



UNIVERSIDAD UCINF
LABOR CONSTANTIAE TRIUMPHARE

UNIVERSIDAD UCINF
FACULTAD DE EDUCACIÓN
Magister en Educación
Mención Docencia para la Educación Superior
Docencia en Educación Superior

TÍTULO TESIS:

“La importancia de las competencias de Comunicación Efectiva dentro del perfil de egreso de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad Tecnológica de Chile Inacap”

INTEGRANTES:

Ingrid Singer Pedreros.

Profesora en Educación General Básica.

Licenciada en Educación.

Rossana Valenzuela Marchant.

Periodista

Licenciada en Comunicación Social.

**Tesis para Optar al Grado de Magíster en Educación, Mención Docencia
para la Educación Superior**

PROFESOR GUÍA: Paola Andreucci Annunziata, PhD.

Agosto, 2019
Santiago, Chile

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre, la cual me ha dado su apoyo incondicional en este proceso, a los docentes e instituciones de Educación Superior los cuales pueden contar con una mirada distinta acerca de la importancia de adecuar las Competencias de Comunicación Efectiva, a Don Patricio Olivares, mi profesor formador y colega que me inspiró a ser una docente preocupada por los aprendizajes y por último a mis seres queridos que me han apoyado en cada paso.

Ingrid Singer Pedreros

Dedico este trabajo a mi Madre, mi pilar fundamental en cada instante de mi crecimiento personal y profesional, quien con su apoyo incondicional me ayudó a culminar y cumplir un nuevo sueño.

Rossana Valenzuela Marchant

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, doy gracias a Dios por darme las capacidades y la fuerza para concretar esta investigación, a mi madre, profesores y mis seres queridos que me han apoyado a lo largo de todo este proceso que culmina.

Ingrid Singer Pedreros

Agradezco a mi Madre quien me ha brindado su apoyo incondicional durante todo el proceso del Magíster y en cada paso que he dado, a todos quienes fueron parte de la presente investigación y me otorgaron un minuto de su tiempo para responder las encuestas, entrevistas y me brindaron una palabra de aliento, aspectos esenciales para culminar este proceso.

Rossana Valenzuela Marchant

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | 3 |
| AGRADECIMIENTOS..... | 4 |
| Resumen..... | 8 |
| Abstract..... | 9 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN | 13 |
| 1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | 14 |
| 1.4 OBJETIVOS | 14 |
| 1.4.1 OBJETIVO GENERAL..... | 14 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 14 |
| CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL | 15 |
| 2.1 MARCO TEÓRICO | 15 |
| 2.2 CURRÍCULUM EN EDUCACIÓN SUPERIOR | 16 |
| 2.3 CURRÍCULUM POR COMPETENCIAS..... | 20 |
| 2.4 COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS..... | 20 |
| 2.5 MATRICES DE COMPETENCIAS | 22 |
| 2.6 COMPETENCIAS Y RESULTADOS ACADÉMICOS..... | 22 |
| 2.7 COMPETENCIAS: COMUNICACIÓN EFECTIVA..... | 23 |
| 2.8 COMPETENCIAS PARA LA VIDA PROFESIONAL..... | 24 |
| 2.9 PERFIL DE EGRESO Y COMPETENCIAS..... | 26 |
| 2.10 PERFIL PROFESIONAL POR COMPETENCIAS | 27 |
| CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO | 28 |
| 3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO..... | 28 |
| 4.1 RESULTADOS DE ENCUESTA | 33 |
| 4.1.1 Dimensión: Conceptualización de Programas de Estudios. | 33 |
| 4.1.1.1 Sub dimensión: Programas de Estudio..... | 33 |
| 4.1.2 Dimensión: Concepto de Comunicación Efectiva..... | 38 |
| 4.1.2.1. Sub dimensión: Competencias de Comunicación Efectiva. | 38 |
| 4.1.3 Dimensión: presencia de competencias de comunicación efectiva dentro del perfil de egreso. | 41 |
| 4.1.3.1. Sub dimensión: Concepto de perfil de egreso, coherencia y presencia de éstas. | 41 |

| | |
|--|----|
| 4.1.4 Dimensión: Importancia de la competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular..... | 43 |
| 4.1.4.1. Sub dimensión: Importancia y relevancia de la Competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular..... | 43 |
| 4.1.5 Dimensión: Integración de la Competencia de Comunicación Efectiva..... | 47 |
| 4.1.5.1. Sub dimensión: Instancias de integración de competencias de Comunicación Efectiva. | 47 |
| 4.2 RESULTADOS DE ENTREVISTAS Y SUS ANÁLISIS CORRESPONDIENTES | 51 |
| 4.2.1 Dimensión: Programa de Estudio..... | 53 |
| 4.2.1.1 A su juicio, ¿considera relevante la incorporación de la competencia de “Expresión Oral y Escrita”, por qué? | 53 |
| 4.2.1.2.- En esta misma línea, a su juicio, ¿qué hace relevante la incorporación de las “Habilidades Blandas” en un programa de estudio? | 54 |
| 4.2.1.3.- ¿Qué criterios educativos debiesen ser considerados en el ámbito de la “Expresión Oral y Escrita” dentro de un programa de estudio? | 55 |
| 4.2.1.4.- Según su experiencia en el aula, ¿cuánto tiempo le dedica semanalmente al trabajo de las “Habilidades Blandas” en el aula?..... | 56 |
| 4.2.1.5.- El área de “Comunicación Efectiva” debiera ser trabajada en más de un semestre, ¿por qué?..... | 57 |
| 4.2.1.6.- ¿Cómo visualiza en el programa de estudio el área de “Comunicación Efectiva”, lo aborda y/o trabaja de alguna manera en especial? | 58 |
| 4.2.2 Dimensión: Concepto Comunicación Efectiva..... | 59 |
| 4.2.2.1.- ¿Según su experiencia, cuáles son los aspectos principales que debiesen abordarse en el área de “Comunicación efectiva” en su carrera? | 59 |
| 4.2.3 Dimensión: Presencia de competencias de Comunicación Efectiva dentro del perfil de egreso..... | 61 |
| 4.2.3.1.- Conoce el perfil de la carrera de (Gastronomía Internacional o Ingeniería Comercial, según corresponda). A su juicio, ¿se observa en el perfil de egreso la integración de las “Habilidades Blandas” como algo clave para el ingreso al mundo laboral? | 61 |
| 4.2.3.2.- ¿Qué considera se debe incorporar, que no esté contenido en el perfil de egreso? | 62 |
| 4.2.3.3.- A su juicio, ¿existe un diálogo entre los contenidos abordados en el programa de estudio y el perfil de egreso en las carreras? | 63 |

| | |
|--|----|
| 4.2.4 Dimensión: Importancia de la competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular..... | 64 |
| 4.2.4.1.- Respecto del área de “Comunicación Efectiva”, ¿debiese ser incorporada en el primer semestre de pregrado? Considera debiese ser un ramo transversal en la carrera, ¿por qué? | 64 |
| 4.2.4.2 Actualmente se le asigna cuatro horas pedagógicas semanales a la asignatura, ¿lo considera pertinente o debiese modificarse el total de horas, por qué? | 65 |
| 4.2.4.3.- <i>El hecho de que esta asignatura sea abordada en clases, ¿garantiza de una u otra forma el buen desempeño profesional del estudiante, por qué?</i> | 66 |
| 4.2.5 Dimensión: Integración de la competencia de comunicación efectiva. | 67 |
| 4.2.5.1.- Respecto al proceso de promoción de competencias. ¿Qué énfasis se le debiera otorgar a esta área y por qué? | 67 |
| 4.2.5.2.- En qué nivel de importancia se encuentra en la actualidad, según usted, el área de “Habilidades Blandas” v/s las “Habilidades Duras”..... | 68 |
| 4.2.5.3.- ¿Considera posible diferenciar a estudiantes que han trabajado esta competencia v/s estudiantes que no la han trabajado? | 69 |
| 4.2.5.4.- Qué carencias visibles se podrían evidenciar en el no tratamiento de esta habilidad por parte de un estudiante..... | 70 |
| 4.3 DISCUSIÓN..... | 71 |
| 4.4 CONCLUSIÓN | 72 |
| 5 REFERENCIAS..... | 74 |
| 6 ANEXOS..... | 77 |
| 6.1 Validación Instrumento y Encuesta | 77 |
| 6.2 Guion Temático..... | 84 |
| 6.3 Pauta Entrevista..... | 89 |

Resumen

Existe una necesidad prioritaria de revisión y análisis entre lo propuesto en los perfiles de egreso de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía en lo que se refiere a la presencia dentro de éstos de habilidades blandas tales como la comunicación efectiva y si esto a su vez es congruente con los programas de estudio de dichas carreras y también si aquello está contenido en forma real dentro del currículo propio de éstas.

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar si existe la presencia de competencias de comunicación efectiva dentro del programa de la carrera de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad Tecnológica de Chile. En cuanto a la metodología, se trabajó tanto con un instrumento cuantitativo, como lo es una encuesta y con una entrevista de índole cualitativo, todo lo anterior para contar con un espectro más amplio de antecedentes que nos permitieran desarrollar más a fondo la investigación.

Por último, se llegó a la conclusión a través de la recopilación de datos del grupo de estudio, que efectivamente es importante y trascendental que se integren estas competencias dentro de las carreras analizadas para así lograr profesionales integrales que cumplan con las necesidades comunicacionales que el mundo laboral demanda en la actualidad.

- **Conceptos claves**

Programas - Comunicación efectiva – Currículo – Perfiles de Egreso.

Abstract

There is a priority need to review and analyze what is proposed in the graduation profiles of the Business Engineering and Culinary Arts study programs in relation to the soft skills included in them, such as effective communication, and if they are consistent with the aforementioned study programs, and if they are perceivable within the curriculum.

The main objective of this investigation was to analyze the presence of effective communication skills within the study programs of the Business Engineering and Culinary Arts of the Universidad Tecnológica de Chile. Regarding the methodology, and in order to have more background information that would allow us to further develop the research, a quantitative instrument was used e.g. a survey, as well as an interview as a qualitative instrument.

Finally, it was concluded, through the collection of data from the study group that is undoubtedly important and crucial that these skills are integrated within the analyzed study programs in order to achieve comprehensive professionals that meet the communicational needs that the labor market requests today.

Keywords

Programs - Effective communication - Curriculum – Graduate Profile

INTRODUCCIÓN

“La empresa es un sistema social y como tal estuvo formada por distintas personas que se tienen que relacionar entre sí”. (Fernández Balmón, 2015, p. 1). En la actualidad, la Comunicación Efectiva juega un rol fundamental dentro de todo proceso de crecimiento personal y profesional, ya que forman parte de todo proceso comunicativo, es por ello que cada vez se hace más necesario incorporar esta práctica en todos los aspectos de la vida de forma tal que sus implicancias puedan servir de herramientas para afrontar distintas problemáticas sociales, a la vez que es un ámbito indispensable a la hora de enfrentar al mundo.

Cabe destacar que los estudiantes son personas llanas a recibir conocimientos vinculados en primera instancia directamente con las denominadas “Habilidades Duras”, “Conocimientos” o “Competencias” que involucra un trabajo exhaustivo de las ramas propias de la carrera en cuestión, por lo que la incorporación dentro del Plan de Estudio se hace esencial, permitiendo de esta forma al Docente ser parte de la construcción de conocimiento significativo dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno y junto con ello contribuir al logro de un perfil de egreso que integre las habilidades en cuestión, permitiendo al alumno un desarrollo y crecimiento integral. Es por ello que se ha tomado en consideración para la presente investigación el centrarse en una Universidad, la Universidad Tecnológica de Chile Inacap, específicamente en las Carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional, para analizar a fondo su malla curricular y constatar si existe o no el tratamiento de esta rama y cómo esto afecta en sus egresados, respecto al desarrollo de competencias exigidas cada vez más por el mercado y que dan fiel cumplimiento de los estándares educacionales contenidos en la malla de cada carrera.

A través del presente trabajo investigativo, se pretende evidenciar la influencia que posee la Comunicación Efectiva dentro del Plan de Estudios del estudiante, a través de una investigación cualitativa descriptiva que permita mostrar si estas competencias tienen o no relevancia en la vida estudiantil y cómo afecta directa e indirectamente en el crecimiento personal y profesional del involucrado.

Es de vital importancia una revisión exhaustiva de los programas de estudios de ambas carreras, pues en ellos no sólo se debe concitar lo relativo al desarrollo de

habilidades disciplinares duras en el estudiante, sino también, es necesario trabajar a fondo las habilidades sociales ligadas a la Comunicación Efectiva, las que otorgan herramientas sustentables para enfrentar diversas situaciones que presenta el diario vivir y por sobre todo el ámbito laboral para el cual toda entidad educacional trabaja, la que podría relacionarse directamente con el perfil de egreso del estudiante, formando parte del sello distintivo de la Universidad.

Crear e incentivar cambios positivos en la vida de las personas que formarán parte del futuro profesional del país es una responsabilidad que recae mayormente en los centros de educación superior, quienes asumen la responsabilidad de transmitir no tan sólo conocimientos de forma íntegra en sus alumnos, sino también lograr que éstos sean cada vez más completas a nivel personal e intelectual.

La idea principal de la presente investigación es poder contribuir a la educación chilena en aspectos fundamentales dentro del proceso educativo, buscando instancias de mejoramiento para la formación de personas íntegras e integradoras en todo el sentido de la palabra, partiendo desde la perspectiva de que si un docente entrega de forma adecuada aprendizajes relativos al uso de las habilidades sociales tales como la Comunicación Efectiva, el futuro profesional podrá ejercer su labor en forma plena, teniendo como premisa la real importancia que hoy en día adquiere el trabajo de habilidades blandas dentro del proceso de formación de las nuevas generaciones.

Es importante mencionar que a través de la presente investigación se pretende aportar al desarrollo íntegro de profesionales de la zona, dando énfasis en la importancia de la incorporación de las competencias de Comunicación Efectiva en el ámbito estudiantil de las carreras en análisis. Es de esta forma, a través de la presente investigación, se intentará dilucidar respuestas a las inquietudes planteadas desde un principio, respecto a la injerencia que posee la rama de Comunicación Efectiva en el perfil de los egresados de las carreras en cuestión, el cual va directamente ligado al perfil profesional.

CAPÍTULO 1: FUNDAMENTOS DEL PROBLEMA INVESTIGATIVO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio investigativo, busca dar a conocer la existencia o ausencia de la habilidad social “Comunicación Efectiva” en el plan curricular, su relevancia dentro del programa, siendo este tema de vital importancia en el perfil de egreso de los estudiantes, tratándose de un contenido que influye a nivel transversal en todas las asignaturas que posee dicho programa de la carrera. Por lo demás, se ha observado y discutido que en algunos casos, estas competencias están declaradas dentro del perfil de egreso de aquellas, pero no están plasmadas dentro del programa de estudio de las carreras. Es importante mencionar que la comunicación efectiva es una de las competencias que tiene mayor importancia dentro de dichos programas, ya que con ella, el futuro profesional podrá integrarse de mejor manera a su ambiente laboral, además, si se analiza en profundidad, no hay presencia de ello ni como contenido ni como taller, por lo que es importante que, tanto los alumnos como las entidades educacionales en general, tengan conocimiento de su carencia y por sobre todo, estar en conocimiento de ello quienes son los encargados de desarrollar los planes curriculares de las carreras, en especial la de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad INACAP, para que así los futuros alumnos que ingresen a estas carreras u otras, puedan adquirir las competencias necesarias y en este caso, la de la Comunicación Efectiva, influyendo este tema directamente en la formación de los profesionales, además, siendo competencias transversales a todas las áreas de estudio, por lo cual su importancia y dedicación debiera denotar un real interés en su tratamiento dentro del análisis por parte de los encargados de su elaboración.

En síntesis, la importancia de este tema podría radicar en el valor que adquiriría la incorporación de las competencias de Comunicación Efectiva en la malla curricular, ya que con ella el estudiante podría abrirse a una serie de posibilidades que enriquecerían su desenvolvimiento en la sociedad a través de las diversas habilidades blandas que se trabajan en la asignatura misma y que a su vez son vitales para su desarrollo humano.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, se da hincapié en el desarrollo de Competencias Blandas, entendidas como un cúmulo de habilidades no-cognitivas primarias para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo (Singer, Guzmán, & Donoso, 2009), lo que a su vez refleja que se debe transformar en una inquietud y necesidad imperiosa de revisión y análisis de los planes de estudio de la carrera, y por los encargados de su desarrollo dentro de esta carrera y en otras, ya que se deben mirar desde la transversalidad de dichas Competencias, y como ello influye en el buen desenvolvimiento por parte de los profesionales, lo que a su vez, también, influye de manera efectiva en las relaciones intrapersonales e interpersonales.

