



Universidad Virtual
Escuela de Graduados en Educación

Título de la Tesis

Nivel de adquisición de la competencia comunicativa en el nivel universitario, a través de la estrategia de Trabajo Colaborativo.

Tesis que para obtener el grado de:

Maestría en Educación con Acentuación en Procesos de Enseñanza-

Aprendizaje

presenta:

Yanet Alejandra Hernández Tabiel

Asesor tutor:

Mtra. Ana Margarita Ancira Torres

Asesor titular:

Dr. Armando Lozano Rodríguez

México, D.F.

Abril del 2010.

Agradecimientos

A mi esposo, Alejandro Aguilera Tavares, por apoyarme con parte de nuestro tiempo para alcanzar esta meta, por estar conmigo en todo momento y ser mi compañero de vida y de proyectos.

A mis hijos, Ximena Alessandra y a ti que estás por llegar; gracias a ambos, por ser parte de este objetivo, aún desde antes de nacer. Gracias por ser mi inspiración.

A mi padres José Luis Hernández y Socorro Tabiel y hermanos Javier, María y Ana Hernández Tabiel porque me enseñaron a vivir con retos y empuje para salir victoriosa de cualquier obstáculo.

Al señor Héctor Aguilera y su esposa Yolanda Tavares y a mi cuñada, Betzabé Aguilera por brindarme su total apoyo para alcanzar esta meta.

A la Universidad de Londres, en especial a mi director de carrera, Rafael Quintana, por las facilidades otorgadas para la realización de este trabajo.

A la vida, por darme la oportunidad de disfrutarla y hacer con ella, una gran creación, especial para mí.

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo conocer la manera en que se manifiesta la competencia comunicativa, en los estudiantes universitarios al realizar trabajos colaborativos.

La investigación se llevó a cabo con estudiantes y profesores de la Universidad de Londres de la Ciudad de México, realizándose observaciones y entrevistas. Los resultados obtenidos demostraron que los alumnos de nivel profesional, no son conscientes de las ventajas de trabajar en conjunto y por lo mismo el proceso de trabajo se limita a una repartición de tareas, sin que se llegue a un aprendizaje colaborativo. Asimismo, la mayoría de los profesores entrevistados no se involucran en el desarrollo de la competencia comunicativa en los trabajos en equipo.

Con los datos obtenidos se desarrolló una propuesta de trabajo colaborativo, con la intención de que los estudiantes se involucren durante todo el proceso del desarrollo de un proyecto, comunicándose entre ellos de manera precisa y oportuna. La propuesta consiste en llevar a cabo de manera constante los trabajos en equipo, donde el profesor sea quien designe aleatoriamente a los integrantes de los equipos, incluyendo en la rúbrica de evaluación una coevaluación de quienes conforman los grupos y promoviendo un trabajo asincrónico.

Se espera que este trabajo aporte a la educación herramientas para promover la competencia comunicativa en los aprendizajes colaborativos, para con esto formar profesionistas que puedan llevar a cabo trabajos en conjunto efectivos.

Tabla de Contenidos

Capítulo 1 Planteamiento del problema	7
Antecedentes.....	7
Planteamiento.....	8
Preguntas de investigación	9
Objetivos de la investigación.....	9
Justificación.....	10
Delimitaciones y limitaciones	12
Capítulo 2 Marco Teórico	13
Introducción.....	13
Competencias.....	13
Competencia Comunicativa.....	15
Desarrollo de competencias desde las aulas en el nivel superior.....	16
Trabajo en equipo	18
Competencia comunicativa en el aprendizaje colaborativo.....	19
Investigaciones competencias en el ejercicio profesional	20
Empresas y el trabajo colaborativo.....	21
Comunicación en las empresas.....	24

La educación superior como responsable de la formación de profesionistas.....	27
El trabajo colaborativo desde las aulas	27
Análisis revisión teórica con pregunta de investigación.....	28
Capítulo 3 Metodología	30
El enfoque de la investigación.....	30
Muestra.....	32
Diseño de instrumentos y recolección de datos.....	33
Procedimiento de recolección de la información.....	35
Estrategia de análisis de datos.....	36
Ética de la investigación.....	38
Capítulo 4 Resultados	40
Información de la muestra	40
Preferencia de trabajo por parte de los estudiantes	41
Percepción del tipo de aprendizaje con que obtienen un mayor aprendizaje	41
Desarrollo de la Competencia Comunicativa.....	43
Sugerencias para que un trabajo colaborativo promueva el aprendizaje.....	47
Aprendizaje colaborativo para mejorar la competencia comunicativa.....	49

