angarita Bautista, Wilmar XXIII. Tit.

371.33G3932018 Sistema de Clasificación Decimal Dewey 21ª edición

Universidad Simón Bolívar – Sistema de Bibliotecas

Grupo de investigación

Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías Aplicadas (GIA), Universidad Simón Bolívar, Colombia
Altos Estudios de Frontera (ALEF), Universidad Simón Bolívar, Colombia
Grupo en Investigación Educación, ciencias sociales y humanas, Universidad Simón Bolívar, Colombia
Ciencias Computacionales (CICOM), Universidad de Pamplona, Colombia

ISBN: 978-958-5533-38-7

Impreso en Barranquilla, Colombia. Depósito legal según el Decreto 460 de 1995. El Fondo Editorial Ediciones Universidad Simón Bolívar se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



© Ediciones Universidad Simón Bolívar
Carrera 54 No. 59-102
<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/edicionesUSB/>
dptpublicaciones@unisimonbolivar.edu.co
Barranquilla y Cúcuta

Producción Editorial

Conocimiento Digital Accesible. Mary Barroso, Lisa Escobar
Urb. San Benito vereda 19 casa 5. Municipio Santa Rita del Estado Zulia- Venezuela. Apartado postal 4020. Teléfono: +582645589485, +584246361167. Correo electrónico:
marybarroso27@gmail.com, conocimiento.digital.a@gmail.com

Diciembre del 2018

Barranquilla

Made in Colombia

Como citar este libro

Rodríguez, J.E., Peñaloza, M.E. y Bermúdez-Pirela, V. (Ed.) (2018). *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

DOI:

5

COMPETENCIAS COMUNICATIVAS: UN APRENDIZAJE MÁS VS UNA HERRAMIENTA PARA ABRIRSE AL CAMPO LABORAL¹

Mariana Elena Peñaloza

Doctor en Educación, Departamento de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas de la Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3863-0580>, E-Mail: mepenaloza6@unisimonbolivar.edu.co

Clara Liliana Parra

Magíster en Educación, Comunicadora Social, Universidad de Pamplona, E-Mail: claralilianaparra@hotmail.com

Jover Alonso Cabrales

Magíster Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos de Tecnología, Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7805-7782>, E-Mail: jcabrales@unisimonbolivar.edu.co

José G. Chacón

Doctor en innovaciones educativas. Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3615-5787>, E-Mail: j.chacon@unisimonbolivar.edu.co.

Cristian A Toloza-Sierra

Ingeniero de Sistemas, Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9908-0076>, E-Mail: c.toloza@unisimonbolivar.edu.co

Jhon-Franklin Espinosa-Castro

Magíster en Administración de Empresas e Innovación, Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. Docente e investigador. Universidad Simón Bolívar Departamento de Ciencias Sociales y Humanas, Cúcuta, Colombia, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2186-3000>, E-Mail: j.espinosa@unisimonbolivar.edu.co

Erika L Molina

Maestría en Gestión de la Tecnología Educativa, Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad Simón Bolívar Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1800-7070>, E-Mail: e.molina@unisimonbolivar.edu.co

¹ Este artículo de reflexión es un producto de investigación derivado del proyecto de investigación titulado: “Mejoramiento de las prácticas pedagógicas para el Departamento Norte de Santander”, con fechas de inicio y finalización de 10-01-2017 y 31-12-2017 respectivamente, con la participación del Grupo de Investigación Altos Estudios de Frontera (ALEF), Grupo de Investigación e Innovación en Ingenierías (GI3A), Ciencias Computacionales (CICOM).

Resumen

En la consolidación de la política de calidad educativa, el gobierno colombiano se ocupa de fortalecer la formación por competencias, su diseño, implementación, seguimiento y evaluación en todos los ciclos del sistema escolar; se inscribe en la permanente mejora del rendimiento académico. Particularmente en la educación media técnica se forma en competencias laborales tendentes a una articulación del saber y el saber hacer. Reconocer la práctica y la carga simbólica contenidas en el desarrollo de las competencias comunicativas en estudiantes y docentes en estudio y los procesos institucionales que se emprenden para el mejoramiento del rendimiento académico constituye el esfuerzo investigativo. En la Institución Educativa Anna Vitiello – Hogar Santa Rosa de Lima del municipio de Los Patios, Norte de Santander pareciera converger perspectivas disonantes sobre competencias comunicativas y rendimiento académico. El estudio asume la perspectiva cualitativa con el fin de interpretar los significados y sentidos de la información obtenida en la investigación de campo. La metodología corresponde al método interpretativo, de enfoque cualitativo del método de investigación Interaccionismo Simbólico. Concebidas como medio para realizar el análisis cualitativo de la realidad social, con lo cual fragmentar, conceptualizar e integrar los datos para conseguir un proceso de teorización inductivo. La entrevista y la revisión documental constituyeron las técnicas de búsqueda de datos. De igual manera, se contrastaron los resultados con las teorías que explican el fenómeno estudiado, lo que dio origen a presentar las orientaciones hacia las competencias comunicativas desde sus representaciones sociales.

Palabras clave: Representaciones sociales, competencias comunicativas, políticas de calidad educativa.

Communicative skills: more learning vs a tool to open up to the labor field

Abstract

In the consolidation of the educational quality policy, the Colombian Government is responsible for strengthening competency-based training, its design, implementation, monitoring and evaluation in all cycles of the school system; It enrolls in the permanent improvement of academic performance. Particularly in the technical secondary education It is formed in labor competencies aimed at a articulation of knowledge and know-how. Recognizing the symbolic practice and load contained in the development of communicative competencies in study students and teachers and the institutional processes that are undertaken for the improvement of academic performance constitutes the effort Investigative. In the educational institution Anna Vitiello – Hogar Santa Rosa de Lima of the municipality of Los Patios, north of Santander seems to converge dissonant perspectives on communicative competences and academic performance. The study assumes the qualitative perspective in order to interpret the meanings and senses of the information obtained in the field research. The methodology corresponds to the interpretative method, of qualitative approach of the method of investigation symbolic interactionism. Conceived as a means to carry out the qualitative analysis of the social reality, thereby fragmenting, conceptualizing and integrating the data to achieve a process

of inductive theorization. The interview and the documentary review were the data-search techniques. In the same way, the results were contrasted with the theories that explain the studied phenomenon, which gave rise to present the orientations towards the communicative competencies from their social representations.

Keywords: Social representations, communicative competences, educational quality policies.

