

## MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS:

### Un recurso para enseñar habilidades comunicativas

**De la Fuente Prieto, Julián; Garin García, Juan Alberto; Blanco Fernández, María Ascensión; Asensio Castañeda, Eva María; Smalec Malloy, Ilene Ann; Castaño Perea, Enrique María**

Departamento de Urbanismo e Historia de la Arquitectura  
Escuela de Arquitectura  
Universidad Europea de Madrid  
Calle Tajo s/n. Urb. El Bosque. 28670 Villaviciosa de Odón  
e-mail: julian.delafuente@uem.es, web: <http://www.uem.es>

**Resumen.** *Las habilidades comunicativas constituyen una de las competencias genéricas más importantes en el Espacio Europeo de Educación Superior. Su implantación hace necesario disponer de materiales y recursos pedagógicos específicos para su docencia universitaria. Actualmente la bibliografía sobre habilidades comunicativas se centra fundamentalmente en estudios semióticos, estrategias de mercadotecnia y libros de autoayuda. Por tanto, es necesario elaborar un “Manual de comunicación para estudiantes universitarios” orientado al mundo académico; que pueda ser utilizado tanto por alumnos como profesores no especializados en el ámbito de la comunicación. Este artículo recaba la valoración y opinión de varios profesores de la Universidad Europea de Madrid sobre el marco científico, competencias específicas y propuestas metodológicas que deben figurar en este “Manual de comunicación para estudiantes universitarios”. Con estas propuestas se espera trazar el plan general de un manual que deberá servir como guía teórica y metodológica para impartir una asignatura específica sobre habilidades comunicativas o bien adaptar de manera transversal sus contenidos a la docencia en general. Se trata de un recurso para enseñar habilidades comunicativas de manera práctica, sencilla y eficaz.*

**Palabras clave:** Manual, Comunicación, Habilidades, Competencias, Universidad.

### 1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Europea de Madrid (UEM) ha llevado a cabo con éxito la implantación pionera en España del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Entre las novedades que supone este nuevo modelo de educación superior, se sitúa la enseñanza centrada en el alumno y basada en el sistema de competencias (Sanz de Acedo, 2010). Las competencias clave seleccionadas por la UEM para que se integren de forma transversal en todos los estudios de grado son “responsabilidad, auto-confianza, conciencia de valores éticos, flexibilidad, comprensión interpersonal, habilidades comunicativas, trabajo en equipo, iniciativa, planificación, innovación y creatividad” (Blanco, 2009, p. 14). Como primer paso para la introducción de estas competencias en la UEM, se creó la asignatura *Aprender a aprender* “concebida como instrumento de acogida y apoyo al estudiante en primer curso de carrera” (Blanco, 2009, p. 85) Sus contenidos se basaban en la ampliación de esta misma competencia básica incluida por la LOE (2006) en los estudios de primaria y secundaria (Martín y Moreno, 2007)

De entre todas estas competencias clave desarrolladas en la asignatura *Aprender a aprender*, destacaban las habilidades comunicativas como “la habilidad de gestión más importante sin la cual otras habilidades y competencias no serían operativas” (Blanco, 2009, p.83). Por lo que a partir del curso 2009-2010 comenzaron a introducirse asignaturas específicas sobre habilidades comunicativas en el primer curso de la práctica totalidad de grados de la UEM.

### 1.1. Marco científico

Evidentemente, la docencia sobre habilidades comunicativas no es nueva en el ámbito académico. Gramática, retórica y dialéctica ya formaban parte del *Trivium* durante la Edad Media y se han mantenido en los estudios de humanidades hasta la actualidad. Sin embargo “en las últimas décadas, la evolución de las ciencias del lenguaje pone de relieve el auge de disciplinas como la pragmática, la sociolingüística, la etnografía de la comunicación, el análisis del discurso y la psicología del lenguaje” (Lomas, 2002, p. 15). Lo cual ha permitido ampliar el estudio del lenguaje y la comunicación como competencia genérica de cualquier disciplina académica.

