CONCEPTO, RELEVANCIA Y FUNCIONES DE LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN ORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA FORMACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD

EZEQUIEL BRIZ VILLANUEVA
Universidad de Zaragoza

RESUMEN

La competencia de comunicación oral (CCO) es esencial para el desarrollo personal, social y profesional de los ciudadanos. En este trabajo, especialmente dirigido a mejorar la formación comunicativa para el acceso al empleo, hemos tratado de concretar el concepto, la relevancia y las funciones que dicha competencia presenta. Para ello, además de una fundamentación teórica, se realizó una encuesta a 150 directores de recursos humanos de organizaciones públicas y privadas de Aragón mediante un cuestionario denominado COFE (Comunicación oral y formación para el empleo). Los informantes manifestaron ideas relevantes sobre el concepto competencia de comunicación oral e indicaron con nitidez la importancia que ésta tiene para empleados y organizaciones, tanto a nivel personal, como sobre los resultados y el clima laboral de las mismas. Los datos sugieren la necesidad de perfeccionar la formación que actualmente proporciona el sistema educativo.

Palabras clave: comunicación oral, competencias transversales, didáctica de la comunicación y el lenguaje, competencias para el empleo.

ABSTRACT

Oral communication competence (OCC) is essential for the personal, social and professional development of every citizen. This paper is especially concerned with improving communication skills at work for employment and presents the results of a survey which was conducted among 150 human resources managers from different public and private organizations in Aragon (autonomous community of Spain) by means of a questionnaire called COFE (Oral Communication and Job Training). The informants expressed relevant different ideas about their conceptualization of the oral communication competence concept and highlighted its importance for employees and organizations to obtain better working outcomes and to improve the working environment. Results suggest the need to improve the training currently provided by the educational system.

Keywords: *oral communication skills, didactics of language and communication, cross-disciplinary skills, skills to employment.*

1. MARCO DE LA INVESTIGACIÓN

La intención de este trabajo es aproximarse a la realidad laboral española y aragonesa mediante una encuesta a las personas encargadas de la selección y dirección de personal (150 informantes), de las organizaciones públicas y privadas de Aragón, comunidad autónoma de España, para observar las destrezas de comunicación oral más significativas para el empleo y, consecuentemente, detectar las necesidades de formación que se dan en este aspecto. La meta perseguida es perfeccionar la enseñanza de la COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN ORAL (CCO) que ofrece el sistema educativo para que resulte funcional en la vida real y profesional. En este trabajo nos centraremos en una de las perspectivas de esta investigación: el concepto de CCO, su relevancia y las consecuencias que tiene para los ciudadanos y las organizaciones de trabajo.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS: CONCEPTO, RELEVANCIA Y FUNCIONES DE LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN ORAL.

El desarrollo de la competencia comunicativa del alumnado se ha convertido en un objetivo central del sistema educativo, tanto para la enseñanza de las lenguas segundas o extranjeras, como de la lengua materna. Se trata de un concepto esencial que subraya la idea de que el discurso debe caracterizarse por su adecuación al tema, a los interlocutores o a la situación comunicativa y, además, contribuye a completar las perspectivas gramaticales y textuales centradas, respectivamente, en los criterios de corrección y coherencia. Para la realización de este trabajo (véase para mayor detalle: Briz, 2014) se han tomado en consideración, además de trabajos sobre el concepto general de competencia comunicativa (Cenoz, 2004; Hymes, 1972; Widdowson, 1995; entre otros), diversos modelos que concretan las subcompetencias o destrezas que estarían incluidas en el mismo (Bachman, 1995; Briz, 2003, 2003a; Canale, 1983; Cantero, 2008; Cantero y De Arriba, 2004; Celce-Murcia, Dörnyei y Thurrell, 1995; Coseriu, 1992; Lomas, 1999; Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación, 2001; van Ek, 1984).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se establecen dos problemas de estudio, pero en este trabajo nos detendremos sobre el *problema 1*: establecer la relación existente entre las destrezas comunicativas expresivas del lenguaje oral y el rendimiento profesional, analizar la naturaleza de la misma y detallar aquellas especialmente relevantes para el desempeño profesional. La resolución del problema exige definir con claridad el concepto de competencia de comunicación oral, valorar el grado en que se trata de una competencia valiosa para las organizaciones y, además, indagar acerca de las consecuencias que puede tener sobre el desempeño profesional. A partir del problema, se propone la *hipótesis 1*: a juicio de los informantes de la muestra, las destrezas comunicativas del lenguaje oral podrían presentar una relación significativa y positiva con el desempeño o rendimiento profesional.