Introducción

El presente estudio tiene como finalidad comprender las representaciones sociales sobre competencias comunicativas en una institución educativa de Los Patios, Norte de Santander, Colombia. A través del análisis y la comparación de los significados y experiencias que sobre éstas tienen los estudiantes y docentes para contrastarlas con la teoría formal. Es un trabajo que orienta a la comprensión de las debilidades en los procesos fundamentales de las competencias comunicativas y cómo estos influyen en el desarrollo de las labores institucionales de calidad y en la proyección de estudiantes competentes y proactivos. Si bien es cierto que las instituciones vienen ejecutando acciones de mejora continua por ser beneficiarios de incentivos didácticos y tecnológicos, no parece estarse promoviendo cambios significativos en el desarrollo de las competencias; con lo cual se deja entrever un desmejoramiento de la calidad educativa.

Para dar inicio, es preciso recordar que la sociedad se funda en la capacidad del ser humano para comunicar intenciones, deseos, sentimientos, conocimientos y experiencias de persona a persona. De esta forma, en el ámbito social, académico y laboral se destacan los procesos comunicacionales que se encuentran estrechamente vinculados a la manera en la que el individuo se desenvuelve e interacciona permitiendo su desarrollo y reconocimiento. En consecuencia, el proceso comunicacional surge como elemento esencial en las relaciones de los individuos, las cuales se establecen por medio de gestos, posturas y toda aquella manifestación que conlleve a expresar una idea, a transmitir un mensaje de manera clara y sencilla.

Cada persona le asigna el nivel de importancia y pertinencia a los procesos comunicativos, puesto que depende de su relación con el contexto para determinar el uso y la diversificación de la misma. Su didáctica forma parte de la lengua y en

función de su desarrollo se alcanza una competencia comunicativa. En este sentido, Donnelly (2010) plantea que “en la manera de comunicarse están presentes tanto transmisores como receptores, cruciales para el desarrollo de la competencia comunicativa, que se adquiere por la experiencia social, las necesidades, las motivaciones y la acción hasta llegar a la experiencia” (p. 436). Es decir, la comunicación en diversas formas, controla, el proceder de las personas por ser un proceso de intercambio verbal, escrito, visual, que permite transmitir y formar criterios, sobre diversas informaciones, pensamientos o aspiraciones que inciden en el comportamiento de los individuos. Por su parte la competencia comprende actitudes y conocimientos que están a disposición para comunicarse dentro de un marco sociocultural dado.

De acuerdo a esta deliberación, en el ámbito académico se medita sobre qué competencias formar y por qué, cómo y hacia dónde orientarlas, bajo qué criterios, si realmente representa una reforma educativa, si atiende lo cultural, si atiende las exigencias y acechanzas del mundo complejizado, son indicadores en positivo o negativo que sustentan el debate conceptual al respecto. Lo cierto, es que el discurso teórico mantiene su vigencia en el sistema educativo, lo cual involucra su adecuación a las distintas etapas del estudio formal, para definir objetivos, desarrollar el currículum, involucrarse en las actividades de instrucción y la valoración de estos procesos.

Así, las competencias, están relacionadas con el campo educativo y su aplicación vinculada en el desenvolvimiento y en los logros alcanzados por el estudiante, que varían según el espacio académico, el perfil y el nivel de estudio. Tobón (2006), considera que la competencia “va más allá del saber hacer en el contexto, porque en el medio educativo se maneja la aplicación que está inmersa en el compromiso y la disposición” (p. 13). Razón por la cual se evidencia que la competencia aglomera el aprendizaje y las experiencias del educando, refiere a los espacios académicos, así como a los diseños curriculares, hecho por el cual se considera imprescindible un sistema educativo donde se forme al estudiante atendiendo instrucción que conlleve al desarrollo de competencias, para que se pueda interpretar y entender; asumiendo los cambios para mejorar en el transcurso del proceso de aprendizaje.

Pilleux, (2001) plantea que la “capacidad para comunicarse resulta ser una suma de competencias, que incluye la competencia lingüística, la competencia sociolingüística, la competencia pragmática y la psicolingüística. A su vez cada una de estas competencias se compone de subcompetencias” (p 143), que le aportan al hombre las herramientas necesarias para desenvolverse en cualquier ámbito. Si el individuo logra expresar sus ideas y pensamientos de forma correcta, valorando las circunstancias del medio, podrá configurar mensajes coherentes a la situación comunicativa que se le presente.

Avanzar en esta competencia supone un despliegue de estrategias y formas dinámicas de abordar los procesos de lectura y complejizar al punto de generar criterio, valoración máxima de la información para el establecimiento de premisas y relaciones con otros discursos de referencia. Es decir, la persona debe estar en la capacidad de organizar la información que recibe del medio, estructurarla a partir de los conocimientos que posee y producir una respuesta vinculada a la situación comunicativa en la se encuentra. Desplegando su competencia comunicativa que supone la articulación del discurso con el conocimiento, la experiencia y el contexto. Así la competencia comunicativa comprende la condición adquirida por el hombre para comunicarse de forma eficaz en el medio donde vive, reconociendo las reglas gramaticales, lingüísticas y el uso de la lengua en un contexto social, cultural e históricamente delimitado.

Todo este conjunto de reglas y demás elementos tienen un valor definitivo de alto poder, que conforman el medio sociocultural que por medio de la comunicación han llegado a formar las representaciones sociales; incluyendo la capacidad de comunicación que ha adquirido. La misma, está conformada por un agregado de elementos, valores, creencias, costumbres y otros, y son la base inicial de la formación educativa de los individuos, que posteriormente se consolidará a través de la escuela para el logro de su proceso de aprendizaje. Al respecto Wang (2010), considera que “forma parte de la combinación de los diversos grupos sociales y organizaciones de individuos que manifiestan y profesan una cultura ya sea mundial, regional o local conformándose así los modelos sociales” (p.5). De esta forma, se manifiestan los aciertos, las oportunidades, así como la injusticia social, que indudablemente son el agente primordial para que los individuos alcancen el éxito y las metas propuestas. En concordancia con lo anterior, es pertinente

abordar las representaciones sociales que tienen los individuos porque éstas forman parte de los conocimientos, las prácticas, las creencias y los valores propios de una sociedad. Moscovici (2009) indica al respecto que: “las representaciones sociales tienen relación con objetos determinados lo que conlleva al individuo a obtener un conocimiento de cómo interpretar, pensar, concebir y explicar fenómenos o prácticas” (p.13). Todo ello, forma parte del conocimiento y las experiencias que son elementales para el desarrollo educativo en estudiantes, dada la importancia que genera el poder analizar las diversas situaciones.