Así es como surge el concepto de *competencia comunicativa* cuyas competencias específicas se pueden sintetizar en “competencia lingüística o gramatical, sociolingüística, discursiva o textual y estratégica” (Pérez Rodríguez, 2004, p.147) Gracias a este concepto de *competencia comunicativa* se ha conseguido superar el tradicional enfoque de estudio de las habilidades comunicativas desde la gramática, retórica y dialéctica. Ahora bien, este camino ya lo habían emprendido mucho antes disciplinas como la semiótica, la psicología y la mercadotecnia. A ellas se suma también la educación, que previamente había desarrollado campos como la expresión corporal en educación física.

Pero además, las habilidades comunicativas en el ámbito universitario persiguen una función que va más allá de un determinado enfoque científico o perfil laboral. “La comunicación, supone el desarrollo en la autonomía en el estudio y en cierto modo la adquisición de un grado de madurez en el alumno” (Blanco, 2009, p. 84). Se trata de utilizar las habilidades comunicativas para desarrollar el pensamiento crítico y actividad académica del estudiante.

Por lo tanto, es responsabilidad de los docentes adaptar las habilidades comunicativas al ámbito académico. Así lo afirma Montserrat Castelló (2007, p.13) “Uno de los retos más evidentes a los que debemos responder en las universidades es el de equipar a nuestros estudiantes con los conocimientos y las herramientas necesarias para comunicarse en contextos científicos.”

Esto no es tarea fácil, teniendo en cuenta la falta de materiales y recursos pedagógicos específicos para los estudiantes universitarios. Existen muchas y muy buenas monografías que estudian las habilidades comunicativas desde la semiótica, psicología, mercadotecnia e incluso pedagogía. Sin embargo, pocos de estos libros se pueden adoptar como manual para estudiantes universitarios de primeros cursos. Una buena excepción en las carencias de bibliografía universitaria sobre habilidades comunicativas sería el libro de Lucía Martínez, Arranz Monje y Aguado García (2008)

A pesar de ello, todavía queda pendiente un manual capaz de ofrecer un enfoque transversal de competencias comunicativas (gramatical, sociolingüística, discursiva, estratégica), competencias de autonomía e iniciativa personal, así como competencias de tratamiento de la información y competencia digital.

## 1.2. Objetivos

El objetivo de este artículo sobre innovación educativa en coordinación del profesorado, es recabar la valoración y opinión de los profesores de la UEM, sobre el marco científico, competencias específicas y propuestas metodológicas para la elaboración de un *Manual de comunicación para estudiantes universitarios*.

Consideramos las VIII Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria como un foro idóneo para presentar esta propuesta de *Manual de comunicación para estudiantes universitarios* y esperamos recoger valiosas aportaciones para el desarrollo de este recurso para enseñar habilidades comunicativas.

## 2. ANÁLISIS

En primer lugar, para conocer el alcance de nuestra propuesta hemos analizado el nivel de implantación de las habilidades comunicativas en la UEM. A continuación, se ha facilitado un cuestionario a los profesores para recabar información sobre sus asignaturas. Finalmente se ha pedido opinión a estos mismos profesores sobre la elaboración de un *Manual de comunicación para estudiantes universitarios*.