La obtención de datos se realiza con una encuesta mediante un cuestionario autocumplimentado (Briz, 2014), elaborado por el investigador (30 preguntas), y denominado *Comunicación Oral y Formación para el Empleo (COFE).* El protocolo de elaboración del mismo consta de tres fases:

COFE1. Cuestionario inicial, sometido a prueba de 10 jueces (doctores del ámbito lingüístico, didáctico, psicopedagógico, jurídico y empresarial).
COFE2. Cuestionario piloto, valorado mediante una encuesta (23 participantes).
COFE3. Cuestionario definitivo realizado (150 participantes).

El contexto de investigación es la población aragonesa, representativa de la española en múltiples características. Concretamente la población, cuya distribución por estratos puede verse en la tabla 1, está formada por:

a) Directores de Recursos Humanos de grandes y medianas empresas privadas (cien empleados o más).
b) Expertos, Técnicos y Responsables del ámbito público en materia de Personal, Empleo y Formación.

Tabla 1

Muestra de la encuesta Cuestionarios realizados		
Organizaciones (Estratos)	Total	% Respuesta
Sección C (Manufacturero)	47	58
Sección F (Construcción)	12	60
Sección G (Comercio)	14	56
Sección H (Transporte)	12	70,6
Sección I (Hostelería)	4	57
Sección M (Act. Prof.)	1	25
Sección N (Serv. Aux.)	8	57
Sección O (Administración Públ.)	18	90
Sección P (Educación)	15	62,5
Sección Q (Sanidad)	19	61,3
Total	150	61,7

Se destaca el alto porcentaje de devoluciones o de respuesta al cuestionario (61,7%):

Preguntas de la investigación y preguntas del cuestionario

Para obtener información se estableció un bloque de preguntas denominado *Bloque 1, Concepto y relevancia de CCO*, con tres preguntas de investigación (PI):

PI/1.1. ¿En qué medida las destrezas comunicativas del lenguaje oral presentan una relación significativa con el rendimiento profesional?

PI/1.2. ¿De qué forma precisa las destrezas comunicativas del lenguaje oral intervienen sobre el rendimiento profesional?

PI/1.4. ¿Qué consecuencias y efectos provocan las destrezas comunicativas del lenguaje oral en el mundo profesional (para los empleados, las entidades, los clientes, el servicio, etc.)?

Para responder a las mismas se elaboraron ocho preguntas del cuestionario (P):

a) Dos preguntas relativas al *concepto* de competencia de comunicación oral:

P01. CCO/Relevancia conceptual. El informante valora el grado de acuerdo del 1 al 4 (nada, poco, bastante, mucho) con una definición.

> "La Competencia de Comunicación Oral (CCO) es la capacidad para expresarse mediante el lenguaje hablado y otros medios de comunicación que pueden acompañarlo, con el fin de participar de forma adecuada en situaciones cotidianas y formales de la vida social, académica y profesional".

P02. CCO/Concepto personal. De respuesta abierta. El informante puede modificar la definición inicial o aportar una nueva.

b) Dos preguntas relativas a la *relevancia* de CCO para las organizaciones de trabajo.

P03. CCO/Relevancia general. El informante indica el grado en que la CCO es importante para su organización.

P04. CCO/Relevancia demográfica. El informante indica el número de empleados de su organización para los que la CCO es importante.

c) Cuatro preguntas relativas a las *consecuencias* que el nivel de CCO tiene para las personas y las organizaciones de trabajo, puntuando del 1 al 4 (nada, poco, bastante, mucho):

P05. CCO/Incidencia personal (7 ítems). El informante valora siete posibles consecuencias para la persona, para el empleado.

P06. CCO/Incidencia laboral (2 ítems). El informante indica la incidencia de la CCO sobre dos aspectos de las organizaciones: resultados y clima laboral.

P07. CCO/Incidencia organizacional (7 ítems). El informante valora siete posibles consecuencias para el rendimiento de las organizaciones.

P08. CCO/Incidencia sociolaboral (7 ítems). El informante valora siete posibles consecuencias para el clima laboral de las organizaciones.

4. RESULTADOS

Las respuestas relativas al concepto muestran un alto grado de acuerdo con la definición (3,44/4), aunque en la pregunta 2, un 20% de los informantes ofrecen aportaciones personales. Resaltan la complejidad del mismo, la necesidad de superar la visión limitada del criterio de corrección y defienden la importancia de valores como la adaptación al contexto, la adecuación, la eficiencia, la claridad, etc. Recogemos, a título de ejemplo, una de las definiciones de los informantes:

> "La competencia de comunicación oral es la capacidad para sintetizar las reglas psicológicas, culturales, legales y lingüísticas que permiten al ser humano expresarse adecuadamente en un entorno determinado participando en la vida social, académica, profesional y privada proyectando la dimensión individual del ser humano a una dimensión social" (enunciado nº 150).