Dentro de esta línea, es importante destacar la relevancia que tienen las representaciones sociales internamente en el medio educativo, porque garantizan en los individuos las manifestaciones cotidianas, la viabilidad del trabajo diario, la comunicación, la crítica, generando así la construcción del sentido social, que permita abordar la realidad desde diferentes perspectivas. Ya sea desde el punto académico, colectivo, el socio crítico o mecánico, que conlleven a significados que están inmersos dentro de la realidad social. De esta manera, se puede alcanzar el rescate de elementos valiosos, que, por la evolución constante de la humanidad se han ido perdiendo o disgregando en su esencia, hecho por el cual el medio educativo se convierte en elemento sustancial que proporciona la posibilidad de que dichas representaciones sociales crezcan y se fortalezcan.

De manera que, se considera de gran relevancia abordar a Osnaya (2010) quien especifica que “son primordiales en el campo educativo las representaciones sociales considerando que forman parte de las relaciones existentes en el mundo entre los individuos que construyen su cotidianidad social y académica” (p. 35). Ofreciendo así, un abanico de relaciones donde se vinculan diariamente los procesos comunicativos, permitiendo el encuentro de ideas, actitudes, valores y conductas.

El estudio relacionado con la temática de las representaciones sociales, surge por la consideración de que las mismas son de importancia porque identifican el pensamiento social que debe ser interpretado, asumiéndose como la transformación de la información y de las acciones que pertenecen a una determinada sociedad y son de gran significación en el ámbito educativo.

Según Moscovici (2009) “Allí, se destacan actitudes y valores se identifican las creencias colectivas, se estimula la predisposición para la acción, que conjuga el mundo físico con lo social” (p. 14). En este devenir, está el conocimiento a través del cual los estudiantes son capaces de verbalizar, transmitir ideas, comunicarse, advertir y analizar el punto de vista de otros y adquirir competencias que podrán manejar una educación exitosa.

Por esta razón, el estudio se llevó a cabo en una institución de carácter técnico. Según la Ley 115 de 1994, en su artículo 32, se establece que la Educación Media Técnica, prepara a los estudiantes “para el desempeño laboral en uno de los sectores de la producción y de los servicios, y para la continuación en la educación superior. Entre sus objetivos están a) El adiestramiento primordial para el trabajo; b) La capacitación como elemento esencial para la vinculación en el sector productivo y a las posibilidades de formación que éste ofrece, y c) La formación apropiada tomando en cuenta el componente curricular de educación media, con la finalidad de que el estudiante ingrese a la educación superior académicamente preparado.

Cabe aclarar que, tanto la educación media técnica como la educación media académica, son llamadas a un proceso de evaluación que determina el cumplimiento de las competencias básicas requeridas para el nivel. Es decir, así como los estándares y lineamientos nacionales direccionan los procesos de enseñanza en todo el país, evaluaciones externas como las Pruebas Saber diseñadas por el Instituto Colombiano para Fomento de la Educación Superior (ICFES), ayudan a verificar el desarrollo de dichas competencias, haciendo énfasis en procesos básicos de interpretación, argumentación y proposición. Los resultados de las Pruebas Saber, se constituyen en un indicador del nivel de calidad de cada una de las instituciones educativas, según el Ministerio de Educación Nacional.

La reflexión sobre tal espacio escolar, puede tener como causal, el permitirse manifestar que la premiación institucional se encuentra afectada por la baja adquisición y destrezas de las competencias comunicativas y comprensión de textos para el buen desenvolvimiento en las diversas disciplinas, lo que significa una debilidad estudiantil, para la presentación

de las pruebas nacionales SABER 11 y para la inserción laboral, de manera exitosa, de los egresados de educación media técnica. Es decir, la institución reporta promedios que superan la media nacional en las áreas de sociales, ciudadanas y ciencias naturales, y por el contrario, presentan un promedio inferior a lo requerido en la media nacional en matemáticas, lectura crítica e Inglés.

Todo ello, ha traído como consecuencia, que el proceso educativo no esté dando el mejor cumplimiento en la preparación de las competencias de tanta importancia en el ejercicio pedagógico de la enseñanza. En esa circunstancia, al estudiante se le dificultará asumir las competencias comunicativas dentro del proceso formativo, que, de ser retomadas conscientemente, aportarían a un real mejoramiento de la comprensión de textos, gracias a que se estarían abordando los verdaderos procesos de pensamiento que de ellas dependen: análisis, argumentación, síntesis, comparación, entre otras.

De igual manera, se toma en cuenta otro aspecto que incurre en el desarrollo de las competencias como lo son las representaciones sociales; que por su esencia permiten comprender el pensamiento social sobre el estudio a fin de encontrar según Abric (2001) “una perspectiva generalizada y única de un objeto, pero también de un sujeto” (p.1). La representación en su función de sistema de interpretación de la realidad, resulta indispensable para comprender la dinámica escolar. Abordar las representaciones sociales, permite opinar y deducir respecto a las interacciones y explicar adecuadamente como se efectúan las prácticas sociales, pues “la representación, el discurso y la práctica se generan mutuamente” (p.10), indica el mismo autor.

Finalmente, se precisa que al requerir las representaciones sociales se dispone el estudio a reconocer el marco explicativo de los métodos de constitución que son esencial en la manera de pensar de la sociedad; por medio del cual, los sujetos construyen o toman posición ante la realidad académica alrededor del enfoque de competencias y sus implicaciones en la práctica. Intención investigativa que, podría reportar luces sobre las distintas perspectivas de formación en el área, asunto que alude al dilema inicial de esta sección y profundiza en la comprensión del enfoque educativo

por competencias vigente en Colombia y que ha prometido renovar y mejorar el sistema escolar. Indagar su calificación a partir de los procesos y procedimientos propios de la docencia a nivel de educación media técnica, en tanto representa una estrategia prometedora de su formación y certificación de sus destrezas; en correspondencia entre las acciones institucionales y los lineamientos de calidad pautados por el gobierno nacional colombiano.