El porqué de la presente investigación y siguiendo con lo anteriormente expuesto, es por la inquietud y una necesidad imperiosa de reconocer la importancia que se le debe dar a la creación e implementación de los programas de estudio y su coherencia con el perfil de egreso y como se puede integrar e implementar la comunicación efectiva dentro de ello.

Para finalizar, se logró que la presente investigación sea un aporte para la propia Institución en cuanto a lo referente al contenido y a las propuestas de mejoramiento hacia sus propios programas de estudio y al currículo en general.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Existen dentro del programa curricular de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad INACAP las competencias de Comunicación Efectiva?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Analizar si existe la presencia declarada de competencias de comunicación efectiva dentro del programa general curricular de la carrera de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad Tecnológica de Chile, INACAP y en sus perfiles de egreso.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir en qué instancias dentro de los programas generales de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía se incluyen las competencias de comunicación efectiva.
- Identificar si están presentes las competencias de comunicación efectiva dentro del perfil de egreso de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional.
- Determinar la importancia que posee la competencia de comunicación efectiva dentro del programa curricular de la carrera de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional.
- Determinar la importancia que posee la integración de la competencia de comunicación efectiva dentro de los perfiles de egreso de ambas carreras.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Las siguientes líneas darán cuenta del significado del currículum en forma general y dentro de la educación superior, así como también del currículum por competencias, la importancia de ambos en lo referente a cómo se organizan los aprendizajes y la forma en la cual se integran dentro de éste último, competencias blandas cruciales tales como la Comunicación Efectiva y cómo aquello influye en el futuro profesional de los estudiantes, en sus relaciones sociales y por ello la importancia de que ésta sea incluida dentro del perfil de egreso de las carreras en análisis “Ingeniería Comercial” y “Gastronomía Internacional”. Cabe también señalar que la Comunicación Efectiva es transversal dentro del currículum en general y en el plan de estudio de cada carrera.

Existen 7 conceptos claves dentro de esta investigación, los cuales intentarán dar sentido a ésta, por un lado está el punto referente al currículum en su sentido propio, al currículum por competencias, por otro el de la Comunicación Efectiva y su pertinencia en la malla curricular, el perfil de egreso, las competencias genéricas y específicas, las matrices de competencias y los resultados académicos, los cuales van en directa interrelación, ya que dentro de lo que es el currículum de cada carrera, especialmente las de Ingeniería Comercial y la de Gastronomía, existe un perfil de egreso, que está en directa relación con las competencias desarrolladas por los futuros profesionales y que es específico a la carrera e institución en particular lo cual se refleja lo que el profesional sabe hacer al terminar su estudio y además el concepto más importante y que es necesario integrar al currículum de forma explícita e implícita y es a su vez el punto clave de este estudio es lo referente a la Comunicación Efectiva.

En las siguientes líneas se intentará dar incipiente al significado de cada uno de estos conceptos que son la parte medular de esta investigación.

2.2 CURRÍCULUM EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Muchas veces se ha oído hablar de la importancia que tiene el currículum en educación básica y media para organizar los aprendizajes y competencias necesarias y requeridas en la sociedad, ya que entrega las directrices necesarias para crear coherencia entre los contenidos, su planificación, metodologías, en otras palabras, el cómo, para qué, con qué, cuándo y qué es lo que se debe hacer; pero ¿qué sucede con el currículum en la Educación superior?, ¿cuál es su significado en este nivel?

Primero, hay que tener claro lo que significa currículum y éste viene de un vocablo en latín que significa surco o camino, por lo cual su significado sería: camino o vía por la que se encauzan los conocimientos, metodologías, didácticas y planeamiento del proceso educativo.

El currículum enmarcado dentro de la Educación superior y que comparte significado con la Educación Primaria y Secundaria es que involucra los contenidos, objetivos y las formas de enseñanza que potencian aprendizajes, ya sea desde la planificación como desde la realidad interactiva. Se vincula, por un lado, con el sentido que se configura en la construcción del conocimiento; por otro, con la gestión de reproducir y de generar conocimientos y la transformación de ello y su reproducción (praxis) como creación e innovación de lo ya aprendido.

Dentro de la Educación Superior el currículum tiene un sentido complejo, al igual que en los otros niveles, ya que va más allá de lo que son los contenidos y su planeación, puesto que contempla, además, otros componentes tales como los programas de estudio de cada carrera, con sus especificaciones propias, por lo que un sinónimo más apropiado y simple del concepto es ser la base o núcleo de la Educación Superior (Bernal, 2007); pues gracias a ello se logra organizar en forma óptima los esfuerzos del proceso de Enseñanza Aprendizaje que se extiende hasta este nivel.

También, se dice que el currículum dentro de la Educación Superior, es un proyecto en el cual convergen ideas o intencionalidades sobre lo que se quiere o pretende entregar a los futuros profesionales y estas ideas se plasman en los programas de

estudio y sus contenidos propios que se organizan de acuerdo a lo requerido en cada institución y carrera en particular.

Uno de los aspectos más trascendentales y característicos de toda carrera profesional es su respectiva malla curricular, ya que siembra los cimientos de lo que será la carrera profesional del individuo que la practique, pero a su vez existen muchos cuestionamientos respecto a la pertinencia o no de los ramos que allí se consignan, tanto en lo conocido como habilidades duras y habilidades blandas con las cuales debe cumplir el perfil profesional de egreso, lo que permitirá a los estudiantes generar conocimientos íntegros en todo el sentido de la palabra y lograr la seguridad laboral que se necesita al momento de enfrentar un trabajo.

Por otra parte y un tema no menor es la relevancia que tiene el currículum para la Institución Educativa, ya que forma parte de su visión y misión; centrando su foco en la formación íntegra de los estudiantes, por ello la importancia de que éste logre satisfacer no tan sólo las inquietudes de los estudiantes, sino también, cumplir con lo solicitado por el Ministerio de Educación, contexto y práctica pedagógica y por supuesto tenga en cuenta el estilo de aprendizaje de los alumnos respecto a la carrera en cuestión.

El currículum es un determinante que identifica el perfil profesional del estudiante, por lo que su articulación y contenido debe contar con la coherencia necesaria para lograr generar sentido en los alumnos y docentes, permitiendo cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos al momento de plantear el currículum de la carrera.

Es de vital importancia que el programa de estudio integre el trabajo y práctica de las competencias que se declaran en el perfil de egreso del estudiante, sin dejar de lado ningún aspecto que pueda ocasionar un vacío sustancial en el estudiante.

La importancia que posee el currículum hoy en día se basa en el cumplimiento y aplicación de competencias en la vida cotidiana, donde no tan solo se requiere de las tan conocidas habilidades duras, sino también, las llamadas habilidades blandas que van ligadas al contexto comunicacional, desarrollo de la Comunicación Efectiva en todos sus sentidos, tanto a nivel verbal como no verbal y un trabajo que se orienta en la mejoría de los aspectos gramaticales orientados a una redacción y

ortografía que permita al profesional desenvolverse de manera eficaz en su diario vivir, para lo cual la innovación y pertinencia temática es transcendental.

Un programa de estudio dentro del Currículum en Educación Superior se debe trabajar en base a lineamientos que indican lo que debe saber y hacer un estudiante durante el transcurso de su carrera, considerando dar una respuesta íntegra a las preguntas del quehacer educativo como: qué, cómo, cuándo y para qué, dando así cumplimiento a las expectativas tanto del estudiante como de la ciudadanía. Es necesario para ello tener en cuenta las competencias básicas de las áreas comunes de la educación como lo son: El Lenguaje, La Matemática, La Ciencia y Educación Ciudadana, junto con dar cumplimiento a aquellas competencias laborales de índole General y Específicas. Dentro de este proceso es esencial tener claro el logro que se pretende para con los estudiantes, priorizando en todo momento un aprendizaje integral que permita el desarrollo de un proceso sistemático de conocimiento.

Es importante señalar que la UNESCO (2015) indica través de su informe “La Educación Encierra un Tesoro” que la Educación debiera incluir los 4 pilares fundamentales como: **el saber o conocer**, es decir adquirir las técnicas de la comprensión; **saber hacer**, relacionado con la influencia sobre el entorno; **saber vivir**, vinculado con las actividades humanas y **saber ser**, que involucra la unión de las 3 actividades anteriores. Es por ello que se aprecia que una malla curricular es un compendio de competencias y objetivos que deben ir en la dirección correcta para la formación de profesionales competentes en cada carrera. Es por ello que se vio la necesidad de analizar las Carreras de Ingeniería Comercial y de Gastronomía Internacional de la Universidad Inacap, para verificar si éstas incorporan dentro de su currículum el trabajo de una de las habilidades blandas esenciales dentro de todo proceso educativo y estrictamente necesaria para el contexto del perfil profesional que esta sociedad demanda hoy en día; nos referimos a la rama de Comunicación Efectiva, la cual integra una serie de contenidos que son parte del perfil profesional declarado por la Carrera en sí, pero que sin embargo no se abordan como tales dentro de la malla curricular y programa de estudios, siendo que esta competencia corresponde a las habilidades blandas de principal exigencia dentro del mercado laboral, es por ello la importancia de su tratado dentro del contexto curricular, cumpliendo de esta forma con lo declarado en su perfil de egreso.

El Diseño curricular adecuado permitirá entregar a los estudiantes las herramientas necesarias para que éstos puedan desenvolverse de forma idónea en la sociedad

actual, permitiéndoles un ingreso al mundo laboral con las habilidades aptas para el desarrollo de cualquier función vinculada con su área directa de estudios, desde el sólo hecho de entrar en un proceso de negociación para conseguir un empleo, se está utilizando habilidades de índole comunicacional que son necesarias dentro del contexto de la carrera en sí, por ello la urgencia de abordar este tema.

La importancia que han adquirido las habilidades blandas a nivel profesional ha llevado a la mayoría de las Universidades a incorporar en sus mallas curriculares estas asignaturas, adquiriendo un peso sustancial dentro del perfil de egreso de los estudiantes, según lo indicado por Vargas para Emol “de ahí que incluyan en sus mallas curriculares talleres que potencian este tipo de competencias blandas” (Emol, 2018). Es en este contexto donde observamos la necesidad de incorporar esta rama dentro de la Carrera de Ingeniería Comercial, la cual no es abordada en su totalidad y es estrictamente necesaria para otorgar consecuencia a su plan de estudios.

Por lo tanto y en vista a lo ya expuesto sobre lo que significa el currículum y cómo éste se organiza en la Educación Superior, es de suma importancia el tomar en cuenta todo ello, junto con revisar y analizar cómo se construye dentro de cada unidad y de contar con todos los elementos necesarios y adecuados para lograr entregar una Educación de calidad y que los futuros profesionales cuenten con las competencias necesarias para desarrollarse dentro de una sociedad exigente y que demanda profesionales pertinentes y responsables de su quehacer.

2.3 CURRÍCULUM POR COMPETENCIAS

Para comenzar, se debe tener consideración de lo que significa competencia, la cual es una interacción entre lo que es el saber (conocimiento), el saber ser (valores), el saber hacer (habilidades) y el saber estar (noción de espacio social) (Tejada & Ruiz, 2016), por lo cual es importante que el currículo en la Educación Superior esté cambiando los paradigmas educativos imperantes con la integración de las competencias, para fortalecer así aún más los aprendizajes de los futuros profesionales.

2.4 COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS

Para comenzar, se debe tener claro que las Competencias desde el principio se definieron como un complemento de elementos entre los cuales se encuentran las habilidades, actitudes, conocimientos y emociones (Pérez & Miño, 2017).

En la actualidad las competencias son comprendidas como repertorios de conducta diferenciales de cada individuo y que llevan a éste a desarrollar con mayor eficiencia su trabajo y que se componen del conjunto de comportamientos que son instrumentales para la consecución de un desempeño exitoso en el puesto (Aguado, González & Antúnez, 2017).

Por lo tanto las competencias serían básicamente el saber actuar en un contexto de trabajo utilizando los recursos adquiridos tanto teóricos como actitudes cuyo fin es el logro del desempeño solicitado en el ámbito laboral particular.

Estas competencias son las siguientes:

Genéricas:

Son aquellas comunes a toda profesión u oficio, lo que quiere decir que son transversales. En éstas se incluyen elementos de orden cognitivo y de orden motivacional.

Estas son:

- Competencias instrumentales o de procedimiento: aquí están las capacidades tales como la de análisis y síntesis, de organización y planificación, y de gestión de información. Estas se refieren a las que son propias de la actividad cognitiva de los profesionales en formación
- Competencias personales: capacidad para el trabajo en equipo, para el manejo de las relaciones interpersonales, el compromiso ético. Aquí están en relación directa con las habilidades de relaciones intra e interpersonales de cada sujeto y su relación con el entorno.
- Competencias sistémicas las cuales se manifiestan en el auto aprendizaje, la adaptación, resiliencia, la creatividad, se relaciona con todo lo que el futuro profesional logra desarrollar llevando al campo práctico lo teórico. (Lagunés, 2017)

Específicas:

Son aquellas habilidades o cualidades del saber ser, hacer y conocer propios de una profesión determinada y de acuerdo también a lo que la propia institución estima que son necesarios. Estas habilidades permiten al trabajador demostrar sus competencias en el puesto de trabajo específico, existiendo a su vez, también las de tipo funcionales, relacionadas con las actividades que se desarrollan en el puesto de laboral, como: flexibilidad, liderazgo, compromiso, entre otras actitudes extrínsecas que puede desarrollar el ser humano durante su permanencia en la Empresa y por otra parte están las técnicas, ligadas a habilidades de índole duras que adquiere el profesional en su puesto trabajo y que le permiten desempeñar una función de forma eficiente y eficaz.

2.5 MATRICES DE COMPETENCIAS

De acuerdo a lo que plantea el autor Juan José Gutiérrez (2017) se podría decir en cuanto a lo referente a la construcción de las Matrices de competencia lo siguiente:

Para lograr primero, comprender y luego desarrollar las matrices de competencias, que son la base para construir el perfil de egreso particular de cada carrera, primero se deben establecer las competencias específicas que se requieren de acuerdo a cada carrera, ya teniendo claridad sobre cuales competencias específicas y genéricas son las que la profesión requiere, y según las demandas del mercado laboral son solicitadas.

Un componente importante dentro de ésta son los dominios de competencias, las competencias específicas y las complementarias, todo ello sustentado por metodologías tales como la DACUM, la cual se sustenta en que los que mejor dominan su saber hacer y conocer propios de un trabajo o profesión determinados, son los que tienen éxito. La utilización de esta metodología en la elaboración de la matriz hace necesario ser preciso y específico con la carrera en análisis, con el objetivo de poder determinar si la persona cumple con el perfil del cargo requerido y evaluar los aspectos a mejorar de ser necesario. (Gutiérrez, 2017).

2.6 COMPETENCIAS Y RESULTADOS ACADÉMICOS

Los resultados académicos según competencias es un tema importante en la actualidad, ya que se están generando cambios dentro de la mirada de lo que debe hacer y debe ser un futuro profesional, todo en pos de entregar personas capaces al mundo laboral exigente y demandante de personas con altos índices de expertos y activas, capaces de desenvolverse en todo ámbito social de forma efectiva, con la ayuda de las habilidades duras proporcionadas por la entidad educacional y declaradas en el perfil de egreso, pero a su vez haciendo uso de las tan necesarias hoy en día competencias comunicacionales que logran un trabajo íntegro.

2.7 COMPETENCIAS: COMUNICACIÓN EFECTIVA

Se define como habilidades blandas a las características personales como: la ética profesional, la voluntad de aprender, la integridad y amabilidad. (Matus, 2012).

Según lo anterior, las habilidades blandas son las actitudes de cada individuo, las cuales se pueden desarrollar en profundidad dentro de la adquisición de conocimientos desde la Educación Básica hasta la Superior.

Son aquellas actitudes psicológicas o socioemocionales que marcan el sentido de vida de cada persona y que son claves a la hora de relacionarse con el entorno, ya que permiten al individuo tener buenas relaciones interpersonales, trabajando temáticas como la empatía, asertividad y gramática; temas cruciales dentro del proceso de desarrollo humano y que permiten al estudiante desenvolverse efectivamente dentro del ámbito social y profesional. Además, potenciarán las habilidades lingüísticas en torno al lenguaje oral y escrito, logrando formar los cimientos sólidos que todo trabajador requiere y necesita.