Conclusiones de preguntas de investigación.....	52
Capítulo 5 Conclusiones generales y propuesta	54
Limitantes de la investigación.....	57
Recomendaciones para futuras investigaciones.....	57
Propuesta de trabajo colaborativo para desarrollar competencia comunicativa...	58
Trabajo colaborativo	60
Elementos de la coevaluación para fomentar desarrollo de la competencia comunicativa	62
Propuesta de coevaluación	62
Trabajo asincrónico.....	64
Conclusiones.....	64
Referencias.....	66
Apéndices.....	70
Currículum Vitae	75

Capítulo 1

Planteamiento del problema.

Antecedentes

A pesar del desarrollo tecnológico y de los avances en diversos campos de la ciencia; la comunicación sigue siendo un factor que puede desencadenar retrocesos en los procesos productivos, que repercuten en pérdida de tiempo, esfuerzo y dinero.

Comunicarse podría considerarse como algo elemental del ser humano. La mayoría de las personas hablan y escuchan, pero ¿lo hacen de la manera correcta?

En el ámbito laboral, las empresas demandan personal con la competencia comunicativa para que puedan relacionarse eficientemente con sus compañeros, superiores, clientes y proveedores. De esta forma, se evita trabajo innecesario, duplicación de funciones, pérdida de clientes y déficit monetario.

Alles (2006) define la competencia comunicativa como:

Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de ayudar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.

Las organizaciones buscan una comunicación integradora entre sus miembros. Este tipo de comunicación es explicado por Ramos (1998) como:

Es con la que se logra que los diferentes recursos que forman una organización puedan llegar a un fin común establecido. Cuando por medio de la comunicación se está integrando al grupo, seguramente también se alcanzará la solidaridad entre sus miembros.

La universidad se convierte en un espacio para la formación de ciertas habilidades y competencias entre su alumnado que deberán poner en práctica al momento de trabajar

profesionalmente. Por lo que la competencia comunicativa, en los trabajos colaborativos, debe ser generada desde las aulas, con actividades en las que los estudiantes aprendan a trabajar en equipo.

Así, se puede observar que de manera cotidiana, se emplea en los recintos universitarios la práctica del trabajo en equipo con la idea de que la suma de los talentos siempre será más provechosa. Y que los integrantes de aquellos trabajarán de manera equitativa, responsable y ordenada, favoreciendo la comunicación.

Algunos estudiantes y hasta profesores, podrían entender al aprendizaje colaborativo como la división de actividades, donde no existen acuerdos, ni relaciones interpersonales favorables entre los alumnos, terminando en la realización de un aprendizaje individualizado, pero no colaborativo.

Realizar un aprendizaje colaborativo, a través de la comunicación, no es tarea sencilla, ya que intervienen ciertos elementos, como bien lo explica Ramos (1998):

La comunicación ha dejado de ser únicamente un intercambio de informaciones para convertirse en una compleja red de sistemas y profundas teorías que, relacionadas con otras ciencias como la sociología, la psicología, el derecho y la electrónica, impulsan el desarrollo del hombre.

Resulta necesario replantear la finalidad de los trabajos colaborativos, donde se busque alcanzar un objetivo común para el equipo, demostrando una competencia comunicativa.

Planteamiento

El que un equipo alcance las metas establecidas, puede depender en gran medida, de las relaciones entre sus miembros, en específico de la competencia comunicativa demostrada por sus integrantes. Por lo que resulta conveniente analizar ¿Cuál es el nivel de adquisición de la competencia comunicativa que obtienen los estudiantes universitarios, a través de los trabajos colaborativos? Con la presente investigación, se da respuesta a este cuestionamiento.