En atención a la situación reportada, se plantea como objetivo general; comprender las representaciones sociales sobre competencias comunicativas desde los actores educativos. Como objetivos específicos, examinar las significaciones y experiencias de los estudiantes y docentes en torno a las competencias comunicativas. Analizar la práctica pedagógica en torno al área de lengua y comunicación, confrontar las significaciones y experiencias con la práctica pedagógica expuesta en la realidad.

Metodología

La naturaleza del estudio implica la consideración que la realidad es una construcción social, supuesto ontológico. Sólo es cognoscible y accesible a través de las interpretaciones de los actores sociales, vinculadas al contexto, supuesto epistemológico; se orienta a la comprensión del fenómeno en el propio entorno donde ocurren tales discursos. El supuesto metodológico, se entiende como el conocimiento de la realidad a partir del ejercicio interpretativo y reflexivo respecto de ese contexto y esos discursos. Este último provee la dinámica de “revelar situaciones, conocimientos y relaciones con los datos y posteriormente darles la debida organización dentro de un marco teórico explicativo” como lo sostiene Strauss y Corbin (2000, p 12). Corresponde con lo que Padrón (1992) subraya como el enfoque sociohistoricista, es llamado como interpretativo, el cual está “... característico del pensamiento “intuitivo”, cuya disposición se dirige hacia la parte de los “sucesos”, un lenguaje verbal, una vía inductiva y unas reseñas de confirmación asentadas en los simbolismos socioculturales de un momento-espacio (“sujeto temporal”)” (p.9).

Se corresponde con el fundamento de las representaciones sociales, una de las categorías de análisis de este estudio, en tanto que, citando a Abric

(2001) éstas permiten identificar la “visión de mundo”, las consideraciones propias que son los puntos de vista de las personas que permiten comprender la dinámica de las interacciones sociales y prácticas sociales, a partir de las funciones del saber, permiten entender y explicar la realidad; funciones tendientes a identificar la compactibilidad de los grupos; funciones de instrucción, orientación, los comportamientos presentados y las prácticas que en su conjunto expliquen y justifiquen con el paso del tiempo posturas y comportamientos (p15).

Por su naturaleza el estudio se enmarcó dentro del paradigma interpretativo, expuesto por Santana (2000) como:

La representación de forma teórica es una perspectiva más diáfana para manejar la dimensión valorativa, es el medio interpretativo, ajustado a lo que se denomina cualitativo o fenomenológico. De esta manera, es viable el estudio de forma individual y grupal de los individuos en el contexto o medio en el cual se desenvuelven, tomando en consideración, tanto sus acciones como sus puntos de vista, comentarios y significados con relación a las propias actuaciones. (p.2)

El estudio obedece al método de investigación interaccionismo simbólico, porque forma parte del significado de una conducta que se forma en la interacción social. Al respecto se toma en consideración a Blumer (1982), quien la describe como:

A la expresión que hace referencia a los significados producto de la interacción social, donde el elemento principal es la comunicación y el signo es el objeto material que permite el significado siendo este a su vez el indicador que interviene en la construcción de la conducta. De esta manera se intercala un proceso de interpretación entre el estímulo y la respuesta. La postura metodológica del interaccionismo simbólico, consiste en prestar atención a la vinculación histórica de lo que se está estudiando. (p.60).

Es decir, que en la forma en que se analicen y expliquen las informaciones obtenidas, se podrán definir y reconocer la actuación y el conocimiento del individuo, porque a través de la interacción; el ser humano expresa lo que quiere decir de los demás y de sí mismo. El diseño de la investigación se planteó

inicialmente en una fase diagnóstica en la que se llevó a cabo la recolección de la información según la técnica de instrumentos, en este caso la observación y la entrevista. Los datos de interés fueron cifrados y compilados en forma directa en el escenario de estudio.

El instrumento adecuado para recolectar una información amplia y suficiente sobre las experiencias y representaciones instituidas e instituyentes en el estudio, fue la entrevista, definida como una conversación de carácter profesional guiada por un tema central. Para Denzin y Lincoln (2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de efectuar diversas preguntas y percibir cada una de las respuestas” (p.643). Las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, de tal forma que los participantes puedan expresar sus experiencias. De modo que, las entrevistas representan la “suma de opiniones o de conocimientos de múltiples entrevistados” (Stake, 1998), para comprender la dinámica de los hechos que se abordan en la investigación.

La indagación documental, se orienta a recabar un conjunto de datos a través de los cuales se estudian diversos documentos, que en su conjunto; constituyen una base de datos o mediciones claves para el caso (Stake, 1998). Accede a la concepción de las diversas ideas que contribuyen al desarrollo y las características de los procesos y también, disponer de elementos que validen los datos recolectados en las entrevistas y observaciones.

Los sujetos que hicieron parte de este estudio fueron tres docentes y tres estudiantes de grado décimo y undécimo pertenecientes al nivel de educación de media técnica y egresados que han sido beneficiados con becas universitarias por obtener buen promedio en los resultados de las Pruebas Saber 11. Al respecto Albert (2007) afirma: “... son personas que manejan diversos conocimientos, estatus o habilidades comunicativas específicas, y que están orientados a colaborar con la investigación” (p. 246). Estos informantes son de sexo masculino y femenino que laboran y han recibido estudios en la institución seleccionada.

La institución escenario de estudio se caracteriza por: a) ser una institución oficial, es decir, pertenece al Estado y presta el servicio educativo

de manera gratuita; b) oferta el nivel de educación media técnica; c) ha demostrado resultados satisfactorios en el mejoramiento del rendimiento académico, evidenciado en las Pruebas Saber 11°, en los últimos tres años; d) hacerse acreedoras de beneficios de la canasta educativa. Entendida ésta como el conjunto y el valor de los insumos, bienes y servicios requeridos para prestar un servicio educativo de calidad. La institución en estudio, se rige por las políticas públicas en el marco de la calidad educativa que proponen los lineamientos para la transformación y aseguramiento de la calidad educativa, fortalecimiento de la evaluación en los niveles preescolar, básica y media.

El análisis de datos cualitativos, hace referencia a tratamientos u operaciones que se realizan generalmente preservando su naturaleza textual sin descontextualizarlos, poniendo en práctica tareas de categorización, que pueden utilizar la estadística descriptiva pero no modelos estructurados de la estadística inferencial. Rodríguez, Gil y García (2005). En referencia al caso que se estudia, se utilizó el análisis de contenido planteado por Monter (2007), que es un procedimiento que constituye una técnica de análisis de datos aplicable a los datos generados por la investigación, partiendo de unidades de análisis simples, constituidas por frases, oraciones o textos que permiten conformar categorías para organizar y presentar conceptualmente la información, para su respectiva interpretación y generación de teorías.