Es importante destacar que la rama de Comunicación Efectiva es un área transversal de conocimientos que involucra varios contenidos que favorecen el desarrollo íntegro del ser humano, es allí donde radica la importancia de incorporarla dentro de la malla curricular, estableciendo la coherencia adecuada con el perfil de egreso de los estudiantes y cumpliendo de esta forma con los estándares de calidad que profesan las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía que imparten la Universidad en estudio.

La Comunicación Efectiva es parte de las Habilidades Blandas con las que debiera contar todo ser humano, ya que el mundo laboral hoy en día no sólo necesita profesionales completos en la parte técnica, sino también que éstos puedan relacionarse de forma óptima con sus compañeros e integrarse efectivamente a las organizaciones transmitiendo mensajes adecuados y claros, junto con poner en práctica todas aquellas habilidades comunicacionales que sólo se logran a través de un aprendizaje significativos y adecuados al perfil profesional del estudiante.

Finalmente, ya teniendo un sentido un poco más certero de lo que significa cada uno de los conceptos abordados, es imperativo y primordial que aquellos sean coherentes y congruentes entre sí, con el motivo esencial de formar profesionales

acordes a lo que la sociedad necesita realmente y según los tiempos que se están viviendo.

Es importante mencionar que se analizará si la Universidad Tecnológica Inacap considera la asignatura de Comunicación Efectiva, la cual es observada como un ramo de Formación para la Empleabilidad, teniendo como premisa que los alumnos una vez egresen de sus carreras puedan desenvolverse de forma óptima a nivel comunicacional en el ámbito social, ya que dicho programa tiene como misión desarrollar las competencias y técnicas lingüísticas para mejorar tanto el lenguaje oral; como escrito, todo ello enfocado al perfil profesional de alumno y la carrera que éste escogió para su futuro.

Se comprende que para la Universidad en análisis, la asignatura contribuye de forma transversal al perfil de egreso del estudiante, logrando el estudiante comprender y producir textos formales, junto con desarrollar las habilidades comunicacionales necesarias para desenvolverse de forma plena en el ámbito social y laboral

2.8 COMPETENCIAS PARA LA VIDA PROFESIONAL

Conseguir un trabajo en el área de estudios es uno de los anhelos más requeridos por la mayoría de los estudiantes de carreras técnicas o universitarias una vez culminan su proceso académico, ya que ese objetivo se transforma en el cierre exitoso de un arduo proceso de estudio. Es así como la entidad educacional centra su proceso de enseñanza en lograr instaurar en sus alumnos el perfil profesional idóneo de acuerdo a cada carrera profesional, para que éstos puedan ser profesionales íntegros en todo el sentido de la palabra ante el entorno laboral. Este perfil basado no tan solo en formar al joven con habilidades duras, técnicas y propias de la carrera; sino también con habilidades blandas esenciales y necesarias para el desarrollo del profesional en su ámbito laboral de acuerdo a su *expertise* de estudios.

Las “habilidades blandas” o transversales son las nuevas exigencias laborales que no se ven en el currículum vitae (hoja de vida). El imperativo para el profesional en la actualidad es ser deseable en el mercado laboral tanto por su trayectoria como por sus “habilidades blandas”. Estos talentos se han convertido en un elemento vital a la hora de evaluar personal y en ocasiones, pesan tanto o más que un currículum extenso o con muchos títulos. (Arroyo, 2012, pp. 35-36)

Es importante señalar que las empresas son sistemas sociales integrados por personas, las cuales deben comunicarse constantemente para el logro de objetivos propios y comunes que permitirán al trabajador relacionarse con el resto de forma óptima y por desarrollar un trabajo exitoso. Fernández, en su libro “Comunicación efectiva y trabajo en equipo” define habilidades profesionales como:

Podemos definir las habilidades profesionales como el conjunto de las anteriores, habilidades personales y sociales las que más se valoran en términos generales en el trabajo. Por ejemplo, trabajo en equipo, liderazgo, negociación, control de estrés, racionalización, capacidad analítica, capacidad de síntesis, argumentación, innovación, creatividad, iniciativa. (Fernández, 2015, p. 3).

Es en este aspecto donde las competencias de Comunicación Efectiva se hacen primordiales para el ejercicio de labores, logrando relacionarnos de forma efectiva. “Como seres humanos que somos, el poder comunicarnos con fluidez es lo que nos diferencia de los animales” (Fernández, 2015, p. 4).

Existen diversas habilidades que demandan hoy en día las empresas en sus trabajadores, como la escucha activa, empatía y asertividad, competencias sociales que se transforman indispensables a la vista de expertos en la materia y que se han abordado a lo largo de la presente investigación para dilucidar la relevancia que adquiere la Comunicación Efectiva en la vida profesional de todo ser humano.

2.9 PERFIL DE EGRESO Y COMPETENCIAS

Para iniciar, se debe tener claro lo que se refiere a lo que significa un perfil de egreso y de cómo se involucran las Competencias dentro de ello.

Al momento de querer ingresar a una carrera según los intereses propios de cada persona, también ésta se detiene con atención en la sección que refiere acerca del perfil de Egreso de dicha carrera.

Pero, ¿Qué es? ¿Cuál es el fin de dicho perfil?

Se entiende como perfil de egreso a la declaración formal que realiza la institución ante la sociedad y ante sí misma, en la cual se establecen compromisos para con la identidad profesional y las competencias pertinentes al proceso formativo. (Hawes, 2012).

Por lo cual se deduce que el perfil de egreso es algo similar al sello que caracteriza al futuro profesional y que lo entrega cada institución de educación superior el cual es de conocimiento público y también se refiere a que el profesional que termine y que salga a la vida laboral, será aquel que cumpla con todo lo que la institución haya propuesto a la sociedad sobre las competencias que adquirió durante su proceso de aprendizaje, lo cual se ve reflejado en dicho perfil.

Por lo demás, es una descripción de lo que se espera que un futuro profesional desempeñe, avalado por la institución en términos de las competencias logradas por éste, por lo tanto, un perfil de egreso es una descripción de aptitudes, actitudes, competencias, propios de un profesional que se desempeña en un ámbito laboral.

En un perfil de egreso se contempla lo siguiente y es lo que le da sentido y es la columna vertebral de éste:

- Primero existe una declaración de los propósitos y la formación con el sello propio de cada Institución de Educación Superior, esto es que la institución declara que el futuro profesional ha adquirido ciertas competencias que le son propias de la especialidad que está cursando.
- En el perfil existe una especificación de las áreas propias del quehacer de la profesión descrito adecuadamente con la idea que sea claro para el conocimiento público.

- Finalmente debe contener una puesta en público o declaración de las habilidades y competencias en forma coherente y clara que sea comprensible para todo aquel que solicite ingresar a las especialidades deseadas y para todo el público en general.

Ya habiendo explicado lo concerniente al perfil de egreso, es de suma importancia para las Instituciones de Educación superior el ser claro y coherente con lo que se pretende en cuanto a la formación de los profesionales, tratando de seguir la misma línea de lo que se declara o promueve en dicho perfil, con lo que se encuentra dentro de la malla curricular o programa de estudio, con el propósito de que lo que se enseña, sea lo que se espera que el profesional haga y practique en el ámbito laboral.

Teniendo en claro su significado, surge lo siguiente: ¿Cómo se involucran las competencias dentro de dicho perfil?

En el apartado anterior se explicó que las matrices de competencias son la base para elaborar dicho perfil de egreso, en las cuales se integran las competencias genéricas y las específicas de cada carrera, en este caso las de Ingeniería Comercial y las de Gastronomía.

2.10 PERFIL PROFESIONAL POR COMPETENCIAS

Según lo que plantean Vallejos, Beltrán y Cervantes (2017), dentro de lo que debe tener un perfil profesional por competencias, la mirada de las necesidades o requerimientos de la sociedad empresarial en cuanto a lo que se refiere a las competencias o el saber hacer, ser, saber, y el saber estar que es propio de cada profesión o trabajo.

Como núcleo fundamental del perfil profesional y estableciendo una diferencia con el perfil de egreso y siguiendo a lo propuesto por los mismos autores, se presenta lo que es la competencia profesional cuyo sentido es que la persona es capaz de desarrollar una tarea o ejercer una acción en un puesto definido en forma eficaz y precisa por poseer las actitudes y conocimientos requeridos para ello. (Vallejos Orbe, Beltrán Urbina & Cervantes Fernández, 2017).

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque de la presente investigación educativa fue centrado en la siguiente pregunta: ¿Existen dentro del programa curricular de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad INACAP las competencias de Comunicación Efectiva? Y para responder esta interrogante, se generaron los objetivos que lo mueven:

Primero que todo, analizar la presencia declarada de competencias de comunicación efectiva dentro del programa general curricular de la carrera de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad Tecnológica de Chile, INACAP y en sus perfiles de egreso, describiendo en qué instancias dentro de los programas generales de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía se incluyen las competencias de comunicación efectiva, identificando si éstas están presentes dentro del perfil de egreso de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional, determinando la importancia que posee la integración de competencias de Comunicación Efectiva dentro de los perfiles de egreso de las carreras.

Para lograr responder a aquello es que se utilizó el método mixto, para obtener resultados claros que aportaran respuestas a lo planteado en la interrogante ya mencionada y para dar por cumplidos y respondidos los objetivos propuestos.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El hecho de seleccionar el método de investigación y que éste sea mixto se debe a que se quiere observar y analizar cuales elementos de la comunicación efectiva están presentes o ausentes dentro de los currículos de ambas carreras investigadas y es por ello que es la más acorde en cuanto a lo que se requiere, además y siguiendo con lo mencionado en párrafos anteriores, esta investigación es de esta tipología, debido a que los instrumentos utilizados para establecer los análisis y conclusiones pertinentes son tanto de índole cualitativo como cuantitativo. Cabe señalar, también, que el problema de investigación invita a que se realicen las

observaciones concluyentes de forma más profunda y acabada, lo que da a pie a que se pueda recurrir a ambos métodos lo que confluye a la razón de ser mixto.

Es importante mencionar en este contexto el clásico texto “Metodología de la investigación de Hernández, Fernández y Baptista” (2014), es uno de los puntos de guía y referencia para desarrollar este ámbito de la metodología de trabajo mixto, ya que dentro de esta investigación se define al diseño mixto como: “la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una vista panorámica más completa del fenómeno en estudio”. (Hernández, Fernández y Baptista. 2014, pp. 588) siendo elementos primordiales en este caso puntual, la observación e identificación de la presencia de la competencia de comunicación efectiva dentro del programa general curricular de la carrera de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad INACAP y en sus perfiles de egreso.

La finalidad de que este trabajo sea de corte mixto, consiste en “proporcionar un método de investigación que permita entender el mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que son entes protagónicos del sistema, es decir que el investigador logre comprender lo que expresa la gente.” (Hernández, Fernández y Baptista. 2014, p. 592).

Por lo anterior, se ha seleccionado este tipo de diseño, ya que se busca comprender en profundidad las diferentes visiones y perspectivas de los docentes sobre los elementos de la investigación ya mencionados anteriormente dentro del Marco Teórico, observando finalmente cuál es su influencia en cuanto a la presencia o ausencia de ellos dentro del currículo en la carrera en cuestión, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, ya que ha sido poco explorado la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar este tipo de diseño cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha investigado a profundidad.

Posteriormente a los resultados de las observaciones obtenidas tanto de la encuesta como de la entrevista, se procedió a entregar las apreciaciones y posteriores conclusiones extraídas de ellos, culminando todo este proceso, con observaciones concluyentes de manera más profundas, de acuerdo a los resultados arrojados. Los instrumentos que se utilizarán para el análisis de los puntos presentados en el

ámbito teórico serán una encuesta y una entrevista, las cuales representan tanto el ámbito cualitativo como el cuantitativo, lo que aporta mayor riqueza en cuanto a lo que refiere a los análisis y conclusiones, por lo demás ambas van dirigidas a diferentes docentes que imparten docencia en ambas carreras que son el objeto de estudio en cuestión, los cuales aportaran varias luces, distintas miradas a aquellos criterios presentes en el guion o tabla temática por un lado y en la entrevista, los que a su vez se construirán en base a diferentes dimensiones y sub dimensiones que están contenidos dentro del trabajo investigativo, dichos instrumentos serán revisados, corregidos y validados por 2 Doctores especialistas en diferentes áreas de la Educación para dar cumplimiento a los estándares de calidad que exige la presente investigación.

Otro punto importante para el presente análisis es la aplicación de dos instrumentos, en primer lugar una encuesta, para la cual se trabajó sobre un universo de estudio de 41 docentes pertenecientes a las carreras en cuestión, Gastronomía Internacional e Ingeniería Comercial, de los cuales se obtuvo una muestra de 21 docentes con un nivel de confianza del 80% y un margen de error del 10%, permitiendo realizar un análisis cuantitativo con dichos elementos. En segundo lugar y en complementación a los antecedentes anteriores, se decidió aplicar una entrevista para la realización de un análisis cualitativo, para la cual se consideró una selección aleatoria de 9 docentes, también, pertenecientes a las carreras en cuestión, quienes contaban con un mínimo de 5 años de experiencia vinculada a las áreas estudiadas, quienes nos entregaron una visión más amplia respecto al tema, cuyo análisis fuera complementario a los datos recabados a través de la encuesta aplicada.

Por otro lado, se ha considerado que uno de los motivos para realizar esta investigación como tema y problema, es el hecho de que se ha observado, discutido y analizado diferentes programas de estudios, mallas curriculares y perfiles de egreso y existen una gran incoherencia o discordancia entre lo que se declara en unas y lo que aparece en otras, además que no existen actualmente estudios o preocupación por parte de las instituciones de Educación Superior referente al análisis de sus planes e incorporación de Competencias tales como Comunicación Efectiva, lo cual da cuenta de lo poco que se trabaja a nivel curricular, por lo que es necesario tener puntos de reflexión e inflexión que logren demostrar la real importancia de lograr una inclusión real de aquella dentro de la Educación Superior.

ESTRATEGIAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Para el logro de aquello, se utilizaron, por un lado una encuesta con preguntas abiertas que apuntan a los elementos importantes de la comunicación efectiva y cómo se debiese integrar dentro de los programas de estudio y perfiles de egreso de las carreras investigadas. Dicha encuesta fue validada por un Doctor en Psicología de la Universidad SEK (Chile). Por otro lado se aplicó una entrevista aleatoria con preguntas dirigidas, la cual tuvo como objetivo principal el poder ampliar el nivel de análisis recopilado a través de la encuesta y que ha sido tratado en la parte teórica. Lo anterior con el objetivo de analizar en profundidad lo que los docentes opinan acerca de la injerencia de las competencias de comunicación efectiva dentro del perfil de egreso y mallas curriculares de ambas carreras de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP.

En cuanto a lo que se refiere a los criterios éticos que movieron la presente investigación se tomaron los siguientes, de acuerdo a lo que se establece en la Declaración de Singapur (2010) y son abordados por las autoras Eleonora Espinoza y Jacqueline Alger en su artículo sobre integridad ética en investigación (2014) en la cual se mencionan los siguientes, los cuales están contenidos dentro de dicha Declaración:

- **Honestidad:** en este caso, los contenidos han sido recolectados y registrados según las normas APA evitando plagios y además los datos son reales, no falseados debido a que se trabaja con documentos Institucionales fiables además que los instrumentos utilizados han sido validados por personalidades competentes, los datos entregados son extraídos de fuentes fidedignas .
- **Responsabilidad:** En cuanto a la forma de trabajo, se dedica el tiempo necesario para desarrollar cada punto y con la participación de cada integrante en forma equitativa y con rigurosidad.
- **Cortesía profesional e imparcialidad:** siempre se tiene en consideración la objetividad de la presente investigación en la cual no existen intereses personales de las autoras, sino que lo que se busca como fin común es el entregar información valiosa a sus destinatarios y por lo demás se respetan las ideas de todos los implicados.

- **Buena Gestión:** se realizan las acciones pertinentes entre las instituciones implicadas y las investigadoras, en forma oportuna y con los objetivos claros sobre lo que se realizará, cómo se hará y cuales elementos son los participantes (en este caso perfiles de egreso y currículos de cada carrera en estudio). (Espinoza & Alger, 2014).