Preguntas de investigación

Para dar respuesta al planteamiento central de esta investigación, se desarrollaron preguntas específicas, sobre la competencia comunicativa en los trabajos colaborativos:

- ¿Cómo se manifiesta el aprendizaje colaborativo entre los alumnos de nivel universitario, al momento de trabajar en equipo?
- ¿De qué manera los alumnos de universidad promueven la competencia comunicativa al trabajar en equipo?
- ¿De qué forma se comunican los alumnos universitarios, para alcanzar los objetivos de un trabajo?
- ¿Cuál es la actitud de los estudiantes universitarios al trabajar en conjunto?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

La presente investigación tiene como objetivo analizar el grado en que los estudiantes universitarios demuestran o desarrollan la competencia comunicativa, al momento de trabajar en equipo. Por lo que se realizó una investigación con estudiantes de nivel licenciatura de las carreras de Diseño Gráfico y Comunicación Multimedia de la Universidad de Londres.

Examinar la manera en que se comunican los alumnos de nivel profesional al momento de trabajar en equipo, podrá brindar elementos de importancia a las universidades para mejorar o crear estrategias de aprendizaje grupales, donde los estudiantes, desarrollen su competencia comunicativa.

Objetivos Específicos

- Identificar las acciones de organización que llevan a cabo los estudiantes universitarios, al momento de trabajar en equipo.

- Analizar cómo se comunican los alumnos universitarios para alcanzar los objetivos de un trabajo colaborativo.
- Identificar la actitud de los estudiantes universitarios al trabajar en conjunto.
- Examinar el rol que desempeña el profesor ante los trabajos colaborativos de los alumnos de nivel profesional.
- Estudiar cómo los estudiantes universitarios concretan el proceso de elaboración de un trabajo grupal.

Justificación

Actualmente para las empresas, la comunicación entre sus miembros representa un factor indispensable para el alcance de sus objetivos organizacionales. Por lo que la comunicación es una habilidad que debe ser desarrollada desde las universidades, para posteriormente, ser demostrada en las empresas. De esta forma, se requieren desarrollar, en las instituciones educativas de nivel profesional, estrategias de comunicación en los trabajos colaborativos, con la finalidad de que los estudiantes aprendan a integrar equipos de trabajo eficientes, desde su estudio universitario.

Fernández (2001) explica sobre la importancia del saber comunicarse eficientemente en las empresas:

La comunicación en las organizaciones se considera un sistema que se compone de una serie de actividades interdependientes que al integrarse logran un conjunto específico de objetivos. Por tanto, la comunicación en las organizaciones se considera como un proceso que se lleva a cabo dentro de un sistema determinado de actividades interrelacionadas. La comunicación entre los miembros de una organización implica la creación, intercambio (recepción y envío), proceso y almacenamiento de mensajes.

Las empresas requieren profesionales que puedan desempeñarse eficientemente en un grupo de trabajo, donde se demuestre su sentido colaborativo, participativo e integrador para el logro de los objetivos del equipo.

En Fernández et al (2003) Sánchez Salvador explica:

Las organizaciones dependen de la comunicación para coordinar las actividades de sus miembros, sobre todo cuando el entorno cambia imprevisiblemente. Los comentarios que

se escuchan con frecuencia en las empresas acerca de los “*problemas de comunicación*” son prueba de su preponderancia en la vida laboral.

Saber comunicarse no es tarea sencilla. Mantener una comunicación efectiva entre familiares y amigos es complejo, más aún lo es la comunicación con objetivos. La comunicación que busca alcanzar metas requiere de un esfuerzo adicional por parte de los integrantes de un equipo. No sólo se deben contemplar los intereses propios, sino también, los de todos los que conforman al grupo y sin perder de vista los objetivos comunes que se pretenden alcanzar.

Vander y Gómez (2006) Detallan sobre los equipos de trabajo:

Una de las características de los equipos de trabajo más eficientes es que existe una gran cohesión entre sus miembros. El grupo cohesionado es aquel en el que existe un sentimiento de equipo y sus miembros se sienten orgullosos de pertenecer al mismo.

Trabajar en equipo eficientemente es una habilidad que debe ser desarrollada en la formación universitaria, para posteriormente manifestarla en el mercado laboral. Por lo que se evaluó la manera en que los alumnos universitarios desarrollan la competencia comunicativa en los trabajos en equipo.