Sobre la relevancia, las preguntas 3 y 4 ofrecen una alta tasa de valoración (3,45/4) e indican que esta competencia es importante para las organizaciones, así como para un elevado número de empleados. Las organizaciones del estrato educativo, sanitario y comercial todavía incrementan más esa puntuación.

En cuanto a las consecuencias (veintiuna, en concreto) propuestas por el cuestionario en las preguntas 5, 7 y 8, todas puntúan por encima de la media (2,5/4), como puede verse en la clasificación de la tabla 2, lo que indica que todos estos efectos pueden asociarse en cierta medida al nivel de CCO.

Tabla 2

Clasificación. Ítems P05/P07/P08	M	Orden M
P07_07. Imagen de la organización	3,62	1º
P07_02. Calidad del servicio	3,58	2º
P08_04. Relaciones con clientes y receptores del servicio	3,58	3º
P08_01. Relaciones entre directivos y empleados	3,52	4º
P08_02. Relaciones entre compañeros	3,44	5º
P05_03. Calidad del trabajo o servicio prestado	3,43	6º
P08_06. Prevención de conflictos sociales o laborales	3,27	7º
P05_01. Autoestima y bienestar personal	3,25	8º
P05_04b. Desarrollo de la red de relaciones sociales	3,21	9º
P07_04. Fidelización y aumento de clientes	3,18	10º
P07_05. Motivación y autoestima de la organización	3,16	11º
P07_06. Mantenimiento de empleados de alto nivel	3,08	12º
P05_02. Perspectivas de mejora en el empleo	3,07	13º
P08_03. Relaciones con otras organizaciones	2,98	14º
P07_01. Rentabilidad y productividad	2,93	15º
P05_06. Sentimiento de integración en la organización	2,87	16º
P07_03. Perspectivas de futuro, innovación y desarrollo	2,82	17º
P08_05. Prevención de sexismo, clasismo, racismo, etc.	2,73	18º
P08_07. Relaciones con los medios de comunicación	2,72	19º
P05_07. Cantidad de trabajo o servicio prestado	2,7	20º
P05_05. Permanencia en la organización	2,55	21º

Respecto a la incidencia personal, los informantes consideran que la CCO facilita especialmente la *calidad del trabajo realizado* (3,43/4) y la *autoestima y el bienestar personal* (3,35/4). En la pregunta 6 se observa que el nivel de CCO tiene consecuencias significativas sobre los *resultados* de las organizaciones (3,12/4) y todavía más sobre el *clima laboral* de las mismas (3,29/4). En la pregunta 7 puede verse que el nivel de CCO afecta a los resultados, principalmente en dos aspectos: *imagen de la organización* (3,62/4) y *calidad del servicio* (3,58). En la pregunta 8, las consecuencias principales del nivel de CCO sobre el clima laboral son tres: *relaciones con clientes* (3,58/4), *relaciones entre directivos y empleados* (3,52) y *relaciones entre compañeros* (3,44). Esta frase podría sintetizar la opinión general de los informantes:

> "Me parece de vital importancia el desarrollo de esta competencia. Hoy en día la capacidad de interrelación con los demás, el desarrollo de grupos, la capacidad de influencia, etc. son habilidades y competencias importantes para el desarrollo de una carrera profesional."(enunciado nº 082)

5.CONCLUSIONES

Según la experiencia y el juicio de los participantes, la competencia de comunicación oral es relevante en la vida personal y laboral de las personas. Es una competencia que existe y es identificada, observada y valorada por los profesionales dedicados a la selección de personal. Es preciso destacar su carácter complejo. Por un lado, es objeto de diversas perspectivas subjetivas: cada persona dispone de sus propias intuiciones y creencias sobre lo que es o incluye. Además, su estudio y descripción requiere una perspectiva interdisciplinar desde distintos ámbitos teóricos. La definición ofrecida en el cuestionario es valorada positivamente (P01) y podemos considerarla como útil por su brevedad y claridad, aunque puede sugerirse, gracias a las aportaciones globales de los informantes (P02), una descripción más completa del concepto como la siguiente:

> La *competencia de comunicación oral* es la capacidad potencial o la habilidad práctica y observable, de carácter complejo y compuesta por diversidad de componentes (conocimientos, procedimientos, actitudes, etc.) de diferente naturaleza (psicológicos, socioculturales, lingüísticos, etc.), para expresarse de manera clara, coherente y comprensible en la transmisión de diversidad de mensajes (información, emociones, opiniones, etc.) mediante el lenguaje hablado y otros medios de comunicación que pueden acompañarlo (verbales o no verbales, medios tecnológicos, etc.), con el fin de relacionarse y participar de forma activa, adecuada, correcta y eficiente en la diversidad de situaciones cotidianas y formales de la vida privada, social, académica y profesional.