4. CAPÍTULO: RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE ENCUESTA

Los siguientes párrafos dan cuenta de las respuestas de los docentes de acuerdo a una serie de preguntas referentes a sus conocimientos sobre las competencias de comunicación efectiva y su integración a los programa de estudio. El método utilizado para la selección de encuestados fue a través de un Muestreo Aleatorio Simple, considerando un Universo de Estudio de 41 docentes, obteniendo como Muestra un total de 21 personas de los cuales solo se logró encuestar a 19, debido a que los dos restantes no llegaron a la reunión prevista para el desarrollo de dicha actividad. Se trabajó para la muestra con un nivel de confianza del 80%, cuya viabilidad tendría mayor significado para cumplir con los objetivos de dicha investigación y con un margen de error del 10%.

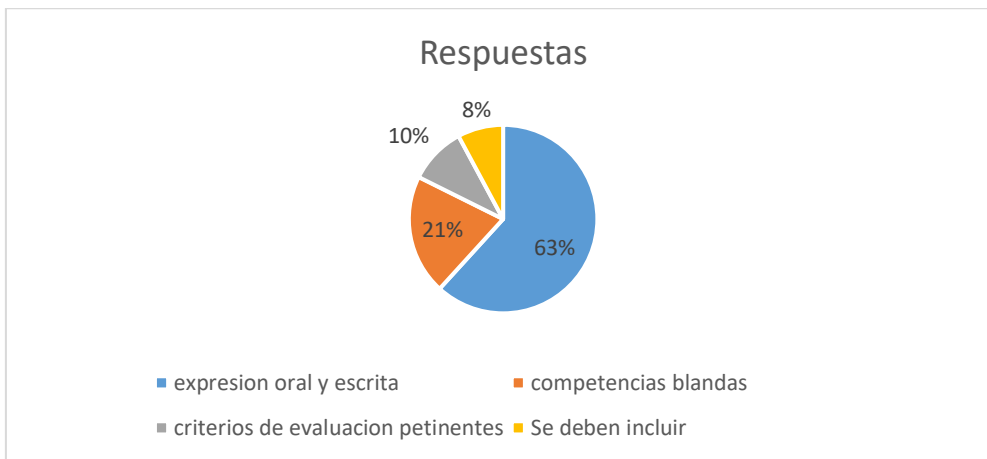
4.1.1 Dimensión: Conceptualización de Programas de Estudios.

4.1.1.1 Sub dimensión: Programas de Estudio.

Pregunta n° 1: ¿Cuáles son los elementos básicos y relevantes que debiera contener y considerar un programa de estudio?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta, y son los siguientes:

| Elementos básicos y relevantes a considerar en un programa de estudio | Expresión oral y escrita | Competencias blandas | Criterios de evaluación pertinentes | Se deben incluir | Total |
|--|---------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|--------------|
| Cantidad | 12 | 4 | 2 | 1 | 19 |
| % | 63% | 21% | 10% | 5,2% | 100% |



Se observa en el gráfico que existe una clara necesidad de incluir elementos básicos de índole gramatical, tales como el reforzamiento de lo elemental de nuestra lengua materna referente a lo que es la expresión oral y escrita.

Por otro lado se logra afirmar que se debe integrar la aplicación de competencias blandas, así como también las que son propias de cada profesión.

Finalmente, se percibe que se debe tener claro dentro de los programas, criterios de evaluación pertinentes a contenidos y evaluaciones que sean en forma clara y precisa, además de contenidos competenciales pertinentes a la carrera y de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación efectiva.

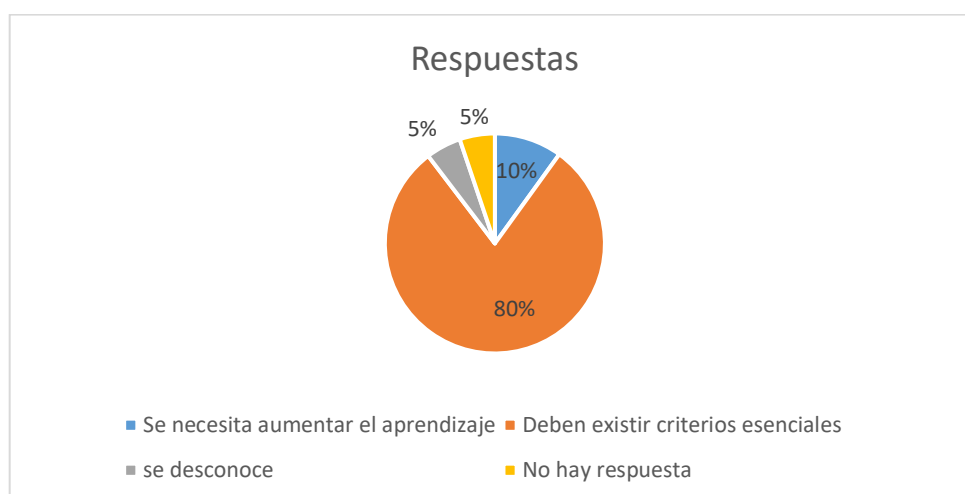
Por lo cual y de acuerdo a lo visto anteriormente, se logra apreciar la importancia de incorporar la competencia de comunicación efectiva dentro del programa de estudio, ya que reviste real necesidad a nivel profesional el integrar elementos como la gramática que involucra un buen dominio de la ortografía y redacción, lo que permite un mejor dominio de la expresión verbal y no verbal, las cuales son trascendentales dentro de todo proceso comunicativo. Por otra parte el manejo de estas habilidades trae consigo el dominio de otras habilidades, como lo es el liderazgo, el cual determina de cierta forma la personalidad que poseen los profesionales.

Pregunta n° 2:

¿Cuáles criterios educativos a su juicio debiesen ser considerados en un programa de estudio?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta, y son los siguientes:

| Criterios educativos a considerar en un programa de estudio | Se necesita aumentar el aprendizaje | Deben existir criterios esenciales | Se desconoce | No hay respuesta | Total |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|--------------|------------------|-------|
| Cantidad | 2 | 15 | 1 | 1 | 19 |
| % | 10% | 80% | 5,2% | 5,2% | 100% |



Lo que se logra observar claramente en el gráfico, es que existe una necesidad de aumentar el enfoque en cuanto al aprendizaje y uso de la gramática tanto en la redacción como en la ortografía en general.

También se puede observar que existe una inquietud por parte de los docentes encuestados que refieren a que deben existir criterios esenciales, específicos a cada área; integrando a su vez el mejor desarrollo profesional, y que puedan ser medidos.

Por lo cual y en atención a lo anterior predomina el criterio de integrar la gramática dentro del proceso educativo de todo profesional, teniendo presente a su vez la necesidad imperiosa de utilizar y tomar decisiones acordes a las necesidades de los

estudiantes, verificando sus falencias y optimizando los recursos necesarios para la implementación criteriosa de contenidos adecuados a las reales necesidades.

Pregunta n° 3: a su juicio, ¿Cuán importante es la entrega de espacios de tiempo para el desarrollo de las competencias de comunicación efectiva?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta, y son los siguientes:

| Importancia de entregar espacios de tiempo | Es muy importante | No es relevante | Me es indiferente | Total. |
|---|--------------------------|------------------------|--------------------------|---------------|
| Cantidad | 19 | 0 | 0 | 19 |
| % | 100% | 0% | 0% | 100% |

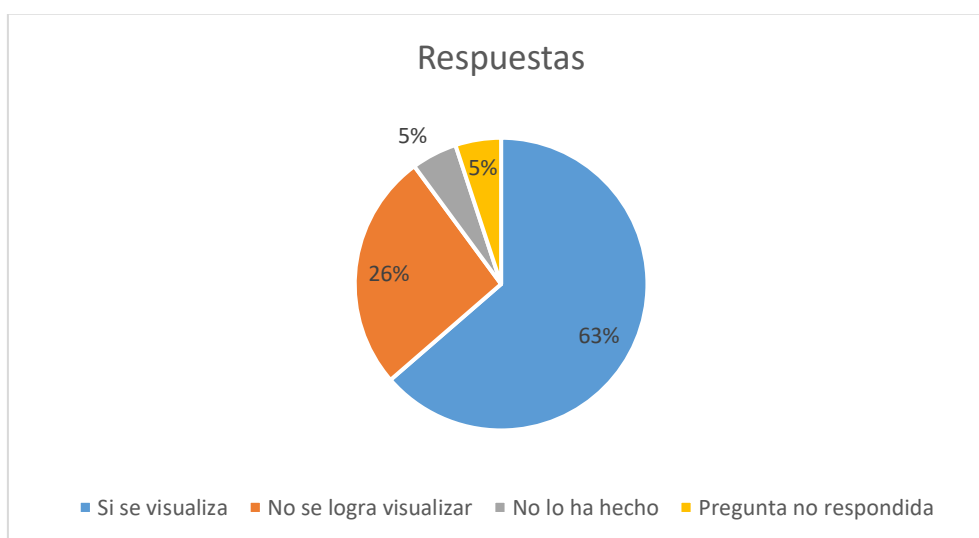


Se puede observar que hay consenso en cuanto a la necesidad de otorgar espacios y tiempos adecuados para poder subsanar las falencias presentadas en la adquisición de competencias de comunicación efectiva, por lo que es evidente la ecuanimidad de respuestas coincidentes en otorgar la importancia necesaria y adecuada que reviste este tema en el proceso educativo de todo estudiante y como este tratamiento va a injerir directamente en el desenvolvimiento en sociedad del futuro profesional, en su forma de actuar y comunicarse con su entorno y en la manera en que éste pueda expresar de forma clara y respetuosa sus ideas; junto con argumentar y defender sus inquietudes en su diario vivir sólidamente.

Pregunta n° 4: ¿Ha logrado visualizar dentro de los programas de estudio si está establecida la incorporación y /o potencial desarrollo de competencias de comunicación efectiva? ¿A qué factores atribuye su presencia y/o ausencia? Y ¿por qué considera relevante su incorporación?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta, y son los siguientes:

| Visualización y relevancia de la incorporación de competencias de comunicación efectiva: presencia o ausencia de éstas | Si se visualiza | No se logra visualizar | No lo ha hecho | Pregunta no respondida | Total |
|---|------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------|
| Cantidad | 12 | 5 | 1 | 1 | 19 |
| % | 63% | 26% | 5% | 5% | 100% |



Se observa en el gráfico que la mayoría de los docentes encuestados, estos sí visualizan que están dentro de los programas de estudio la incorporación de competencias de comunicación efectiva, en más o menos grado, y los factores que evidencian más su presencia son las evaluaciones y actividades que propenden a su

desarrollo y si bien es cierto, existen respuestas divididas respecto a la integración de dichas competencias, se hace evidente la necesidad de incorporar mayores espacios para trabajar estas competencias debido a la importancia transversal que poseen los elementos comunicativos a nivel universitario y profesional, pero a su vez hay programas que otorgan una mayor importancia al trabajo de las habilidades duras, dejando de lado aspectos trascendentales en todo crecimiento humano. Además, se indica la necesidad de dominar correctamente la lengua materna para así dar paso al aprendizaje efectivo de otros idiomas.

4.1.2 Dimensión: Concepto de Comunicación Efectiva.

4.1.2.1. Sub dimensión: Competencias de Comunicación Efectiva.

Pregunta n° 1: ¿Cómo definiría las competencias de Comunicación Efectiva? y ¿qué aspectos de esta área adquieren mayor injerencia dentro de las carreras en estudio?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta, y son los siguientes:

| Definición de competencias y aspectos que adquieren mayor injerencia | Existe dominio en la definición de la competencia | Desconoce su definición | No respondió a la pregunta | Total |
|---|--|--------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| Cantidad | 19 | 0 | 0 | 19 |
| % | 100% | 0% | 0% | 100% |



Los diecinueve docentes tienen dominio y claridad de las competencias que integra la comunicación efectiva dentro de las carreras en mención y señalan cuán importante es su trabajo para el desarrollo íntegro como ser humano que vive en comunidad y necesita dominar un buen lenguaje y habilidades comunicacionales propias para un trabajo en equipo basado en la empatía y asertividad, elementos primordiales para dialogar de forma adecuada. Se menciona, también, que a los alumnos les falta mejorar éstos aspectos comunicativos, que existe una falta de dominio de elementos que permitan una mejor comprensión lectora y para ello se hace evidente la necesidad del trabajo arduo en estas materias.

Los docentes a cargo de las asignaturas dominan el concepto investigado y a su vez indican y recalcan la necesidad de su trabajo a nivel educativo.

Por otro lado, los docentes encuestados tienen claridad en lo que se refiere al significado de la competencia de comunicación efectiva, también, exponen los aspectos de empatía, asertividad, seguir instrucciones, además de que se toma consideración al hecho de que los estudiantes no logran un desarrollo óptimo de esta competencia.

Pregunta n° 2: ¿considera necesario/pertinente el desarrollo de la habilidad de comunicación efectiva a nivel profesional, específicamente en las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía? ¿Cómo visualiza su aplicación?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta, y son los siguientes:

| Es necesario o pertinente el desarrollo de la habilidad de la comunicación efectiva a nivel profesional | Es pertinente y necesario | No creen que sea pertinente o necesario | Pregunta no respondida | Total |
|--|----------------------------------|--|-------------------------------|--------------|
| Cantidad | 19 | 0 | 0 | 19 |
| % | 100% | 0% | 0% | 100% |



Existe un consenso total en cuanto a que los docentes consideran que es necesario y pertinente el desarrollo de la habilidad de comunicación efectiva, y lo visualizan por el hecho de que los estudiantes tienen una pésima redacción y mala dicción.

Los docentes en general consideran que es fundamental el trabajo de esta materia a nivel estudiantil, pues ambas carreras incorporan un contacto directo con público, ya sea de forma verbal oral o escrita, cuyos procesos requieren un conocimiento gramatical amplio que permita una comunicación fluida, eficiente y eficaz; lo que actúa positivamente como aliado en el crecimiento y desarrollo profesional.

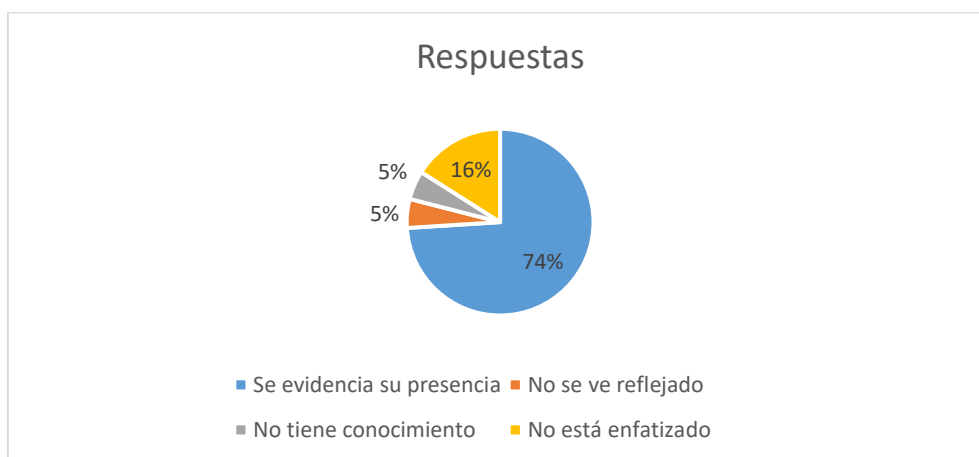
4.1.3 Dimensión: presencia de competencias de comunicación efectiva dentro del perfil de egreso.

4.1.3.1. Sub dimensión: Concepto de perfil de egreso, coherencia y presencia de éstas.

Pregunta n° 1: ¿Se evidencia la presencia de habilidades de comunicación efectiva en el perfil de egreso de ambas carreras y qué relevancia se le otorga a éstas?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta:

| Evidencia de presencia habilidades de comunicación efectiva en el perfil de egreso | Se evidencia | No se ve reflejado | No lo enfatiza | No tiene conocimiento | Total |
|--|--------------|--------------------|----------------|-----------------------|-------|
| Cantidad | 14 | 1 | 1 | 3 | 19 |
| % | 74% | 5% | 5% | 16% | 100% |



Se logra reflejar en el gráfico que la mayoría de los docentes evidencian la presencia de las habilidades de comunicación efectiva en el perfil de egreso.