### 2.1. Las habilidades comunicativas en la UEM

En la Tabla N° 1 se presenta la relación de grados y el nombre específico de las asignaturas relacionadas con habilidades comunicativas impartidas durante el curso 2010-2011 en la Universidad Europea de Madrid<sup>1</sup>:

GRADO	ASIGNATURA
Arquitectura	Lenguaje y comunicación
Comunicación audiovisual	Habilidades comunicativas
Comunicación publicitaria	Habilidades comunicativas
Criminología	Habilidades comunicativas
Derecho	Habilidades comunicativas
Dirección y creación de empresas	Habilidades comunicativas
Economía	Habilidades comunicativas
Educación Infantil	Habilidades comunicativas
Educación Primaria	Habilidades comunicativas
Finanzas	Habilidades comunicativas
Gestión Deportiva	Habilidades comunicativas
Marketing y dirección comercial	Habilidades comunicativas
Periodismo	Habilidades comunicativas
Turismo y ocio	Habilidades comunicativas
Traducción (2º curso)	Habilidades comunicativas en otras lenguas
Ciencias de la Danza (4º curso)	Habilidades comunicativas y crítica artística
Aeroespacial	Habilidades de comunicación en la ingeniería
Electrónica	Habilidades de comunicación en la ingeniería
Informática	Habilidades de comunicación en la ingeniería
Ingeniería Civil	Habilidades de comunicación en la ingeniería
Mecánica	Habilidades de comunicación en la ingeniería
Organización industrial	Habilidades de comunicación en la ingeniería
Sistemas audiovisuales	Habilidades de comunicación en la ingeniería
Telecomunicaciones	Habilidades de comunicación en la ingeniería
Enfermería	Habilidades para comunicar y educar en salud

<sup>1</sup> Extraído de los planes de estudio disponibles en <http://www.ue.es> (Fecha de consulta: 23-mayo-2011).

**MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS:**  
**Un recurso para enseñar habilidades comunicativas**  
*VIII Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria*

Medicina	Humanidades médicas y hab. de comunicación
Odontología	Psicología y habilidades de comunicación
Podología	Ciencias psicosociales aplicadas y habilidades de comunicación
Optometría	Ciencias psicosociales aplicadas y habilidades de comunicación
Fisioterapia	Ciencias psicosociales aplicadas y habilidades de comunicación
Arte	Expresión lingüística y metodologías teóricas
Arte Digital y Multimedia	Expresión lingüística y metodologías teóricas
Arte Electrónico y Digital	Expresión lingüística y metodologías teóricas
Artes escénicas y mediáticas	Expresión lingüística y metodologías teóricas
Diseño	Expresión lingüística y metodologías teóricas
Ciencias de las Actividades Físicas y del Deporte	Expresión corporal

*Tabla 1. Relación de grados y asignaturas sobre habilidades comunicativas en la UEM.*

Dado que los nombres de las asignaturas no tienen necesariamente relación entre sí y tampoco reflejan al completo los contenidos de las mismas; es necesario completar la anterior tabla con otra (Vide. Tabla N° 2) en la que se aporta el listado de los contenidos que aparecen en el temario oficial de estas asignaturas, así como el porcentaje de asignaturas en los que aparece cada uno de estos temas.

Comunicación oral / verbal	44%
Comunicación escrita	44%
Teoría de la comunicación	30%
Comunicación no verbal	27%
Medios telemáticos de comunicación	27%
Registros lingüísticos	27%
Aspectos relativos a la escritura	27%
Medios auxiliares (presentaciones gráficas)	25%
Comentario de texto	25%
Técnicas de lectura	19%
Habilidades de comunicación con pacientes	16%
Argumentación	16%
Documentación	16%
Asertividad	14%
Escucha activa	14%
Empatía	14%
Técnicas para hablar en público	14%
Inteligencia emocional	14%
Ortografía	11%
Léxico y semántica	11%
Persuasión	8%
Protocolo	8%
Fonética	5%
Pragmática	5%
Teoría del conocimiento	3%
Expresión Corporal	3%
Respiración y relajación	3%
Creatividad	3%
Retórica	3%

*Tabla 2. Relación de temas y su porcentaje de inclusión entre todas las asignaturas.*

## 2.2. Cuestionario para profesores de la UEM.

Además de analizar la relación oficial de asignaturas sobre habilidades comunicativas y sus temarios oficiales, también se ha querido obtener información de primera mano de los profesores de la UEM. Para ello se ha diseñado un cuestionario dirigido a profesores titulares de habilidades comunicativas, así como a otros docentes que incluyen las competencias comunicativas en otras asignaturas.