Para la discusión de los resultados, que significa llegar a un aumento del cuerpo de conocimiento del área estudiada, para la cual se establecen como aspectos importantes la contrastación y la teorización tomando como técnica la triangulación, la cual según Gurdían (2007), trata sobre los puntos de convergencia entre las diferentes técnicas utilizadas en la investigación, para darle la legitimación a los resultados que emergen del proceso investigativo.

En consecuencia, para enriquecer y dar profundidad al conocimiento, en el estudio que se presenta, se confrontaron los resultados de las diferentes técnicas que sirvieron para la recolección de la información, es decir, la entrevista y el autoreportaje. De igual manera, se contrastaron los resultados con las teorías que revelan el fenómeno estudiado. Todo esto, buscando una integración de los resultados de la investigación en un todo coherente y lógico

que permita hacer los aportes pertinentes, enunciados en el objetivo presente para la investigación.

La validez de la investigación enfoca de manera clara y representativa una imagen de la situación que se estudia. Para Martínez (2010) la validez en la investigación “se califica de acuerdo con la calidad, coherencia y razonamiento interno de los resultados y por la carencia de argumentaciones con los resultados de otras investigaciones o estudios bien establecidos” (p.119). Con relación a la confiabilidad, para Martínez (ob.cit) èsta se refiere al nivel de correspondencia de la interpretación que se suscita entre varios observadores de la misma realidad. Ella determina la utilidad de los resultados, y refleja su factibilidad de aplicación determinada por los instrumentos. Esta confiabilidad se realizó a través del procedimiento denominado triangulación, entendida según Gurdíán (2007) como los puntos de convergencia entre los registros de los actores. De modo que, la triangulación en esta investigación se realizó confirmando y confrontando las versiones suministradas por los informantes estudiados y se verificó así, la veracidad de las mismas. Así mismo, se dieron aportes para conformar de manera general y objetiva la información recolectada en las entrevistas.

Resultados

Los resultados se presentan organizados en apartados que abordan las significaciones y experiencias sobre competencias comunicativas desde la voz de los actores, y las representaciones sociales sobre competencias comunicativas desde los actores educativos.

Significaciones y experiencias sobre las competencias comunicativas: la voz de los actores

En los relatos se evidencia, que tanto docentes como estudiantes convergen en que las representaciones sociales se basan en experiencias obtenidas en diferentes contextos; experiencias que, de algún modo se hacen significativas para la persona y son reservadas en su intelecto como punto de referencia para asociar aprendizajes más adelante. Jodelet (2009) especifica al respecto que “las representaciones sociales forman parte de las prácticas y

convivencias de los individuos y al incluirlas en el estudiantado se relacionan con el género en donde coexisten, símbolos, signos, imágenes, experiencias, entre otros vinculados en el aprendizaje” (p. 56). Una vez se constituyen estos aprendizajes, surge la necesidad de transmitirlos, de comunicarlo a los demás de una manera clara, para ser aplicables en la resolución de problemas o situaciones particulares y de esta forma haya una transformación del entorno. Esta relación se comprende de manera más clara en el siguiente gráfico.



Gráfico 1. Representaciones sociales desde el conocimiento teórico

Fuente: Resultado de la investigación.

Con respecto a esta representación, hay voces que confirman que las competencias hacen señalamientos en cuanto a la capacidad de análisis que permite un desenvolvimiento del individuo en una situación particular, pero que su vez, son discursos institucionales que no se ponen en práctica, sino que quedan en el papel por lo que aún no hay claridad en los docentes en cómo desarrollar estas competencias en sus estudiantes de manera completa. Al respecto, Tobón (2010) considera que “las competencias comunicativas son el producto de la revalorización de las habilidades comunicativas que adquieren los individuos a través de las cuales se trasmite una información” (p. 14). Por lo tanto, desde la perspectiva de los informantes el ser humano requiere de un conocimiento, de un comportamiento ético, de un razonamiento para lograr un desempeño eficiente en la transformación de su entorno y sea reconocido como un ser competente.

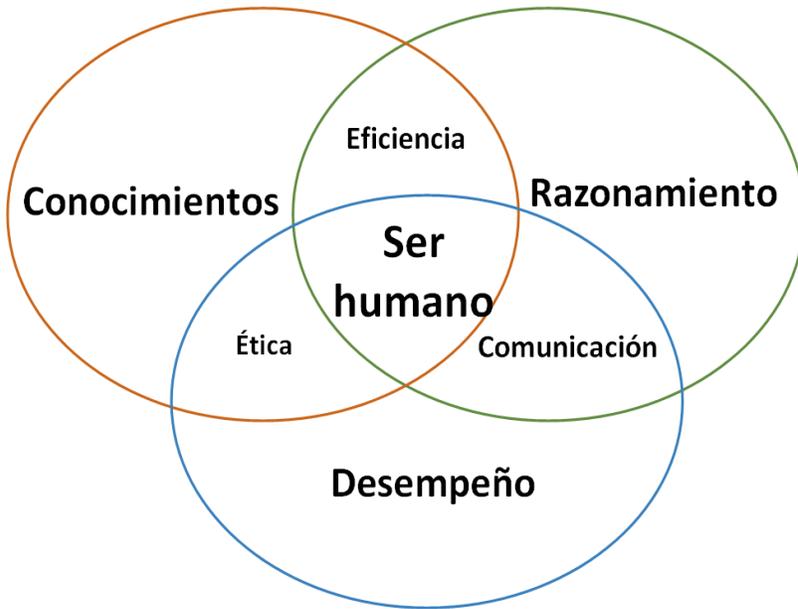


Gráfico 2. Competencias comunicativas desde la práctica cotidiana

Fuente: Resultado de la investigación

En atención a las informaciones obtenidas, podría decirse que en su conjunto consideran que las competencias comunicativas son de gran importancia para el aprendizaje, la información, la construcción de nuevos saberes, transmitir ideas, que implican la posibilidad de interpretar los significados asociados a la habilidad de comunicación, a la capacidad de pensamiento y de creación. Tobón (2010) considera importante que se manejen las competencias comunicativas eficientemente dentro del contexto educativo por ello, especifica que: “en las instituciones hay que explorar la competencia comunicativa en relación a las dimensiones fundamentales, sin obviar que, en la sociedad, el conocimiento va aportando elementos a la comunicación” (p. 15).