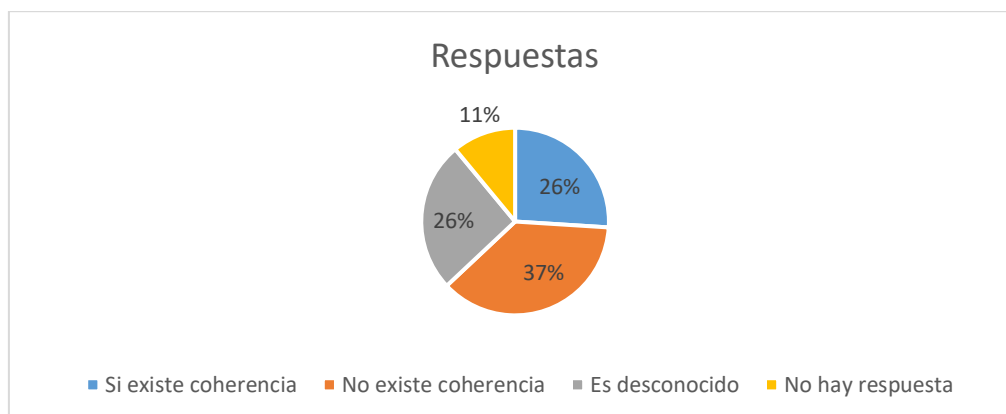
Por lo demás, se hace hincapié en que no está enfatizado a cabalidad, falta implementarlo, por lo que se asevera la presencia de la materia dentro del perfil de egreso, pero señalan que no se integra con el énfasis y claridad que amerita, pues

es un tema que reviste real importancia y no se está tratando como tal, viendo la necesidad de otorgarle un mayor énfasis y protagonismo. Por otra parte se menciona la necesidad de que su contenido sea pertinente y adecuado al plan de estudios, es decir que se adapte a la necesidad que merece la carrera en sí, siendo pertinente con dicho perfil.

Pregunta n° 2: ¿Existe coherencia entre lo que se menciona en el perfil de egreso con lo planteado en los programas de estudio?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta:

| Coherencia entre el perfil de egreso y lo planteado en los programas de estudio. | Si existe coherencia | No existe coherencia | Es desconocido | No hay respuesta | Total |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------|
| Cantidad | 5 | 7 | 5 | 2 | 19 |
| % | 26% | 37% | 26% | 11% | 100% |



Se visualiza en el gráfico que siete docentes respondió que están de acuerdo en la no existencia de coherencia entre lo que se menciona en el perfil de egreso y lo planteado en los programas de estudio, sin embargo, además, afirman que las asignaturas que lo plantean tienen escasa inherencia y reconocen que deben ser más exigentes en su calificación.

Si bien existen algunos docentes de los encuestados que mencionan que existe coherencia, se evidencia que debiera otorgarse un mayor énfasis en su tratamiento y cómo se enfoca su calificación en el contexto estudiantil. Por otra parte se señala que el perfil de egreso no abarca a cabalidad todo lo que involucra la asignatura, es decir que no menciona todos los elementos que integra su tratamiento en clases, por ende presenta un perfil incompleto.

4.1.4 Dimensión: Importancia de la competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular.

4.1.4.1. Sub dimensión: Importancia y relevancia de la Competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular.

Pregunta n° 1: ¿Considera relevante incorporar en el currículo educativo las competencias de comunicación efectiva? ¿En qué etapa del programa curricular es pertinente su incorporación en el desarrollo de las competencias de comunicación efectiva?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta:

| Relevancia y etapa de incorporación en el currículo educativo de las competencias de comunicación efectiva | Es relevante su incorporación y debe realizarse desde el primer semestre | No es relevante, se debe integrar en donde sea más necesario | No respondió la pregunta | Total |
|---|---|---|---------------------------------|--------------|
| Cantidad | 19 | 0 | 0 | 19 |
| % | 100% | 0% | 0% | 100% |



Existe un consenso pleno en las afirmaciones de los docentes que accedieron a realizar esta encuesta en cuanto a la relevancia y necesidad de introducir dentro del currículo la competencia de comunicación efectiva, además que existe unanimidad en que es pertinente integrarlo desde el primer semestre.

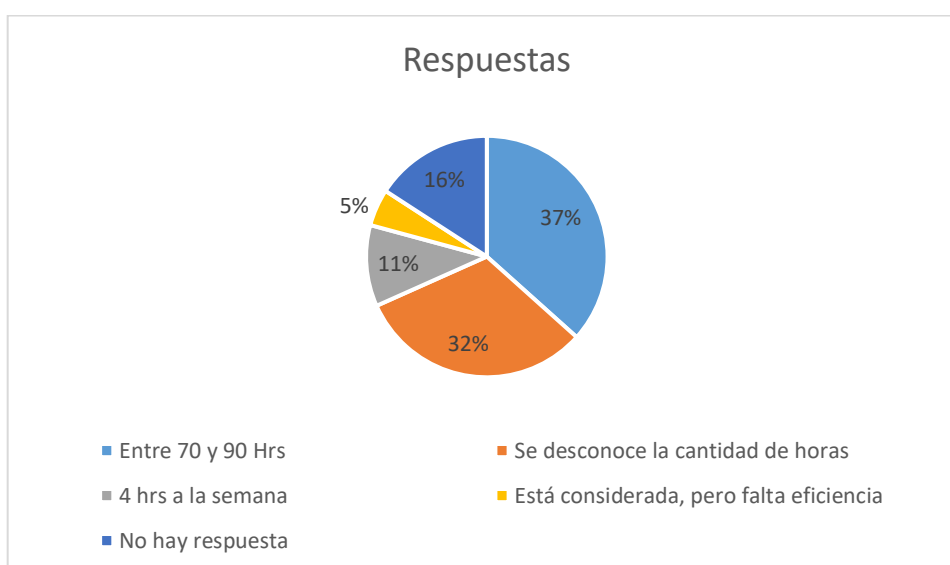
La incorporación del ramo en el primer semestre es una de las respuestas más constantes entre los encuestados, pero, además, se señala que ésta debiera no tan sólo incorporarse al inicio, sino también, al final de la carrera. Lo anterior de forma tal que al principio se realice una nivelación de contenidos, para luego previo al egreso se haga un repaso que permita un dominio completo del tema.

Se recalca, además, la importancia del ramo a nivel estudiantil para preparar profesionales íntegros en temas de habilidades blandas.

Pregunta n°2: ¿Cuál es la cantidad de horas que debe asignar el programa para la competencia de comunicación efectiva?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta:

| Cantidad de horas que debe asignar el programa | Entre 70 y 90 hrs. | 4 hrs. a la semana | Se desconoce la cantidad de horas | Está considerada | No hay respuesta | Total |
|---|---------------------------|---------------------------|--|-------------------------|-------------------------|--------------|
| Cantidad | 7 | 6 | 2 | 1 | 3 | 19 |
| % | 37% | 32% | 11% | 5% | 16% | 100% |



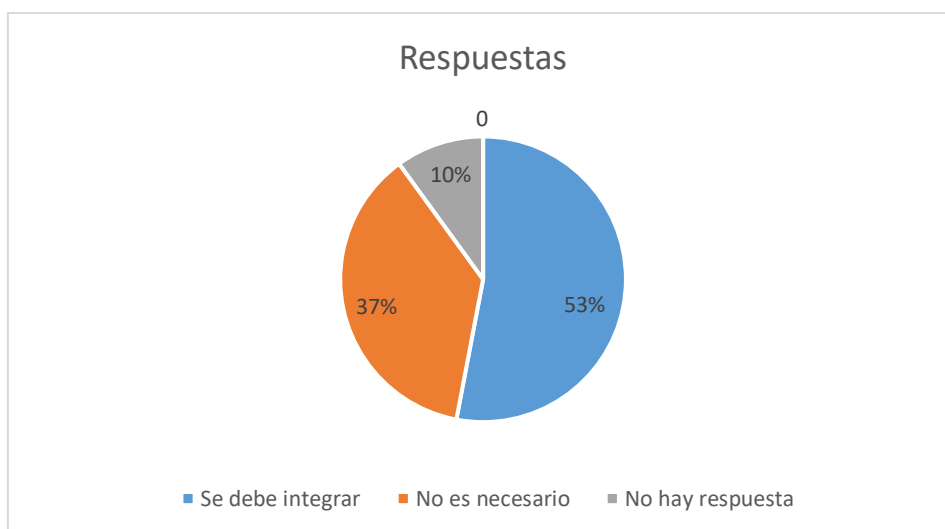
Se constata que los docentes afirman que debieran darse entre 70 y 90 horas semestrales.

Actualmente, el ramo contiene 72 horas a nivel curricular, las cuales concuerdan con lo especificado dentro de éste, ya que su tratamiento se remite a un trabajo de 4 horas semanales, por lo que existe consistencia y coherencia con lo predispuesto para la asignatura a nivel universitario.

Pregunta n° 3: Considera que el hecho de que el programa curricular integre la competencia de comunicación efectiva; ¿garantiza el buen desempeño profesional de los egresados?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta, y son los siguientes:

| Punto de vista sobre la integración de la competencia dentro del programa curricular y el buen desempeño profesional | Se debe integrar | No es necesario | No hay respuesta | Total |
|---|-------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|
| Cantidad | 10 | 7 | 2 | 19 |
| % | 53% | 37% | 10% | 100% |



Se logra establecer que los docentes consideran que el programa curricular debe integrar la competencia de comunicación efectiva.

Si bien es cierto la mayoría de los encuestados coincide en que el currículum debe integrar dicha competencia, también señalan que ésta es un complemento a otras asignaturas también importantes y relevantes para un desarrollo profesional íntegro, pero que a su vez consideran la relevancia que posee la comunicación efectiva

dentro de todo proceso educativo, puesto a que las habilidades blandas otorgan ventajas significativas a nivel profesional

4.1.5 Dimensión: Integración de la Competencia de Comunicación Efectiva.

4.1.5.1. Sub dimensión: Instancias de integración de competencias de Comunicación Efectiva.

Pregunta n° 1: ¿Es importante la integración de esta competencia en el ámbito personal y laboral?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta:

| Importancia de su integración en el ámbito personal y profesional | Es importante | No es importante | No respondió la pregunta | Total |
|---|---------------|------------------|--------------------------|-------|
| Cantidad | 19 | 0 | 0 | 19 |
| % | 100% | 0% | 0% | 100% |



Existe nuevamente un consenso general en lo expuesto por todos los encuestados los cuales afirman y recalcan la importancia de que se integre esta competencia en el ámbito personal y laboral, ya que se observan falencias muy marcadas en cuanto al manejo de la lengua en su sentido más amplio. Además, su importancia radica en

el buen manejo de las relaciones humanas, tanto a nivel personal como profesional, ya que un mal manejo de estas habilidades desencadena en profesionales poco competentes, sin la capacidad de entablar un diálogo o comunicar eficientemente sus ideas.

Pregunta n° 2: ¿En qué momentos o etapas del currículo cree usted que se debería realizar la integración de la competencia de la Comunicación Efectiva?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta:

| Momentos o etapas en el cual se debiera integrar la competencia de comunicación efectiva | Se debe integrar la competencia desde el inicio | Se debe integrar en etapas intermedias | No respondió a la pregunta | Total |
|---|--|---|-----------------------------------|--------------|
| Cantidad | 19 | 0 | 0 | 19 |
| % | 100% | 0% | 0% | 100% |

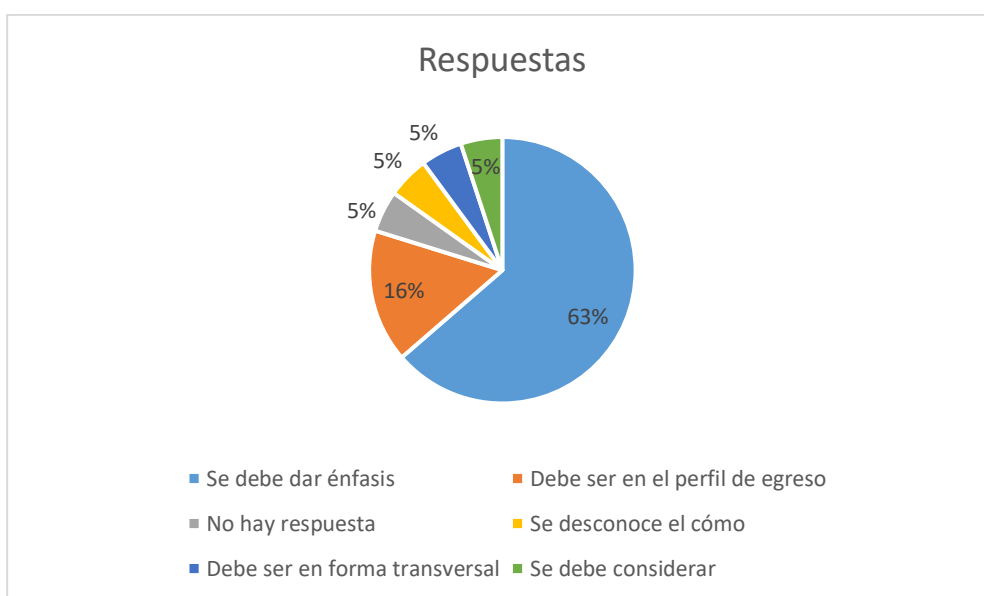


Nuevamente se observa un consenso pleno en el cual se afirma que se debe realizar la integración de esta competencia desde el inicio de la carrera.

Pregunta n° 3: ¿Cómo debiese ser el proceso de promoción de competencias de comunicación efectiva?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta:

| Proceso de promoción de competencias de comunicación efectiva | Se debe dar énfasis | Debe ser en el perfil de egreso | Debe ser en forma transversal | Se desconoce el cómo | Se debe considerar | No hay respuesta | Total |
|---|---------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|-------|
| Cantidad | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| % | 63% | 16% | 5% | 5% | 5% | 5% | 100% |



Se logra visualizar en este caso que existe una necesidad de dar énfasis al proceso de promoción de competencias de comunicación efectiva y que a su vez, en la mayoría de los casos se le otorga importancia al tratamiento de este tema, al igual lo que se le da a las habilidades duras y que aquello además sea coherente con lo que la sociedad demande y requiera, creando consciencia respecto a su pertinencia a nivel global.

Pregunta n° 4: ¿Qué aspectos podrían influir negativamente en el perfil del estudiante, al no estar presente esta competencia, especialmente en los perfiles de las carreras en análisis?

La siguiente tabla con su respectivo gráfico representa los resultados de la pregunta:

| Aspectos que pueden influir de forma negativa en el perfil del estudiante en caso de ausencia de esta competencia | Falta de asertividad y empatía | Se desconocen cuáles aspectos | No respondió a la pregunta | Total |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| Cantidad | 19 | 0 | 0 | 19 |
| % | 100% | 0% | 0% | 100% |



La totalidad de los docentes encuestados afirman que los aspectos negativos más preponderantes son la falta de asertividad y empatía, elemento importante en las relaciones interpersonales. En resumen se denota cómo para los encuestados la comunicación efectiva es transcendental para todo proceso humano, instando a que todo profesional íntegro debiera contar con habilidades básicas para la sobrevivencia en sociedad.

4.2 RESULTADOS DE ENTREVISTAS Y SUS ANÁLISIS CORRESPONDIENTES

Se les realizó una serie de preguntas dirigidas a ahondar aún más los conocimientos y opiniones que tienen los docentes sobre la Comunicación Efectiva, cómo influye dentro de las carreras tanto en sus programas de estudio como en los perfiles de egreso, sus respuestas fueron grabadas y luego transcritas en el presente documento.

Se seleccionaron 9 docentes en forma aleatoria, los cuales accedieron a que se les realizara una entrevista en la cual se les presentó una serie de preguntas que estuvieron dirigidas con el propósito de profundizar aún más los conocimientos y opiniones que tienen los docentes sobre la Comunicación Efectiva, cómo influye dentro de las carreras tanto en sus programas de estudio como en los perfiles de egreso, sus respuestas fueron grabadas en forma oral y transcritas desde su fuente en forma pausada y meticulosa registrando en forma escrita cada palabra escuchada del entrevistado.

A continuación se presentará un cuadro con las muestras o grupos de estudio con los cuales se desarrolló la entrevista, claro está que los docentes entrevistados solicitaron expresamente reserva sobre otro tipo de información personal, sólo accediendo a entregarnos sus nombres y carreras respectivas a las cuales pertenecen como Docentes.