Puede decirse que la competencia de comunicación oral es importante en todas las organizaciones (P03, media de 3,45) y afecta a una elevada cantidad de puestos de trabajo (P04, media de 3,45), aunque especialmente en aquellas en las que la interacción social es consustancial al servicio prestado (educación, sanidad, comercio, etc.). Por lo que se refiere a las consecuencias, los participantes en esta investigación nos indican que es fundamental para la empleabilidad y el desempeño profesional. Las repercusiones son muy elevadas sobre la vida personal (P05: media global de 3,01) pues incide sobre la calidad del trabajo, la autoestima, las relaciones sociales y la propia empleabilidad de la persona, todo lo cual contribuye tanto al bienestar personal como al buen funcionamiento de la organización. Así mismo, incluso en mayor medida, los efectos sobre las organizaciones son significativos pues influyen sobre los resultados (P07: media global 3,196), particularmente en la imagen de la organización y la calidad del servicio, y sobre el clima laboral (P08: media global de 3,177), afectando a las relaciones interpersonales (clientes, directivos, compañeros, etc.).

Los datos, en definitiva, indican que disponer de un adecuado nivel de competencia de comunicación oral tiene una relación significativa con el desempeño profesional y presenta consecuencias beneficiosas para empleados y organizaciones. Los resultados sugieren la necesidad de mejorar la formación comunicativa a partir de un modelo didáctico fundamentado y funcional que responda a las necesidades de las personas y prepare para la integración en la vida social y laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Briz, E. 2003. Habilidades y competencias lingüísticas. En A. Mendoza (coord.), *Didáctica de la Lengua y la Literatura:* 175-216. Madrid: Pearson Educación, Prentice Hall.

Briz, E. 2003ª. La evaluación de las habilidades lingüísticas. En A. Mendoza (coord.) *Didáctica de la Lengua y la Literatura:* 425-465. Madrid: Pearson Educación, Prentice Hall.

Briz, E. 2014. *Estudio de las destrezas expresivas de comunicación oral relevantes para el desempeño profesional. Implicaciones sobre el currículo comunicativo.* Tesis doctoral. Disponible en http://zaguan.unizar.es/record/16929.

Canale, M. 1983. From communicative competence to communicative language pedagogy. En J. C. Richards y R. W. Schmidt (Eds.), *Language and Communication:* 2-27. Londres: Longman. Traducción española: De la competencia comunicativa a la pedagogía comunicativa del lenguaje. En M.

Llobera (coord.), *Competencia comunicativa. Documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjera:* 63-81. Madrid: Edelsa.

Cantero, F. J. 2008. Complejidad y competencia comunicativa. *Rev. Horizontes de Lingüística Aplicada*, 7, 1: 71-87.

Cantero, F. J. & De Arriba, C. 2004. La mediación lingüística en la enseñanza de lenguas. *Didáctica (Lengua y literatura),* 16: 9-21. Disponible en:
http://www.ucm.es/BUCM/revistas/edu/11300531/articulos/DIDA0404110009A.PDF

Celce-Murcia, M.; Dörnyei, Z. & Thurrell, S. 1995. A pedagogically motivated model with content specifications. *Issues in Applied Linguistics*. 6: 5-35.

Cenoz, J. 2004. El concepto de competencia comunicativa. En J. Sánchez-Lobato e I. Santos-Gargallo (eds.), *Vademécum para la formación de profesores*. *Enseñar español como segunda lengua (L2)/ lengua extranjera (LE):* 449-465. Madrid: SGEL.

Coseriu, E. 1992. *Competencia lingüística. Elementos de la teoría del hablar*. (Orig. de 1988). Madrid: Gredos.

Hymes, D. H. 1972. On Communicative Competence. En J. B. Pride y J. Holmes, *Sociolinguistics*: 269-293. Harmondworth: Penguin. Edición española 1995): Acerca de la competencia comunicativa. En M. Llobera (coord.), *Competencia comunicativa. Documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras*, 27-46. Madrid: Edelsa.

Lomas, C. 1999. Hablar y escuchar. En *Cómo enseñar a hacer cosas con las palabras. Teoría y práctica de la educación lingüística*, Vol I, 259-315. Barcelona: Paidós.

Van Ek, J. A. 1984. *Objectives for foreign language learning*: *Vol. I: Scope*. Estrasburgo: Consejo de Europa.

Widdowson, H. G. 1995. Conocimiento de la lengua y habilidad para usarla. En M. Llobera (coord.) *Competencia comunicativa. Documentos básicos en la enseñanza de las lenguas extranjeras:* 83-90. Madrid: Edelsa.