En este cuestionario, además de una pequeña ficha estadística, se incluyen otros cinco apartados para trazar el plan general de una asignatura tipo de habilidades comunicativas:

1. Marco científico: Clasifica las áreas de conocimiento que impartes. Especifica las ciencias o técnicas que intervienen en tu docencia. (Vide. Tabla N° 3)
2. Competencias: ¿Qué competencias específicas en habilidades comunicativas deberían desarrollar los estudiantes universitarios? (Vide. Tabla N° 4)
3. Metodología: Describe brevemente tus experiencias docentes que consideras útiles y eficaces para aprender habilidades comunicativas. (Vide. Tabla N° 5)
4. Bibliografía: ¿Qué libros recomiendas a tus alumnos como manuales de habilidades comunicativas? ¿Qué libros no recomendarías a tus alumnos?
5. Opinión: (Una relación de preguntas de opinión personal sobre la elaboración de un manual para enseñar habilidades comunicativas, que por problemas de espacio no se pueden incluir en este artículo)

Finalmente no se han tenido en cuenta, para los resultados del artículo, los apartados de Bibliografía y Opinión, al no ser susceptibles de incluirse en un análisis cuantitativo semejante al realizado con el resto de apartados del cuestionario.

## 3. RESULTADOS

En total, diez profesores, han completado este cuestionario cuyos resultados se exponen a continuación especificando las categorías mencionadas, así como el número de profesores que han coincidido en cada opción:

### 3.1. Marco científico.

Tan sólo dos disciplinas científicas como la Lingüística y la Psicología destacan entre los enfoques utilizados mayoritariamente por los profesores para sus asignaturas. El resto de ciencias o técnicas mencionadas como Publicidad, Arte, Educación o Filosofía, corresponden a las áreas de conocimiento del grado en el que se inscribe la asignatura que imparte cada profesor.

Marco científico	Nº P.
Lingüística	4
Psicología	4
Publicidad y marketing	3
Arte	2
Educación	2
Filosofía	2
Comunicación audiovisual	1
Documentación	1
Filología	1

Tabla 3. Categorías sobre el marco científico y número de coincidencias.

### 3.2. Competencias.

Destaca la variada propuesta de competencias específicas que aportan los profesores para desarrollar la competencia genérica en habilidades comunicativas. Evidentemente los pilares de la asignatura corresponden a la *comunicación oral* y *comunicación escrita*, complementadas con el uso de la *comunicación eficaz* y el *pensamiento crítico*. Sobresale también una competencia muy específica como es la *escucha activa*:

<b>Competencias específicas</b>	<b>Nº P.</b>
Comunicación oral	7
Comunicación escrita	6
Comunicación eficaz	5
Pensamiento crítico	5
Búsqueda y uso de información	4
Escucha activa	4
Habilidades interpersonales	4
Liderazgo y persuasión	2
Trabajo en equipo	2
Autoconfianza	1
Comunicación no verbal	1
Creatividad	1
Expresión gráfica-iconográfica	1
Lectura eficaz	1
Manejo de medios auxiliares	1
Responsabilidad	1

*Tabla 4. Categorías sobre competencias y número de coincidencias.*

### 3.3. Metodología.

Variadas son también las propuestas metodológicas para el desarrollo de las habilidades comunicativas:

<b>Metodología</b>	<b>Nº P.</b>
Trabajo académico o investigación	6
Debates y mesas redondas	5
Discursos informales improvisados	5
Presentaciones orales académicas	5
Reflexiones por escrito	5
Control de lectura	4
Ejercicios de voz	2
Evaluación de compañeros	2
Autoevaluación de alumnos	1
Busqueda y uso de bibliografía	1
Comentario de texto	1
Ejercicio de expresión corporal	1
Improvisación e interpretación	1
Juegos de roles (roleplaying)	1
Lectura pública	1
Observación y análisis de imágenes	1
Preparación de esquemas	1
Preparación de power points	1