DOCENTES ENTREVISTADOS

| Nombre | Carrera |
|---------------|---------------------------|
| H.G. | Gastronomía Internacional |
| C. A. | Ingeniería Comercial |
| A. C. | Gastronomía Internacional |
| M. F. | Docente de Matemáticas |
| J. M. | Gastronomía |
| G.M. | Gastronomía |
| A. R. | Ingeniería Comercial |
| E. R. | Gastronomía |
| J. S. | Gastronomía |

4.2.1 Dimensión: Programa de Estudio

4.2.1.1 A su juicio, ¿considera relevante la incorporación de la competencia de “Expresión Oral y Escrita”, por qué?

Entrevistado 1: Absolutamente de acuerdo, porque los alumnos están en constante contacto, digamos con sus clientes y hay muchos de ellos que no tienen buen vocabulario, no saben expresar, además que cuando escriben, escriben muy mal, entonces creo que es un gran avance y una gran ayuda para ellos.

Entrevistado 2: Sí, ya que los estudiantes se van a relacionar con público, además deben relacionarse con un equipo de trabajo y obviamente necesitan expresarse de manera correcta para lograr la comunicación efectiva.

Entrevistado 3: Sí, porque ellos siempre deben darse a expresar o conocer algo de su carrera o poder recibir información.

Entrevistado 4: Sí, es relevante que esté esa asignatura de expresión oral y escrita, porque es bastante importante para las otras asignaturas.

Entrevistado 5: Sí, porque es esencial para cualquier profesional

Entrevistado 6: No manejo que tan avanzado llevan eso, pero en matemáticas es necesario, por lo menos nosotros las usamos.

Entrevistado 7: Sí, debido a que los alumnos presentan deficiencias en estas áreas.

Entrevistado 8: Sí, porque aparte de que sea importante para el área de la Gastronomía en sí, sí los chicos tienen que trabajar con atención de público por ejemplo, como en forma general es una competencia de vida, aparte de ser importante en su área, para ellos la necesitan porque en inglés trabajan la competencia y trabajan lo que trabajan con ustedes en comunicación efectiva, también lo deben hacer en inglés.

Entrevistado 9: Bueno es interesante tu pregunta, porque de verdad que se necesita sobre todo con el tipo de alumno que nosotros recibimos, donde su forma de expresarse no es de comprensión general, por lo tanto hay que llevarlo a la parte general para que todo el mundo entienda lo que está diciendo.

Análisis

Es interesante el observar que los docentes manifiestan que es esencial y relevante el hecho que se incorpore esta competencia, debido a que existe una marcada deficiencia de la misma, lo que se traduce en problemas en lo expresivo y en dificultades a nivel profesional. Además se señala que ambas carreras están en constante contacto con público y para ello se hace necesario el manejo de un buen lenguaje, junto con habilidades ligadas a la atención de público.

4.2.1.2.- En esta misma línea, a su juicio, ¿qué hace relevante la incorporación de las “Habilidades Blandas” en un programa de estudio?

Entrevistado 1: Que los alumnos sean competentes y de forma global, no solamente se espera de un alumno que sepa la parte académica o la parte dura de la especialidad, sino que también pueda tener, por así decirlo incorporar lo emocional.

Entrevistado 2: Hace relevante que como ya mencioné van a tener que comunicarse con las personas, por lo tanto que se desarrollen explícitamente en el programa de estudio es una ventaja significativa.

Entrevistado 3: Son necesarias para la vida y para la vida laboral.

Entrevistado 4: Sí, bastante necesarias, muy necesarias

Entrevistado 5: Lo que las hace relevante es la interacción con otras personas, que eso se debe tener como base en cualquier profesión

Entrevistado 6: Sí, por ejemplo en matemáticas nosotros usamos resolución de problemas y la resolución de problemas tiene, por ejemplo el argumentar, la comprensión lectora, el saber comunicar los resultados más que propiamente el desarrollar el ejercicio.

Entrevistado 7: Creo que es importante que el alumno aprenda otro tipo de habilidades que no necesariamente sea de su área técnica.

Entrevistado 8: Es que no es posible alguien que estudie algo en específico, me explico, un matemático no solo debe estudiar matemática, sino que debe saber relacionarse en otros ámbitos. Debe ser un trabajador integral.

Entrevistado 9: Bueno el manejo, inicialmente dentro de la carrera con sus propios pares y luego en el trabajo.

Análisis

En este aspecto se logra observar que los docentes entrevistados manifiestan la relevancia en su incorporación de esta competencia, debido a que los estudiantes puedan incorporar lo emocional, la comprensión lectora, la interacción con otros, en otras palabras que sea un profesional integral. Recalcan de cierta forma, que el ser humano vive en comunidad, por lo tanto requiere el manejo de habilidades blandas para poder comunicarse de forma efectiva y eficaz con su entorno.

4.2.1.3.- ¿Qué criterios educativos debiesen ser considerados en el ámbito de la “Expresión Oral y Escrita” dentro de un programa de estudio?

Entrevistado 1: Podría ser así como discusión, foro donde puedan interactuar entre el profesor, entre los alumnos, a lo mejor entre las personas que están a cargo de la carrera para así que tengan una buena comunicación y sepan incorporar fundamento, eso.

Entrevistado 2: Más que la expresión oral y escrita yo le daría énfasis a la expresión oral, por ejemplo cuando trabajan en equipo que se repartan bien las tareas y que estén claras las tareas de cada uno, que haya un líder que organice todo, creo que eso tendría que ser el énfasis que se le dé.

Entrevistado 3: No soy la experta como para poderte responder ahí.

Entrevistado 4: Ahí sí que no sabría decirle

Entrevistado 5: No responde.

Entrevistado 6: Yo creo que diagnóstico y entrevista con los alumnos

Entrevistado 7: Se le debería a lo mejor hacer una prueba de diagnóstico al principio del curso para ver en qué nivel está y poder hacer el currículo en base a eso.

Entrevistado 8: En términos de comprensión lectora y además poder trabajar el hecho de poder hablar en público que es el necesario en inglés sobre todo manejar el discurso público.

Entrevistado 9: El manejo de información y la entrega de su conocimiento, el poder expresarse de su conocimiento y de la manera que todo el mundo le entienda.

Análisis

Se logra evidenciar que los criterios que mencionan los docentes son: un diagnóstico y entrevista, el manejo de información, la utilización de otros idiomas, la expresión oral, foros con los cuales se logra una mejor interacción con los otros. Dichos criterios enfocados en medir de una u otra forma las habilidades que posee el estudiante en esta materia y evidenciar las carencias que posee para así realizar un trabajo de mejora sustancial en este aspecto.

4.2.1.4.- Según su experiencia en el aula, ¿cuánto tiempo le dedica semanalmente al trabajo de las “Habilidades Blandas” en el aula?

Entrevistado 1: Así como algo, a ver cómo lo podría decir como algo formal no, o sea eso se va aplicando de acuerdo a como se van desarrollando los contenidos, pero siempre las incluyo, siempre.

Entrevistado 2: No mucho, generalmente solamente en la clase previa a la evaluación, porque mi ramo son evaluaciones orales, entonces necesariamente tienen que comunicarse con sus compañeros.

Entrevistado 3: Que se trabajan de manera transversal, entonces eso depende de la situación en cuánto tiempo voy a estar en eso, pero no lo podría medir.

Entrevistado 4: Bueno casi siempre en el sentido y sobre todo en el caso de cuando trabajan en equipo, por ejemplo desarrollo de incluso el tema de la comprensión lectora y todo ese tema.

Entrevistado 5: Está incorporada como un todo, no como algo separado al quehacer del docente.

Entrevistado 6: Tenemos cuatro clases a la semana y en la primera es completa, después en la segunda es cada dos o tres clases.

Entrevistado 7: Yo hago clases de inglés así que trabajo las habilidades blandas, yo diría que el 50% de la clase.

Entrevistado 8: Tengo tres veces a la semana y de las tres veces las tres veces es oral, es muy poco lo que trabajamos la parte escrita, como el punto fuerte de los chicos es la expresión oral

Entrevistado 9: Eso depende, porque yo trabajo autogestión, entonces ahí trabajo mucho con eso, pero y bueno en conservación solamente como oyente, no lo manejo

Análisis

Se observa según lo expresado por los docentes que se le dedica aproximadamente entre 3 a 4 veces en la semana, aunque también manifiestan que se trabaja de forma transversal, ya que es parte integrante de cada una de las asignaturas.

4.2.1.5.- El área de “Comunicación Efectiva” debiera ser trabajada en más de un semestre, ¿por qué?

Entrevistado 1: En más semestres, yo creo que va de la mano con todos los contenidos; es fundamental

Entrevistado 2: Yo creo que debiera ser trabajada por lo menos un año o los dos primeros años de la carrera, cuando están recién entrando.

Entrevistado 3: No, yo creo que de forma transversal sí.

Entrevistado 4: No, debiera ser como más de un semestre, sobre todo por el área de estudio que están aprendiendo, tiene que ser más de un semestre.

Entrevistado 5: Yo creo que está bien en uno, porque depende de la cantidad de horas y si la cantidad de horas es la adecuada, porque es re evaluable en toda la carrera del alumno.

Entrevistado 6: Debería trabajarse en todos los semestres.

Entrevistado 7: Sí, debiese ser un tema recurrente en una carrera la comunicación efectiva, ya que es una herramienta esencial en cualquier campo laboral.

Entrevistado 8: Sí, porque es muy poco, hay una deficiencia a nivel país del tema de la comprensión lectora, de la comunicación en sí, en general lo que los chicos entienden. Me explico el vocabulario que manejan los chicos en español más les cuesta con nosotros.

Entrevistado 9: Yo creo que necesitan más de un semestre.

Análisis

Se observa que los docentes expresan que debe ser en todos los semestres, y de manera transversal, ya que es una asignatura que requiere de un desarrollo constante y su aplicabilidad es necesaria en todos los contextos de la vida; siendo una herramienta esencial no tan solo en las carreras en cuestión, sino en todo tipo de trabajo. Las herramientas comunicacionales están latentes en todo el diario vivir.

4.2.1.6.- ¿Cómo visualiza en el programa de estudio el área de “Comunicación Efectiva”, lo aborda y/o trabaja de alguna manera en especial?

Entrevistado 1: No tengo conocimiento de ello.

Entrevistado 2: Debiera ser una asignatura transversal, porque es una habilidad que se debe trabajar para todas las áreas por igual, ya que siempre tenemos que relacionarnos con alguien.

Entrevistado 3: No lo conozco.

Entrevistado 4: No manejo esa información.

Entrevistado 5: No tan sólo la necesita una carrera, sino que todas las carreras la requieren.

Entrevistado 6: No lo conozco completo el programa de estudios, sólo la parte de matemáticas.

Entrevistado 7: No recuerdo.

Entrevistado 8: Es importantísima a mi juicio y como mencionábamos anteriormente, debiese ser parte de a lo menos dos semestres, a lo menos dos semestre, es importante porque son cosas que los chicos se van dando cuenta, no pescaron en el colegio, obviamente en el colegio se trabajan estas habilidades, pero llegan a la U y no tiene idea, cómo trabajarlas, cómo expresarse, cómo poder comprender un texto, no tiene estrategias, no tiene nada

Entrevistado 9: En el programa se ve dentro de las habilidades, las competencias que aparecen en el perfil de egreso, están declaradas, pero de ahí a que se logren, no lo sé.

Análisis

La mayor parte de los docentes manifiestan que debe ser transversal, aunque hay algunos que desconocen este tipo de información. Se menciona que dentro del programa si se visualiza la competencia de comunicación efectiva.

4.2.2 Dimensión: Concepto Comunicación Efectiva

4.2.2.1.- ¿Según su experiencia, cuáles son los aspectos principales que debiesen abordarse en el área de “Comunicación efectiva” en su carrera?

Entrevistado 1: Comunicación oral y escrita.

Entrevistado 2: Creo que es esencial lo de la atención de público, pero, también creo que lo de trabajo en equipo no deja de ser más importante, porque quizás son los chefs y necesitan estar dirigiendo o escuchando instrucciones y es muy importante que obviamente la entiendan de la manera correcta, sino no se va a transmitir bien el mensaje y la tarea no va a estar cumplida de la forma que corresponde.

Entrevistado 3: Expresión oral y escrita.

Entrevistado 4: El desarrollo más que nada de la expresión oral, eso es como lo que más les falta a los chiquillos.

Entrevistado 5: Sobre todo lo que es la comunicación oral que es la parte que más necesitan en esa área.

Entrevistado 6: A la parte de comunicar, de expresar ideas y de saberse relacionar con otro de forma efectiva.

Entrevistado 7: Comunicación oral, cómo los alumnos se expresan, aprender a expresar bien sus ideas, a trabajar en equipo.

Entrevistado 8: Aparte de la comunicación oral y escrita que puedan comprender.

Entrevistado 9: Mira con mucho más interacción para poder controlar los contenidos, de que ellos se puedan expresar y además expresar de manera oral y también escrita

Análisis

Los aspectos que destacan los docentes son la expresión oral y la escrita, además de la interacción con otros y el trabajo en equipo. En resumen trabajar todos aquellos aspectos que ayuden e incentiven al estudiante a comunicarse efectivamente y que éste pueda expresar sus ideas de forma clara, junto con contar con prolijidad en la escritura esencialmente.

2.2.- ¿Cuál es la relevancia del desarrollo de esta competencia a nivel profesional y en el campo laboral?

Entrevistado 1: Poder expresarse y poder escribir de la mejor manera posible y que sea coherente con lo que ellos piensan

Entrevistado 2: Es muy importante, porque como recién mencioné sino se entrega bien el mensaje o no se entiende bien el mensaje no va a cumplirse la tarea.

Entrevistado 3: Que se deben estar comunicando constantemente y saber comprender lo que se les da a conocer a ellos.

Entrevistado 4: Es que es bastante relevante, porque sobre todo en el tema de hotelería donde tiene que promocionar cosas de acuerdo al área de ellos, como van a atender público, clientes, todo ese tema, la gran mayoría de las cosas están enfocadas en la atención de clientes.

Entrevistado 5: Es importantísima, toda vez que los alumnos de esta área más que casi en ninguna otra profesión interactúan con personas.

Entrevistado 6: Que los chicos tiene que ser capaces de expresar sus ideas y tiene que ser capaces de manifestar como lo que están haciendo, no guardándoselo para ellos.

Entrevistado 7: Me parece que ser un buen comunicador le da herramientas a un profesional a que mejore su trabajo para destacarse dentro de un grupo

Entrevistado 8: Importantísima también, es súper relevante, porque se diferencia un profesional que sólo sabe pelar papas a uno que se comunica correctamente.

Entrevistado 9: La interacción con el resto de las personas, porque es necesario de acuerdo y si pensamos que estos profesionales trabajan la gran mayoría apiñados en un lugar muy estrecho, el manejo de las habilidades blandas es importante.

Análisis

Se observa que los docentes manifiestan que es de suma importancia, debido a que se debe ser un buen interlocutor, para lograr una buena interacción con el otro y mejorar en el ámbito laboral. Además se hace hincapié en las habilidades blandas en general, como herramienta esencial para el desarrollo humano.

4.2.3 Dimensión: Presencia de competencias de Comunicación Efectiva dentro del perfil de egreso.

4.2.3.1.- Conoce el perfil de la carrera de (Gastronomía Internacional o Ingeniería Comercial, según corresponda). A su juicio, ¿se observa en el perfil de egreso la integración de las “Habilidades Blandas” como algo clave para el ingreso al mundo laboral?

Entrevistado 1: Sí, pero no lo tengo a cabalidad.

Entrevistado 2: Yo creo que sí está expresado, pero no sé hasta qué punto los estudiantes le toman la importancia que corresponde

Entrevistado 3: Sí, pero no me acuerdo en este momento.

Entrevistado 4: No tanto, pero sí una idea general. Sí pero muy someramente.

Entrevistado 5: No conozco el perfil.

Entrevistado 6: Sí.

Entrevistado 7: No lo conozco.

Entrevistado 8: Sí, se observa y además de estas habilidades blandas, se menciona que son capaces de trabajarlas en inglés y en francés.

Entrevistado 9: Como te digo se declara en las competencias.

Análisis

Los docentes conocen y observan que en la mayoría de los casos si se observa dentro del perfil de egreso, aunque si hay algunos casos en los cuales no se percibe o desconoce el perfil.

4.2.3.2.- ¿Qué considera se debe incorporar, que no esté contenido en el perfil de egreso?