Esta investigación pretende dar referencias para universidades y alumnos sobre aprendizaje y trabajo colaborativo. Para las universidades, al momento de planear y diseñar sus experiencias de aprendizaje relacionadas con las actividades colaborativas. Para los alumnos, para mejorar su competencia comunicativa en los trabajos grupales. Además, las organizaciones podrán ser beneficiadas, al enfocarse a preparar profesionistas con mejores habilidades comunicativas cuando laboran en conjunto.

Delimitaciones y limitaciones del Problema del Estudio

Delimitaciones del Problema

La investigación se realizó en una universidad privada del Distrito Federal, la Universidad de Londres, específicamente en las licenciaturas de Diseño Gráfico y Comunicación Multimedia.

Se observaron a estudiantes realizando trabajos grupales en clase y se entrevistaron a alumnos para conocer la manera en que ponen en práctica el aprendizaje colaborativo. Se analizó la manera en que se promueve la competencia comunicativa en los trabajos en conjunto, cómo se comunican, se organizan y los distintos roles que se demuestran en los equipos. Además, se entrevistaron a profesores, para analizar cómo es que promueven los trabajos grupales y el papel que desempeñan en este tipo de trabajos.

Limitaciones del problema.

Una de las limitaciones del presente trabajo, fue el abarcar sólo una universidad como caso de estudio, la Universidad de Londres, así como el estudiar únicamente a dos licenciaturas de dicha institución: Diseño Gráfico y Comunicación Multimedia.

La veracidad de las respuestas de los estudiantes y de los profesores fue una limitante, puesto que al saberse estudiados, éstos quizá modificaron sus respuestas. La disponibilidad de tiempo se encontró, también como limitante, ya que dependiendo del tiempo que los entrevistados tenían para la participación en la entrevista, fue la profundidad de sus respuestas.

El lapso corto de recolección de información representó una limitante, ya que se llevó a cabo durante el cuatrimestre de estudio de los alumnos (de septiembre a diciembre del 2009), y se requeriría un plazo mayor para realizar más observaciones y entrevistas.

Capítulo 2

Marco Teórico

Introducción

Hoy en día, las organizaciones requieren personas comprometidas con su trabajo, con la empresa misma y con el cumplimiento de los objetivos de ésta. El desempeño colaborativo o grupal es una forma de sumar talento para alcanzar las metas establecidas.

La comunicación en los trabajos en equipo es una competencia que debe ser desarrollada desde las aulas universitarias. Los estudiantes requieren aprender a comunicarse eficientemente cuando laboran en conjunto, para demostrar esta competencia al momento de laborar profesionalmente.

La presente investigación, está enfocada al desarrollo de la competencia comunicativa en los trabajos colaborativos. Por lo que resultó imprescindible llevar a cabo una exploración de las distintas posturas sobre el tema.

Definición de competencia, trabajo en equipo, comunicación en las empresas y el desarrollo de competencias desde las universidades, es como se divide el siguiente capítulo. Esto con el objetivo de poder visualizar de una mejor manera el contexto en que se lleva a cabo este trabajo de investigación.

Competencias

En el presente trabajo, la palabra competencia es la parte esencial del mismo, en específico la competencia comunicativa. Por lo que resulta imprescindible puntualizar sobre el término *competencia*.

Fue a partir del siglo XV, donde en la lengua española se dio lugar al sustantivo *competencia* y al adjetivo *competente*, para indicar algo apto o adecuado. (Lévy-Leboyer, 2003)

A lo largo de los años la palabra competencia ha sido relacionada con conocimientos (saber), actitudes (querer hacer) y aptitudes (poder hacer), que permiten llevar adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o tarea. (Monzó, 2006).

Para Escamilla (2008) las competencias son un tipo de capacidad vinculada al saber hacer, que evolucionan, se construyen y pueden ser objeto del proceso de enseñanza-aprendizaje.

De igual forma Tobón et al. (2006) aplica las competencias en el rubro de la educación, al decir que como proceso de enseñanza, las competencias no deben verse como elementos por separado, sino como procesos complejos de desempeño, llevados a cabo en diversos contextos y teniendo como base la responsabilidad. Esta definición de competencia pone de manifiesto que las competencias son elementos integrados y que para la adecuada formación de los estudiantes, deben ser consideradas como un bloque, poniendo énfasis en que todo conocimiento o competencia desarrollada, tiene como elemento base, la reflexión interna de los actos realizados.