En esta instancia, los actores convergen en que las competencias

permiten abordar procesos de inferencia y resolución de problemas, beneficiando el aprendizaje significativo, el desempeño y el desenvolvimiento de los estudiantes. Así mismo, la competencia comunicativa es considerada como dispositivo elemental para el proceso de formación técnica; puesto que provee de las herramientas para que el individuo se desenvuelva en la sociedad y se pueda proyectar de manera profesional.



Gráfico 3. Competencias comunicativas desde el proceso formativo

Fuente: Resultado de la investigación

Los actores consideran que las competencias comunicativas son esenciales en la formación integral del ser humano. Promueven el aprendizaje significativo y le otorga un reconocimiento social al individuo, en la medida que prevé la forma como debe transmitir su pensamiento a fin de lograr su intención comunicativa. Que se debe ser ético en la construcción y expresión de pensamientos; porque de nada vale ser competentes en un escenario sino se valora la integridad del otro y se respeta su pensamiento. En atención a esta gama de ideas Satir (2011) estima: “El desarrollo de cualquier acto de

comunicación es un proceso que efectúan todas las personas; lo que despliega una gran cantidad de ideas e iniciativas, indagación y elección de las diversas y óptimas opciones de perfeccionamiento en el centro educativo” (p. 65). Por ello, es manejable el criterio de que la comunicación es compleja y por tanto puede presentar varias barreras que se distorsionan si no se les presta la debida atención. Visto así, tanto docentes como estudiantes coinciden que las competencias permiten eliminar miedos y tener mayor destreza en el aprendizaje y desenvolvimiento en un entorno determinado como se especifica en la siguiente gráfica.

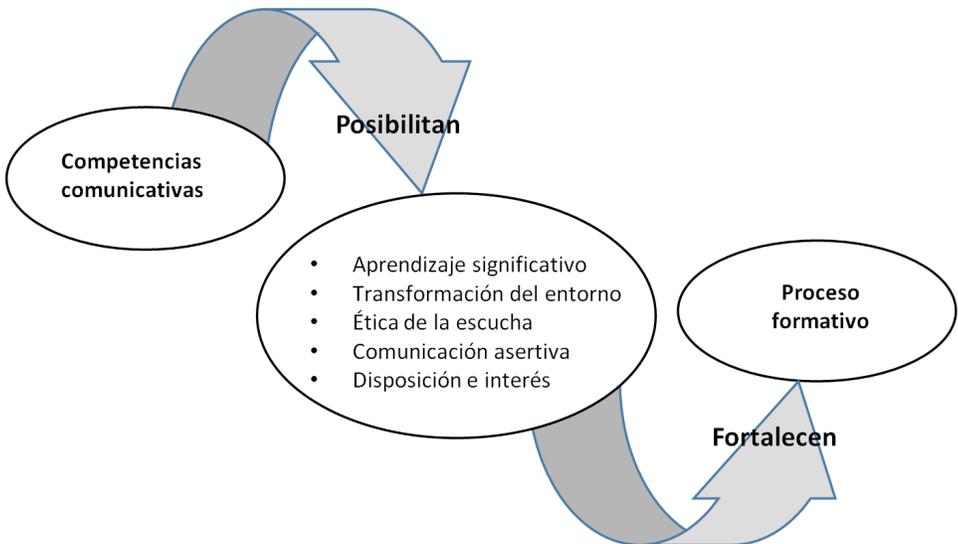


Gráfico 4. Competencias comunicativas desde los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional

Fuente. Resultado de la investigación

Representaciones sociales sobre competencias comunicativas desde los actores educativos

Por su parte, Jodelet (2011) señala que las representaciones sociales son utilizables para vincular el medio en la vida cotidiana con los objetos con que los individuos representan su realidad. Es decir, que sustituyen lo material

(externo al sujeto) y lo representan en las ideas de cada persona. Son un medio para explicar lo palpable, que forma parte de la realidad y en consecuencia, establecer cómo es el comportamiento de los integrantes de un grupo hacia su entorno social y físico con el objeto representado. Sirven de orientación a las relaciones sociales. Esbozan las situaciones reales para poder reconstruir lo extremo de la acción individual y social. Las representaciones sociales no sólo determinan la acción sino también pueden cambiar las acciones y producir nuevos comportamientos, construir y constituir nuevas relaciones con el objeto de representación. Establecen o transforman la toma de postura ante un objeto, porque están inmersas a las relaciones sociales y a la organización de procesos sociales.

Estos procesos sociales, tienen su influencia en el medio educativo. En el caso de la educación colombiana, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2006) maneja que el sistema educativo para lograr que se desarrollen eficientemente las competencias comunicativas dentro del ámbito educativo, debe tomar en cuenta “los conocimientos, los objetivos de formación, el componente familiar, las expectativas relacionadas con los resultados y las demandas educativas, además de los factores que intervienen para alcanzar los logros esperados” (p.25). Esto conlleva al manejo de los métodos de estudio tomando en cuenta las necesidades educativas básicas de formación del estudiante.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que cuando “la complejidad de los ámbitos económicos se vincula a la complejidad inherente de la educación, se puede obtener un mapa más completo de las fallas, distorsiones, y problemas que presentan los sistemas educativos, así como de las posibles salidas (Ibagón, N. 2015, p. 31). Es decir, cuando se tiene claridad sobre los intereses económicos que permean las políticas educativas se puede, entonces, orientar, de una manera más acertada, el rumbo de la educación. Puesto que se debe instruir para la vida, más no para dar contestación a una política de turno o a una exigencia económica impuesta por un orden mundial. Se debe educar para vivir en ciudadanía, no para servir de manera ciega a unos estándares mundiales y echar por la borda la integralidad del ser solo por ser competitivos en un sistema.

Se han hecho esfuerzos por parte de los docentes y estudiantes para probar e implementar nuevas y diversas estrategias formativas y didácticas que fomenten el desarrollo de las competencias comunicativas y que estos procesos sean aplicables a las demás áreas del conocimiento. Pero, también recalcan la importancia de prepararse para la vida y no solo para la presentación de unas pruebas externas o evaluaciones que miden su nivel de competencia en un área específica. Ello, permitirá a los estudiantes ampliar el espectro de formación y trascender las metas, de modo que se enseñe para la vida, para desenvolverse de manera ética en una sociedad competitiva.