Entrevistado 1: La capacidad de discutir, la capacidad de dialogar y usando un lenguaje efectivo, fácil, pero que le dé un sello.

Entrevistado 2: No creo que haya algo que falte, yo creo que falta que se le dé la importancia.

Entrevistado 3: Que se sepa expresar y ocupe un buen vocabulario.

Entrevistado 4: Tendría que ver el programa.

Entrevistado 5: Lo desconozco.

Entrevistado 6: Yo creo que está bien con lo que tiene.

Entrevistado 7: Desconozco.

Entrevistado 8: No me acuerdo en estos momentos.

Entrevistado 9: No, porque están ahí, de ahí que se logran o no se logren es otro cantar.

Análisis

Los docentes manifiestan que se debe incorporar la capacidad de dialogar y de discusión, pese a que están conformes con los contenidos presentes.

4.2.3.3.- A su juicio, ¿existe un diálogo entre los contenidos abordados en el programa de estudio y el perfil de egreso en las carreras?

Entrevistado 1: Lo desconozco.

Entrevistado 2: Yo creo que hay coherencia, pero de repente los profesores tampoco no le damos el énfasis, porque hay tanto poco tiempo y hay que abordar los contenidos propios de la asignatura y no hay tiempo para abordar la relación con el perfil de egreso.

Entrevistado 3: No lo manejo.

Entrevistado 4: Sí, o sea habían cosas que yo leí en el programa y como seleccionar cosas que estuvieran ligadas a mi programa y contiene cierta coherencia.

Entrevistado 5: Lo desconozco.

Entrevistado 6: Sí.

Entrevistado 7: Desconozco.

Entrevistado 8: En el programa de Gastronomía, porque hay un programa que es de cuatro semestres solamente, donde los chicos no alcanzan a ver todo y es uno el que va metiendo de a poco, pero no tiene el inglés gastronómico.

Entrevistado 9: No, porque, esto solo en el ámbito de la comunicación efectiva, no porque cuando uno ve las evaluaciones de las asignaturas ITO no se ve un buen manejo de vocabulario, no se ve un buen manejo de la información, no, son muy blandos para las habilidades blandas.

Análisis

Se observa que algunos docentes desconocen si existe coherencia, por lo demás éstos exponen que falta dar el énfasis necesario para ello en los programas, ya que se encuentra con falencias en cuanto al manejo del vocabulario y habilidades blandas en general.

Aunque hubieron docentes que si manifestaron que existe cierta coherencia, pero de igual forma opinan que es necesario enfatizar aquello en los programas de estudio.

4.2.4 Dimensión: Importancia de la competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular.

4.2.4.1.- Respecto del área de “Comunicación Efectiva”, ¿debiese ser incorporada en el primer semestre de pregrado? Considera debiese ser un ramo transversal en la carrera, ¿por qué?

Entrevistado 1: Absolutamente, en el primer semestre, ésta tiene que estar sí o sí en el primer semestre.

Entrevistado 2: Como te dije hace dos ítems creo que es muy importante incorporarlo desde un principio, ya que así los alumnos van desarrollándolo no solo en ese ramo, sino también lo pueden traspasar a otro.

Entrevistado 3: Me da la impresión de que debiera mantenerse así.

Entrevistado 4: Sí debiera estar considerado en el primer semestre, de todas maneras, o sea en el primer semestre y en el segundo.

Entrevistado 5: Sí, yo creo que está bien en el segundo.

Entrevistado 6: Sí, debería estar en el primero, nosotros lo usamos en el segundo, asumiendo que está. Sí debiera ser un ramo transversal.

Entrevistado 7: Sí, debiera exponerse en el primer semestre. Debiera ser un ramo transversal

Entrevistado 8: Desde el comienzo, porque es algo que tiene que ir a la par con el resto de las asignaturas.

Entrevistado 9: Yo creo que yo no lo pondría en el primer semestre, no, pero sí pondría uno más adelante. Para los gastronomos internacionales que son dos años yo lo pondría en la mitad de la carrera y para los otros igual. Gastronomía Internacional habría que hacer uno en segundo, en el segundo año.

Análisis

Los docentes afirman que debe ser incluida desde el primer semestre, porque es una habilidad de uso constante y que es transversal a cualquier ramo. Además es una herramienta que los alumnos deben usar constantemente, por ello la premura de que su trabajo sea cotidiano.

4.2.4.2 Actualmente se le asigna cuatro horas pedagógicas semanales a la asignatura, ¿lo considera pertinente o debiese modificarse el total de horas, por qué?

Entrevistado 1: Sí, para hacer los logros, yo creo tres veces a la semana.

Entrevistado 2: Yo creo que está bien, pero no sé si los alumnos le dan la importancia que corresponde.

Entrevistado 3: Están bien las 4 horas.

Entrevistado 4: No, está bien

Entrevistado 5: No, me parece bien.

Entrevistado 6: Yo creo que deberían considerar más, es una parte muy débil la comprensión lectora y el entender lo que uno le está diciendo, la instrucción dada.

Entrevistado 7: Me parece que cuatro horas está bien, a menos que otras carreras tengan mayores necesidades en esa área.

Entrevistado 8: Tres como inglés, tres veces a la semana como inglés, lo que pasa es que yo creo que no se le da la importancia, no se le toma el peso al español, no es como otro idioma y segundo porque lo toman como algo que lo saben desde el colegio.

Entrevistado 9: Sí, yo creo que sí.

Análisis

Se observa que algunos de los docentes manifiestan que existen las cantidades de horas contempladas son pertinentes, sin embargo hay otros docentes que opinan que igualmente sería bueno que se pudieran aumentar para solucionar las falencias existentes en esta área.

4.2.4.3.- El hecho de que esta asignatura sea abordada en clases, ¿garantiza de una u otra forma el buen desempeño profesional del estudiante, por qué?

Entrevistado 1: *Como complicada la pregunta, porque claro uno le puede dar todas las herramientas, pero de aquí a que ellos las incorporen en el medio, no sé, lo encuentro difícil.*

Entrevistado 2: *Yo creo que no, no mientras a los estudiantes no les importe nada. En este momento yo creo que les importa pasar la asignatura, no aplicar los conocimientos contenidos en esta asignatura, en otras o en el ámbito laboral.*

Entrevistado 3: *Yo creo que no, porque necesitan verlo aplicado a su área, entonces debiera estar constantemente trabajándose, no tan solo en un semestre.*

Entrevistado 4: *Sí, debería garantizar eso.*

Entrevistado 5: *No necesariamente, depende mucho de la impronta que ponga el profesor que la imparta.*

Entrevistado 6: *No, porque los chicos a veces pasan con lo mínimo, con lo justo, entonces buscan aprobar solamente.*

Entrevistado 7: *No lo garantiza a mi parecer, pero mediante las evaluaciones se puede estimar.*

Entrevistado 8: *Haber, firmado no, pero sí es de gran ayuda y el alumno que lo quiera integrar lo va a hacer, pero al igual que otras cosas del programa, no está firmado.*

Entrevistado 9: *Sí, pero sabes qué pienso, que por ejemplo ustedes como docentes de esta asignatura debiesen intervenir con los docentes que pasan más tiempo con ellos que son todo lo que son talleres, ya que estos cabros repiten todo lo que ven en talleres, aprenden de los ejemplos, te fijas, no manejan vocabulario, son pobres en léxico.*

Análisis

Los docentes manifiestan que no necesariamente lo garantiza, ya que los estudiantes no le dan la importancia requerida, porque están más preocupados de pasar las asignaturas que de adquirir este tipo de competencias. También se hace énfasis en la responsabilidad que tiene el docente respecto a cómo el alumno pueda visualizar la asignatura en sí.

4.2.5 Dimensión: Integración de la competencia de comunicación efectiva.

4.2.5.1.- Respecto al proceso de promoción de competencias. ¿Qué énfasis se le debiera otorgar a esta área y por qué?

Entrevistado 1: Tiene que tener un énfasis absolutamente importante.

Entrevistado 2: Yo creo que debería ser muy importante, porque no solamente necesitamos saber de nuestra área, sino que necesitamos formar profesionales integrales.

Entrevistado 3: Que use un buen vocabulario, que pueda expresarse bien y que la otra persona comprenda lo que se está diciendo.

Entrevistado 4: Sí, porque a la hora de conseguir trabajo siempre se van a fijar en esas cosas, es bastante importante.

Entrevistado 5: Debiesen manifestarse, saltar a la vista de un buen profesional que maneja estas competencias.

Entrevistado 6: Debería ser primordial en el área si es que busca que los chicos desarrollen.

Entrevistado 7: Sí, sería bueno que los alumnos pudiesen tener un respaldo de lo que ellos estudiaron, pero más que nada se basa en la experiencia que ellos tienen y si generalmente se comunican de buena forma.

Entrevistado 8: Mira, como te decía, hace una diferencia a alguien que sólo sabe su rubro a algo muy acotado, es muy bueno cocinando con alguien que tiene mayor expertise, que no le cuesta comunicarse, que pueda generar más redes y esas redes se generan con la comunicación oral.

Entrevistado 9: Yo creo que sí, pero lamentablemente, como no se logran no se promueven.

Análisis

Los docentes manifiestan que se le debe dar mayor importancia a ello, ya que esto marca una diferencia entre lo que significa ser un profesional que sólo maneja su área de aquel que es más integral.

4.2.5.2.- En qué nivel de importancia se encuentra en la actualidad, según usted, el área de “Habilidades Blandas” v/s las “Habilidades Duras”.

Entrevistado 1: No, las habilidades blandas no, sólo las habilidades duras, porque están más manifestadas. La habilidad blanda hay que tratarla, pero yo creo que de forma individual, cada profesor hace lo que se puede, pero así como que esté presente, no.

Entrevistado 2: Yo creo que se le da mucho énfasis a las habilidades duras, que no está mal, pero creo que podríamos hacer un mix.

Entrevistado 3: Yo creo que están iguales.

Entrevistado 4: Yo creo que las dos por igual.

Entrevistado 5: Yo creo que no se le da la misma importancia, creo que falta hacer más consciencia.

Entrevistado 6: No manejo esa información.

Entrevistado 7: Me parece que en estos días están a la par.

Entrevistado 8: Las duras están por sobre las blandas. Es importantísimo que sean buenos profesionales en lo que hacen en la cocina en este caso, pero también es súper importante que sean completos.

Entrevistado 9: No y de hecho éstas son las más importante, cuando uno busca pega, yo se las explico a los alumnos, cuando uno busca pega no hay, nadie pregunta si sabe cocinar, si sabe pelar la papa, eso no te lo preguntan, porque eso está claro que lo debe saber, sí te piden habilidades como manejar la comunicación, el buen trato, todo eso aparece muchas veces indicado casi como punto a punto en la solicitud para un profesional.

Análisis

Los docentes manifiestan que se les debe dar importancia a ambas, aunque igualmente se le da más énfasis a las duras. Se recalca que las habilidades blandas debiesen estar por sobre las habilidades duras, ya que permiten lograr un profesional íntegro en todo el sentido de la palabra.

4.2.5.3.- ¿Considera posible diferenciar a estudiantes que han trabajado esta competencia v/s estudiantes que no la han trabajado?

Entrevistado 1: Sí, sí, hay estudiantes que cuando uno le incorpora la parte emocional fluyen, muy rápido, porque les vas tocando la fibra y eso implica que vayan desarrollando la parte de conocimiento, van de la mano.

Entrevistado 2: Totalmente, es súper fácil diferenciarlos, porque son más introvertidos y les cuesta mucho comunicarse.

Entrevistado 3: Yo no sé si lo han trabajado o no, pero se observa la diferencia entre un alumno que pueda dar a conocer bien sus ideas o que puede plantear sus dudas a quien no lo pude hacer.

Entrevistado 4: Sí, a veces a simple vista uno se puede dar cuenta. En el modo en como hablan y se expresan, porque hay algunos que tiene gran capacidad de comunicación, mientras que otros no, son como más retraídos en cierto sentido y a veces uno empieza a ver las prueba y te das cuenta que le falta ese tipo de habilidades, hay algunos que no, hay algunos que como que traen eso.

Entrevistado 5: Sí, de todas maneras. Se nota sobre todo que puedan manejarse en momentos de dificultad, si tienen diferencias con el otro, poder manejarse coherentemente

Entrevistado 6: Sí, si se nota

Entrevistado 7: Sí.

Entrevistado 8: Por supuesto, se nota enseguida, les cuesta mucho menos el área de idiomas.

Entrevistado 9: Sí, claramente, se diferencian en el trato, en el manejo, incluso en la interacción con las personas.

Análisis

Los docentes manifiestan que si es posible establecer una diferencia debido a su forma de interactuar con los otros, según las circunstancias. Visiblemente en la forma de hablar y comunicarse se aprecian las falencias que poseen en esta materia.

4.2.5.4.- Qué carencias visibles se podrían evidenciar en el no tratamiento de esta habilidad por parte de un estudiante.

Entrevistado 1: La forma de comunicarse, la forma de comunicarse.

Entrevistado 2: Como te digo, no logran entregar el mensaje o van a hacer una evaluación oral y prefieren mil veces tener un uno que hacerla.

Entrevistado 3: Que no me va a poder y me pasa, que no puedo comprender lo que me quieren preguntar o no puedo comprender lo que están escribiendo ello en la prueba.

Entrevistado 4: Es que claro, como mencionaba; en algunos casos sobre todo en temas de comprensión lectora, o el tema de la falta de ortografía o cómo habla, todo ese tema es relevante.

Entrevistado 5: En el vocabulario, en el manejo de conflicto.

Entrevistado 6: Por ejemplo cuando los sacas a la pizarra los chicos que no tiene esa habilidad blanda no salen, o sea evitan salir, siempre mandan a otro o le hacen el quite, evitan, no dan a conocer sus ideas, matemáticamente a lo mejor es muy bueno, pero si no sabe expresar su respuesta.

Entrevistado 7: Que no logra comunicar bien sus mensajes, que no se da a entender bien, no posee un gran rango de vocabulario.

Entrevistado 8: De partida no tiene el vocabulario en español, por lo tanto le cuesta mucho más poder comprender ese vocabulario en inglés y el poder expresarse en inglés, sino se puede expresar en su propio idioma, probablemente le es mucho más complejo un segundo.

Entrevistado 9: Muchas, el por ejemplo, la más simple, el no quedarse callado cuando corresponde, el ubicarse, la ubicación. O sea el gallo piensa que se puede comportar en la sala de clases igual cómo se comporta con los amigos.

Análisis

Los docentes manifiestan que se logran evidenciar las carencias de vocabulario, su deficiencia en cuanto a lo que es seguridad en sí mismos, comprensión lectora, etc.

4.3 DISCUSIÓN

De todos los resultados obtenidos, la mayoría de los docentes al parecer no tienen pleno conocimiento sobre el tema, claro está que ellos afirman su importancia, pero no obstante, no se reflejan en sus respuestas, ya que se pudo observar de que en algunos puntos no hubo respuesta.

No cabe duda de que el tema en análisis, tiene varias aristas y es de vital importancia su consideración dentro de todo proceso educativo. Es un tema que requiere ser trabajado a fondo debido a la demanda de profesionales íntegros a nivel laboral, no tan solo en el área de habilidades duras, sino también habilidades blandas. La injerencia que poseen las habilidades blandas, específicamente la comunicación efectiva dentro de las carreras en cuestión se hace necesaria y recurrente, ya que ambas necesitan de estas habilidades para un desarrollo íntegro. Claramente y en atención a lo analizado en la presente tesis este tema genera mucha discusión y análisis, lo que lo transforma en un contenido interesante de estudio para las nuevas generaciones.

4.4 CONCLUSIÓN

Al concluir, pudimos afirmar que se está en concordancia con lo que mencionado por el autor Aguado en cuanto al significado de las competencias al decir que son repertorios de conducta diferenciales de cada individuo, esto es, un conjunto de comportamientos que son instrumentales para la consecución de un desempeño exitoso en el ámbito profesional propio de éstos (Aguado, González & Antúnez, 2017).

También se tomó en consideración y concordando con lo dicho por Fernández Balmón en cuanto a lo que refiere a que es importante su presencia en el ejercicio de las actividades y que aquello nos permite relacionarnos y comunicarnos con fluidez con los demás (Fernández Balmón, 2015, p. 4).