*Tabla 5. Categorías sobre el metodología y número de coincidencias.*

Sin embargo, sorprende que la más mencionada sea el tradicional *trabajo académico o de investigación*, aunque seguida en un porcentaje similar con actividades de expresión oral como *debates y mesas redondas, discursos informales y presentaciones orales*. Aunque con poco seguimiento, también destacan actividades de innovadoras como *juegos de roles (roleplaying)*.

#### 4. CONCLUSIONES

En primer lugar, hay que poner de manifiesto la excepcional implantación que las habilidades comunicativas tienen en la Universidad Europea de Madrid. Sin tener en cuenta los estudios de doble grado y los estudios compatibles con el horario profesional, el 85% de los estudios universitarios de grado que oferta la UEM, incluyen asignaturas relacionadas con las habilidades comunicativas.

En segundo lugar, hay que llamar la atención sobre la divergencia en los programas de las diferentes asignaturas sobre habilidades comunicativas, pese a que todos se desarrollan en torno a una *competencia comunicativa* genérica. Lo único que diferencia a estas asignaturas es la aplicación de diversas competencias específicas según el área de conocimiento del grado en el que se imparten.

En tercer lugar, el cuestionario a los profesores de habilidades comunicativas, demuestra esta coincidencia en el marco científico de las asignaturas, que se va diluyendo en las competencias específicas y sobre todo en la metodología usada en su docencia. Sin embargo, podemos afirmar con seguridad, que el marco científico, competencias específicas y metodología propuesta por cada profesor, sería compatible en cualquier asignatura de habilidades comunicativas.

Es por tanto que consideramos posible, trazar el plan general de un manual que deberá servir como guía teórica y metodológica para impartir una asignatura específica sobre habilidades comunicativas o bien adaptar de manera transversal sus contenidos a la docencia universitaria en general.

Para ello también es nuestro interés que esta comunicación pueda dar pie a formar un grupo de trabajo entre profesores, para recoger el desarrollo de la investigación y experiencia docente en habilidades comunicativas dentro de la Universidad Europea de Madrid.

## AGRADECIMIENTOS

A las profesoras de habilidades comunicativas en la UEM; Kiki Ruano y Rebeca Cordero. Y a los profesores de la Escuela de Arquitectura de la UEM; Andrés Perea y Fernando Espuelas.

## REFERENCIAS

ASENSIO, E.; BLANCO, A.; CASTAÑO, E.; GARÍN, A.; SMALEC, I. (2010). “El curso de habilidades comunicativas para los estudiantes de los grados de Arquitectura y Arte”. En García García, María José (Coor.), *VII Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria*. Madrid: Universidad Europea de Madrid.

BLANCO, A. et al. (2009) *Desarrollo y evaluación de competencias en educación superior*. Madrid: Narcea.

CASTELLÓ, M. (coord.) (2007) *Escribir y comunicarse en contextos científicos y académicos*. Barcelona: Grao.

LOMAS, C. (2002) *El aprendizaje de la comunicación en las aulas*. Barcelona: Paidós.

LUCÍA MARTÍNEZ, B., ARRANZ MONJE, V. y AGUADO GARCÍA, D. (2008) *Programa de entrenamiento en habilidades de comunicación*. Madrid: Universidad Autónoma.

MARTÍN, E. y MORENO, A. (2007) *Competencia para aprender a aprender*. Madrid: Alianza.

PEREZ RODRIGUEZ, M. A. (2004) *Los nuevos lenguajes de la comunicación*. Barcelona: Paidós.

SANZ DE ACEDO, M. L. (2010) *Competencias cognitivas en educación superior*. Madrid: Narcea.