Para Satir (2011), las representaciones sociales, están vinculadas a las competencias comunicativas, donde se manejan diversos elementos, siendo considerados de mayor importancia el manejo de la lectura y el análisis. Por tanto, cuando “se identifica con las operaciones mentales que permite al estudiante obtener significados de las ideas, la actividad lectora, de expresión y comunicación se conciben como la habilidad del individuo para extraer información a partir de un texto impreso” (p.97). De acuerdo con el autor, la lectura dentro del área de lenguaje es indispensable en el control de lo que se piensa, en la edificación del conocimiento, así como en los continuos procesos de socialización, puesto que permanentemente se recibe y transmite todo tipo de información, desarrollándose la competencia que puede orientar al estudiante a desenvolverse en la sociedad, en el medio laboral y en la realidad que vive.

Por consiguiente, si se establecen metas claras de aprendizaje y se mantienen buenos canales de comunicación, se obtendrá un mejoramiento educativo y por ende un mejoramiento institucional que en últimas, los más beneficiados son los mismos estudiantes, porque gozarán de mejores prácticas pedagógicas, ambiente escolar y reconocimiento social. Así lo constata, Jodelet (2009) al señalar que “el lenguaje puede manejarse conjuntamente con la evolución de la situación comunicativa, tanto oral como escrita, podemos extenderlo hacia el contexto en el que nos desenvolvemos” (p.8). En este sentido, es importante considerar el área de lenguaje y comunicación, porque favorece el desarrollo de habilidades y destrezas cognitivas que van a provocar un nivel de comprensión de lo leído.

Lo especificado con anterioridad, permite sintetizar que las representaciones sociales derivan de una secuencia de carácter psicosocial que facilita a los individuos la transformación de una realidad ajena en otra que sea perceptible sustituyendo los sucesos notables y simbólicos que llegan a ser representativos por comparaciones, imágenes, suposiciones que le indiquen al sujeto la acción de lo que está representado. Estudiarlas, permite descubrir todo aquello que se encuentra oculto y que forma parte de los pensamientos y sentimientos de algunos grupos sociales y las condiciones estructurales del mundo sociocultural en que viven.

Vale decir que mediante las representaciones sociales se otorga un significado que luego se concentra en un emblema que proporciona una acción de forma cooperativa o de rechazo. Es la causa para que la parte afectiva se entrelace con lo cognitivo, para dar apertura en los individuos a la combinación de pensamientos y sentimientos en torno al objeto de representación. Ello exige una participación activa del sujeto que lo conjuga con la competencia comunicativa, para que el estudiante pueda manejarse en el ambiente educativo, laboral y reproduzca la rigidez incrementada entre lo absoluto y lo emergente; entre la rutina y la innovación.

Conclusiones

Los resultados del estudio, dejan importantes hallazgos y reflexiones sobre la calidad de la educación desde los discursos de los actores educativos. Las representaciones sociales desde la visión de los actores educativos; refieren a las ideas propias que cada cual construye a partir del acervo de conocimientos y experiencias que ha tenido. Le proporcionan, además, la posibilidad de contrastar estas ideas con el entorno, validándolas para convertirlas en nuevos conceptos o conocimientos que determinarán, en un momento dado, un juicio de valor que fortalecerá su toma de decisiones.

Las competencias comunicativas son asumidas por estudiantes y docentes como la capacidad que tiene el ser humano para adquirir conocimientos y ponerlos en práctica. Pero, a su vez, sostienen que es una manera de orientar los métodos pedagógicos; para que las personas respondan de manera acertada a las

exigencias de las políticas que rigen la sociedad actualmente. Las competencias comunicativas, son entendidas por los actores como la habilidad que tiene el ser humano para transmitir sus ideas y persuadir al otro, facilitando la interacción y la resolución de problemas. Desde los procesos formativos, las competencias comunicativas se conciben como el conjunto de competencias que permiten desarrollar habilidades comunicativas que propician el aprendizaje significativo, la competitividad laboral y la transformación de los entornos.

Respecto a los lineamientos ministeriales que orientan las competencias comunicativas, los actores guardan escepticismo frente a sus intenciones, puesto que están convencidos que el interés que asignan a estas competencias es para dar respuesta a los requerimientos e imposiciones de las políticas económicas internacionales; sustentadas en evaluaciones estandarizadas que buscan formar seres competitivos desde la práctica de los conocimientos y hábiles en la realización de tareas específicas.

A su vez, el desarrollo de las competencias comunicativas desde la practica pedagógica no debe quedarse ajustado solo a las reglas gramaticales y ortográficas; es desarrollar aspectos esenciales en la vida de los individuos como leer, escribir, elaborar discursos orales coherentes, formar y plantear estrategias que permitan fortalecer el desarrollo del lenguaje. Es lograr, que las nuevas generaciones tengan destrezas en el mundo de las nuevas nociones, del conocimiento y la información para llevar a la práctica las habilidades comunicativas, sin desconocer que en el día a día deben fortalecerse aún más.

Se advierte, de acuerdo con el análisis de las informaciones obtenidas, que para lograr una praxis pedagógica eficiente, se requiere de la construcción colectiva de metas específicas de mejoramiento institucional que orienten la labor académica para tal fin; destinando canales de comunicación efectivos y continuo acompañamiento y retroalimentación de las partes. Se requiere también de la intervención constante de toda la comunidad educativa, en especial, de los estudiantes para atender instrucciones, de los padres de familia para hacer acompañamiento y supervisión de los procesos académicos en el hogar y de los docentes para dinamizar su práctica pedagógica fortaleciendo la lectura y el análisis en los educandos.

Se considera, en forma muy personal, la toma en cuenta del currículo por ser un elemento relacionado con el desenvolvimiento del trabajo pedagógico y del cual los actores objetan que es necesario articular los planes de estudio del ciclo propedéutico con los de la institución educativa; para que haya una continuidad en el proceso formativo y no se obligue al estudiante abordar procesos por separado, sino por el contrario, se genere una transversalidad de las áreas del conocimiento con las competencias que desarrollan estos ciclos. Determinando las estrategias pedagógicas y didácticas que fortalezcan tanto las competencias cognitivas, como las labores y comunicativas.