Por lo que se pudo dilucidar que si existe un conocimiento de su significado, pero no está del todo claro el cómo introducir o complementar esta habilidad dentro del currículo y de cómo se puede reflejar ello en los perfiles de egreso

Por lo demás, se pudo constatar que falta mucho por investigar más a fondo sobre cómo se podría integrar las Competencias de Comunicación Efectiva en forma pertinente y coherente dentro del currículum, en otras palabras, no existe literatura más extensa y precisa sobre éste tema, debido a que lo existente hasta el momento, es muy somero y generalizado, a pesar de que los autores anteriormente mencionados dan atisbos del significado tanto de las habilidades en general y de las competencias, aún persiste la sensación e inquietud de que debiera haber más preocupación de mayores estudios sobre ello.

Concluyendo, se puede evidenciar el déficit de investigaciones sobre este tema, el cual se le debe dar la importancia requerida, ya que un profesional sin habilidades de Comunicación Efectiva tales como la empatía, asertividad, u otras, no se podrá desempeñar en forma adecuada en el ámbito laboral, además que en el mundo de hoy son habilidades apreciadas para lograr un ambiente óptimo de trabajo, además que aquello se vio reflejado en las percepciones de los docentes encuestados y entrevistados.

Finalmente, es necesario que existan investigadores que le tomen el real alcance del significado de las Competencias de Comunicación Efectiva, que logren dar pistas

del cómo integrar aquellas dentro del mismo currículo como de los perfiles de egreso, cómo fomentarlas al nivel socioemocional con el fin de formar profesionales realmente íntegros, que logren enfrentar los desafíos propios del mundo actual.

5 REFERENCIAS

- Aguado, D., González, A., Antúnez, M., & de Dios, T. (2017). Evaluación de Competencias Transversales en Universitarios. Propiedades Psicométricas. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación*, 2, 129-152.
- Bernal, C. I. (2007). Metodología para la planeación de la educación superior. Una propuesta desde la psicología interconductual. México: Mora-Cantúa Editores, S.A. de C.V.
- Canudas, L. F. (2011). El Currículum de Estudios en la Enseñanza Superior. *Revista de la Educación Superior* Número 2, 1-7.
- Cardone, J. R. (1998). Perspectiva del Currículo de la Educación Superior. *Revista Enfoques Educativo*, 1-17.
- Delors, J. (1996). La Educación Encierra un Tesoro. Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Madrid: Santillana.
- E., E., & J., A. (2014). Integridad Científica: Fortaleciendo La Investigación desde la ética. Tegucigalpa. Honduras: REV MED HONDUR.
- Emol. (13 de febrero de 2018). Educación y perfil profesional: ¿Cuáles son las habilidades blandas más valoradas? Santiago, Chile. Obtenido de <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2018/02/13/894869/Educacion-continua-y-perfil-profesional-Cuales-son-las-habilidades-blandas-mas-valoradas.html>

Fernández, M. (2015). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo*. España: Ediciones Paraninfo S.A.

González, M. (2008). *Competencias Genéricas y Formación Profesional: Un análisis desde la docencia Universitaria*. *Revista Iberoamericana de Educación.*, 185-209.

Hawes, G., & Corvalán, O. (2005). *Construcción de un perfil profesional*. Proyecto Mecesup Tal, 13-33.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw Hill.

Hernández, H. (2004). *Diseño de Planes y Programas de Estudio*. *Revista Pedagógica Universitaria*, 1-99.

Hernández, J. T., & Ruiz Bueno, C. (2016). *Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones*. *Revista UNED*, 17-38.

Lagunes, A., Tafur, L., & Giraldo, J. (27 de Enero de 2017). *Propuesta de Flipped Classroom para el desarrollo de las competencias genéricas en estudiantes de ingeniería*. *Revista Ingenierías USBMed*.

Matus, O. (2012). *Habilidades Blandas: Una ventaja competitiva en la formación tecnológica*. Santiago: Vicerrectoría de Apoyo al Estudiante. Universidad de Chile.

Paredes, J. J., & Gutiérrez Jofré, C. I. (2016). *Modelo para determinar competencias, perfiles*, *Revista Akademía*, 29-49.

- Pérez, R., Miño, E., Miño, C., & Feijoo, W. (2017). Competencias para la Educación Superior en el Ecuador del Siglo XXI: Responsabilidad Social y Tecnologías. *Revista Increscendo*, 309-320.
- Sanz, G. (2005). *Comunicación Efectiva en el Aula, técnicas de expresión oral para docentes*. Barcelona. España: Editorial Grao.
- Singer, M., Guzmán, R., & Donoso Patricio. (15 de enero de 2009). Inacap. Recuperado el 2 de enero de 2019, de Entrenando Competencias Blandas en Jóvenes:
http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competencias_Blandas_en_Jovenes.pdf
- Tejada, J., & Ruiz, C. (2016). Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones. *Educación XX1*, 19(1), 17-37. doi:10.5944/educXX1.12175
- Tobar, R. A. (2017). *Habilidades Gerenciales. Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Vallejos, H., Beltrán, L., & Cervantes, L. (2017). Caracterización del perfil profesional de la carrera de Administración de la Universidad Técnica del Norte. *Revista Publicando*, 4(10), 278-288

6 ANEXOS

6.1 Validación Instrumento y Encuesta



VALIDACIÓN GUIÓN TEMÁTICO

“LA INJERENCIA DE LAS COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA DENTRO DEL PERFIL DE EGRESO DE LAS CARRERAS DE INGENIERÍA COMERCIAL Y GASTRONOMÍA INTERNACIONAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP”

Nombre Evaluador: Dr. Ps. SERGIO BÓRQUEZ BRATTI

Email: sborquez8@Usek.cl

Institución: Universidad SEK (Chile)

CONSENTIMIENTO:

Yo..... Docente de la carrera..... De la Universidad INACAP sede Valparaíso, doy mi consentimiento para responder las preguntas de la investigación “La injerencia de las competencias de Comunicación Efectiva dentro del perfil de egreso de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad Tecnológica de Chile Inacap”, la cual será aplicada por las Srtas. Investigadoras: Ingrid Singer y Rossana Valenzuela.

| CRITERIOS | ALTAMENTE LOGRADO | MADIANAMENTE LOGRADO | NO LOGRADO |
|--|-------------------|----------------------|------------|
| Presentación general del instrumento | X | | |
| Claridad: los ítems se entienden con facilidad, su sintáctica y su semántica son adecuadas. | X | | |
| Coherencia: los ítems tienen relación lógica con el propósito del estudio | X | | |
| Relevancia: los ítems generados son esenciales e importantes. | X | | |
| Aplicación: El instrumento es factible de aplicar a la población objetivo | X | | |

Valparaíso,.....

Firma del Docente

Encuesta

Estimado docente: la siguiente encuesta pretende dar a conocer su comprensión sobre la importancia que reviste el desarrollo de la Comunicación Efectiva dentro de los Programas de estudio de las Carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía de la Universidad INACAP Sede Valparaíso.

I.- Dimensión: conceptualización de programas de estudio.

Sub dimensión: programas de estudio.

1. ¿Cuáles son los elementos básicos y relevantes que debiera contener y considerar un programa de estudio?

2. ¿Cuáles criterios educativos a su juicio debiesen ser considerados en un programa de estudio?

3. A su juicio, ¿Cuán importante es la entrega de espacios de tiempo para el desarrollo de las competencias de Comunicación Efectiva?

4. ¿Ha logrado visualizar dentro de los programas de estudio si está establecida la incorporación y/o potencial desarrollo de competencias de Comunicación Efectiva? ¿A qué factores atribuye su presencia o ausencia? y ¿por qué considera relevante su incorporación?

II.- Dimensión: Concepto de competencias de Comunicación Efectiva.

Sub dimensión: Competencias de Comunicación Efectiva.

1. ¿Cómo definiría las competencias de Comunicación Efectiva? y ¿qué aspectos de esta área adquieren mayor injerencia dentro de las carreras en estudio?

2. ¿Considera necesario/pertinente el desarrollo de la habilidad de Comunicación Efectiva a nivel profesional, específicamente en las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía? ¿Cómo visualiza su aplicación?

III.- Dimensión: Presencia de competencias de Comunicación Efectiva dentro del Perfil de Egreso.

Sub Dimensión: Concepto de Perfil de Egreso, coherencia y presencia de ésta.

1. ¿Se evidencia la presencia de habilidades de comunicación efectiva en el perfil de egreso de ambas carreras y qué relevancia se le otorga en éste?

2. ¿Existe coherencia entre lo que se menciona en el perfil de egreso con lo planteado en los programas de estudio?

IV.-Dimensión: Importancia de la competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular.

Sub Dimensión: Importancia y relevancia de la competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular.

1. ¿Considera relevante incorporar en el currículo educativo las competencias de comunicación efectiva?, ¿En qué etapa del programa curricular es pertinente su incorporación?

2. ¿Cuál es la cantidad de horas que debe asignar el programa para la competencia de Comunicación Efectiva?

3. ¿considera que el hecho de que el programa curricular integre la competencia de Comunicación Efectiva garantiza el buen desempeño profesional de los egresados?

V.- **Dimensión:** Integración de la competencia de Comunicación Efectiva.

Sub Dimensión: Instancias de integración de competencias de Comunicación Efectiva.

1. ¿Es importante la integración de esta competencia en el ámbito personal y laboral?

2. ¿En qué momentos o etapas del currículo cree usted que se debería realizar la integración de la competencia de Comunicación Efectiva?

3. ¿Cómo debiese ser el proceso de promoción de competencias de Comunicación Efectiva?

5. ¿Qué aspectos podrían influir negativamente en el perfil del estudiante, al no estar presente esta competencia, especialmente en los perfiles de las carreras en análisis?

6.2 Guion Temático

Tema u objeto de estudio: La injerencia de las competencias de Comunicación Efectiva dentro del perfil de egreso de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad Tecnológica de Chile Inacap.

Ejes temáticos: Programas de estudio – Comunicación Efectiva - Perfiles de Egreso – Integración de la Competencia de Comunicación Efectiva – Importancia de la Comunicación Efectiva.

| Objetivo | Dimensión | Sub Dimensión | Indicadores |
|--|---|----------------------|---|
| Describir las instancias dentro de los programas generales de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía en las cuales | Conceptualización de Programas de estudio | Programas de estudio | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los elementos básicos y relevantes que debiera contener y considerar un programa de estudio? • ¿Cuáles criterios educativos a su juicio debiesen n ser considerados en un programa de estudio? • A su juicio, ¿Cuán importante es la entrega de espacios de tiempo para el desarrollo de las Competencias de Comunicación Efectiva? • ¿Ha logrado visualizar dentro de los programas de estudio está establecida la incorporación y/o potencial desarrollo de competencias de comunicación efectiva? ¿A qué factores |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>existan las competencias de comunicación efectiva</p> | | | <p>atribuye su presencia o ausencia? ¿por qué considera relevante su incorporación?</p> |
| | <p>Concepto de Competencias de Comunicación Efectiva</p> | <p>Competencias de Comunicación Efectiva</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo definiría las competencias de comunicación efectiva? y ¿qué aspectos de esta área adquieren mayor injerencia dentro de las carreras en estudio? • ¿Considera necesario/pertinente el desarrollo de la habilidad de Comunicación Efectiva a nivel profesional, específicamente en las carreras de ingeniería comercial y gastronomía? ¿Cómo visualiza su aplicación? |

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>Identificar la presencia de las competencias de comunicación efectiva dentro del perfil de egreso de las carreras de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional</p> | <p>Presencia de Competencias de Comunicación Efectiva dentro del perfil de egreso</p> | <p>Concepto de perfil de egreso, coherencia y presencia de Competencia de Comunicación Efectiva</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se evidencia la presencia de habilidades de comunicación efectiva en el perfil de egreso de ambas carreras y qué relevancia se le otorga en éste? • ¿Existe coherencia entre lo que se menciona en el perfil de egreso con lo planteado en los programas de estudio? |
| <p>Determinar la importancia que posee la competencia</p> | <p>Importancia de la Competencia de Comunicación Efectiva dentro el</p> | <p>Importancia y relevancia de la competencia</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera relevante incorporar en el currículo educativo las competencias de comunicación efectiva?, ¿En qué etapa del programa curricular es pertinente su incorporación en el desarrollo de las competencias de comunicación efectiva? |

| | | | |
|--|--|--|---|
| de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular de la carrera de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional. | programa curricular | de Comunicación Efectiva dentro del programa Curricular | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la cantidad de horas que debe asignar el programa para la competencia de comunicación efectiva? • considera que el hecho de que el programa curricular integre la competencia de Comunicación Efectiva ¿garantiza el buen desempeño profesional de los egresados? |
| Determinar la importancia que posee la integración de la competencia de comunicación Efectiva | Integración de la Competencia de Comunicación Efectiva | Instancias de integración de competencia de Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Es importante la integración de esta competencia en el ámbito personal y laboral? • ¿En qué momentos o etapas del currículo cree usted que se debería realizar la integración de la Competencia de Comunicación Efectiva? • ¿cómo debiese ser el proceso de promoción de competencias de comunicación efectiva? • ¿Qué aspectos podrían influir negativamente en el perfil del estudiante, al no estar presente esta competencia, |

| | | | |
|---|--|--|--|
| dentro de los perfiles de egreso de ambas carreras. | | | especialmente en los perfiles de las carreras en análisis? |
|---|--|--|--|

6.3 Pauta Entrevista

La presente entrevista tiene por objetivo analizar la importancia que tienen las habilidades blandas, específicamente la Comunicación Efectiva en la vida académica y profesional de alumnos de la Carrera de Ingeniería Comercial y Gastronomía Internacional de la Universidad Tecnológica de Chile Inacap.

1. Dimensión: Programa de Estudio

1.1.- A su juicio, considera relevante la incorporación de la competencia de “Expresión Oral y Escrita”, por qué.

1.2.- ¿En esta misma línea, a su juicio, qué hace relevante la incorporación de las “Habilidades Blandas” en un programa de estudio?

1.3.- ¿Qué criterios educativos debiesen ser considerados en el ámbito de la “Expresión Oral y Escrita” dentro de un programa de estudio?

1.4.- Según su experiencia en el aula, ¿cuánto tiempo le dedica semanalmente al trabajo de las “Habilidades Blandas” en el aula?

1.5.- ¿El área de “Comunicación Efectiva” debiera ser trabajada en más de un semestre, por qué?

1.6.- ¿Cómo visualiza en el programa de estudio el área de “Comunicación Efectiva”, lo aborda y/o trabaja de alguna manera en especial?

2. Dimensión: Concepto Comunicación Efectiva

2.1.- Según su experiencia, ¿cuáles son los aspectos principales que debiesen abordarse en el área de “Comunicación efectiva” en su carrera?

2.3.- ¿Cuál es la relevancia del desarrollo de esta competencia a nivel profesional y en el campo laboral?

3. Dimensión: Presencia de competencias de Comunicación Efectiva dentro del perfil de egreso.

3.1.- Conoce el perfil de la carrera de (Gastronomía Internacional o Ingeniería Comercial, según corresponda). A su juicio, ¿se observa en el perfil de egreso la integración de las “Habilidades Blandas” como algo clave para el ingreso al mundo laboral?

3.3.- ¿Qué considera se debe incorporar, que no esté contenido en el perfil de egreso?

3.4.- A su juicio, ¿existe un dialogo entre los contenidos abordados en el programa de estudio y el perfil de egreso en las carreras?

4. Dimensión: Importancia de la competencia de Comunicación Efectiva dentro del programa curricular

4.1.- Respecto del área de “Comunicación Efectiva”, ¿debiese ser incorporada en el primer semestre de pregrado? ¿Considera debiese ser un ramo transversal en la carrera, por qué?

4.2.- Actualmente se le asigna cuatro horas pedagógicas semanales a la asignatura, lo considera pertinente o debiese modificarse el total de horas, ¿por qué?

4.3.- ¿El hecho de que esta asignatura sea abordada en clases, garantiza de una u otra forma el buen desempeño profesional del estudiante, por qué?

5. Dimensión: Integración de la competencia de comunicación efectiva.

5.1.- Respecto al proceso de promoción de competencias. ¿Qué énfasis se le debiera otorgar a esta área y por qué?

5.2.- En qué nivel de importancia se encuentra en la actualidad, según usted el área de “Habilidades Blandas” v/s las “Habilidades Duras”.

5.3.- ¿Considera posible diferenciar a estudiantes que han trabajado esta competencia v/s estudiantes que no la han trabajado?

5.4.- ¿Qué carencias visibles se podrían evidenciar en el no tratamiento de ésta habilidad por parte de un estudiante?