Frente a las estrategias pedagógicas los actores insisten que se debe seguir fortaleciendo la capacidad del estudiante para interpretar datos, almacenar información relevante, argumentar y emitir juicios de valor a través de la lectura crítica y la producción de discursos orales y escritos. Sin olvidar que, al tiempo que se desarrollan las habilidades principales también se debe dar prelación a las técnicas de expresión en grupo como debates, seminarios, mesas redondas, donde el estudiante pueda expresar de manera libre pero argumentada su pensamiento. Igualmente, reviste importancia, las técnicas individuales como oratoria, la retórica, la poesía, la música, entre otras.

Lo anterior indica que, en la institución educativa Anna Vitiello, se están efectuando diversas actividades de enseñanza que orientan y desarrollan las competencias comunicativas de los estudiantes, pero en el período de media técnica se presta mayor atención debido al compromiso que tienen de obtener buenos resultados en las Pruebas Saber. Sin embargo, el fortalecimiento de estas competencias les permite a los docentes desarrollar acciones didácticas que estimulen en el estudiante el análisis de los datos, la validación de la información, la síntesis, la argumentación y la toma de posición crítica frente a los temas y situaciones que aborda, proveyéndolo de esta manera de la capacidad para desenvolverse con mayor propiedad en su entorno.

Como citar este capítulo

Peñaloza, M., Parra, C., Cabrales, J., Chacón, J., Toloza-Sierra, C., Espinosa-Castro, J., Molina, E. (2018). Competencias comunicativas: un aprendizaje más vs una herramienta para abrirse al campo laboral. En J.E. Rodríguez., M.E. Peñaloza y V. Bermúdez-Pirela. (Ed.), *Gestión del conocimiento, semilleros de investigación y procesos comunicativos aplicados al contexto educativo e institucionales*. (pp. 93-116). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar

DOI:

Referencias

- Abric, J. (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. México: Coyoacán
- Albert, M. (2007). *La investigación Educativa. Claves Teóricas*. España: McGraw-Hill.
- Blumer, H. (1982) *El Interaccionismo Simbólico. Perspectiva y Método*. Barcelona: Hora S.A.
- Denzin, N., y Lincoln, Y (2012). *El Campo de la Investigación Cualitativa*. España: Barcelona.
- Donnelly, J.H. (2010) *La comunicación Estratégica*. México: MacGraw-Hill
- Gurdián, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio – Educativa*. Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC). Agencia española de Cooperación Internacional (AECI). San José Costa Rica.
- Ibagón, N. (2015). La educación, un derecho que cuesta: dimensión fiscal y su relación con la política educativa en América Latina. *Revista Educación y Humanismo*, 17(28), 29-37. DOI: <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.17.28.1164>
- Jodelet, D. (2009). *Develando la cultura*. México: Facultad de Psicología, UNAM
- Jodelet, D. (2011). Aportes del enfoque de las representaciones sociales al campo de la educación. *Espacios en Blanco - Serie indagaciones*. 21. Recuperado en <https://www.scielo.org.ar/pdf/eb/v21n1/v21n1a06.pdf>
- Ley General de Educación (No. 115). (1994, Febrero 08). [Transcripción en línea]. <https://www.col.ops-oms.org/juventudes/Situacion/LEGISLACION/EDUCACION/EL11594.HTM>
- Martínez, M. (2010). *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación* Editorial Trillas México.
- Martínez, M. (2010). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en la Educación. Manual Teórico Práctico*. 3ra Edición. México: Trillas.
- Ministerio de Educación Nacional, (2006). *Estándares Básicos de Competencias en Lenguaje, Matemáticas, Ciencias y Ciudadanía*. Recuperado en https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-340021_recurso_1.pdf.
- Monter, M (2007). *Notas sobre análisis de contenido*. Apuntes sin publicar. Curso

de doctorado en educación. UPEL-IPRUGER. Táchira, Venezuela.

Moscovici, S. (2009). *Psicología Social III*. Barcelona: Paidós.

Osnaya, F. (2010). *Las Representaciones Sociales de las Unidades de Apoyo a la Educación Regular*. España. Universidad Autónoma de Barcelona.

Padrón, J. (1992). *Aspectos Diferenciales de la Investigación Educativa*. Caracas: USR.

Pilleux, M. (2001). *Competencia Comunicativa*. México: Trillas.

Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (2005). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. España: Aljibe.

Santana, L. (2000). *Paradigmas de la investigación cualitativa*. España: Murcia.

Satir, V. (2011). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. Editorial Pax. México.

Stake, (1998). *Estudio de Caso. Metodología de la Investigación*. México: Morata

Strauss, A., y Corbin, J. (2000). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Bogotá. Colombia. Editorial CONTUS

Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Bogotá. Colombia. Editorial CONTUS

Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Tobón, S. (2010). *Formación Integral de Competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación*. (3a ed.). Santa Fe de Bogotá: Ecoe - Instituto CIFE.

Tobón, S. (2010). *Aspectos básicos de la formación por competencias* [Documento en línea]. Talca: Proyecto Mesesup. Recuperado en https://www.urosario.edu.co/CGTIC/Documentos/aspectos_basicos_formacion_basada_competencias.pdf

Wang, M. (2010). *Educación y formación de grupos sociales*. México: Trillas.

La indagación, investigación y reflexión de las situaciones propias de las dinámicas institucionales y educativas son un espacio propicio para ahondar en su conocimiento y recabar información detalla que permita dirimir conflictos, dificultades en los procesos y potenciar estrategias de mejoramiento que redunde en la calidad de los servicios que se ofrecen a nivel institucional. El libro presenta seis capítulos. El primero titulado Gestión del conocimiento aplicando la metodología commonkads, Caso Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. El segundo, Visión estratégica en la producción del conocimiento desde los Semilleros de Investigación. El tercero, Gestión de Innovación en el Proceso de los Semilleros de Investigación en las Universidades Públicas del Departamento del Cesar. El cuarto, Pruebas Saber, Prácticas y Rendimiento Académico Institucional: Una mirada a la gestión educativa de calidad. El quinto, Competencias comunicativas: un aprendizaje más vs una herramienta para abrirse al campo laboral. Y, el sexto capítulo aborda la comunicación para el desarrollo local del Municipio de Pamplona. Los capítulos son productos de procesos investigativos adelantados en instituciones educativas y universidades de la región y su zona de confluencia. Se espera que el compendio de reflexiones aporte a una resignificación de las practicas relacionadas con la implementación adecuada de la gestión del conocimiento en las empresas y a su vez a la potencialización y desarrollo de los procesos y competencias comunicativas de los trabajadores a fin de generar mejoras institucionales que redunde a la calidad y mejoramiento de los servicios que se prestan.