Por otra parte, Pereda y Berrocal (2005) explican que las competencias son una característica profunda de un individuo, causalmente relacionadas con un estándar de efectividad y/o actuación superior en un trabajo o situación determinados.

Estos autores señalan que las competencias se agrupan en:

- Motivos: Las cuales son necesidades o formas de pensar que impulsan o brindan una orientación a la conducta de una persona.
- Rasgos de personalidad: Se refiere a la predicción general de comportarse o reaccionar de un modo determinado.
- Actitudes y valores: En este rubro entra lo que una persona piensa, hace o está interesada por hacer.
- Conocimientos: Éstos pueden ser tanto técnicos como de relaciones interpersonales.

Vossio (2002) complementa la definición de competencia, integrando tres categorías de competencias:

- Competencias específicas: Aquellas que corresponden a conocimientos, destrezas y actitudes requeridas para el desempeño en una actividad profesional específica.
- Competencias genéricas: Las cuales son comunes a un conjunto de sectores, pero dentro de una misma ocupación.
- Competencias esenciales: Conocidas también como habilidades, y que se refieren a soluciones de problemas, comunicación y actitudes personales o competencias aritméticas, uso de información tecnológica y uso de la lengua moderna.

Partiendo de la categorización de Vossio y en específico sobre las competencias esenciales, se desprende la competencia comunicativa, la cual se refiere a las habilidades de comunicación. El desarrollo de la competencia comunicativa es tema central en esta investigación, por lo que conocer su definición es relevante para esta investigación.

Competencia Comunicativa

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se tomó como referente la definición realizada por Alles (2005) quien contempla a la competencia comunicativa como el saber escuchar, el poder expresarse de manera efectiva, teniendo ante todo un objetivo, así como la comprensión de la dinámica de grupos y el diseño efectivo de las reuniones. De esta forma, la competencia comunicativa, de acuerdo a Alles, es una capacidad que permite tener una comunicación interpersonal con calidad.

Para este trabajo se, se considera que una persona posee la competencia comunicativa en un trabajo colaborativo, si sabe comunicarse con los integrantes de su equipo, escuchándolos y

promoviendo el logro la meta trazada, mediante la búsqueda de un esfuerzo conjunto de todos los que forman parte del equipo de trabajo.

Desarrollo de competencias desde las aulas en el nivel superior

Las universidades desempeñan un importante papel en el desarrollo de las competencias entre sus estudiantes, por ello que resulta necesario analizar la postura que tienen diversos autores, acerca de la responsabilidad de la universidad, como institución formadora de futuros profesionistas, sobre todo, en el desarrollo de competencias.

Tobon et al. (2006) explican que una de las principales razones por las que las competencias se han integrado al nivel universitario, es porque mejoran la calidad educativa de este nivel, contribuyendo a reforzar la educación superior.

Para estos autores, el desarrollo de competencias en el nivel universitario, es una ventaja competitiva, porque además de apoyar a una mejor transmisión de los conocimientos, preparan a los estudiantes en su futuro profesional.

Integrar las competencias en el currículo universitario, no es una “moda” entre las universidades. Carr (2005) menciona que el discurso contemporáneo de las competencias profesionales está firmemente arraigado a la psicología experimental, diseñada específicamente para analizar el comportamiento humano. Asimismo señala que el discurso contemporáneo de las competencias profesionales se encuentra ligado a procesos para integrar conductas, que llevan a la adquisición de información o destrezas.

Castillo y Bolivar (2002) analizaron que las competencias, parten de ser capacidades con potencialidad. De esta forma, el reflexionar, el informarse, el investigar, el expresarse, entre otras capacidades, pueden entenderse como competencias cuando ya son desarrolladas.

Entonces, las habilidades que son “trabajadas” desde las aulas, pueden convertirse en competencias, las cuales serán demostradas posteriormente cuando el alumno se incorpore a la vida laboral del país. Ejercicio. De ahí la importancia de incluir la competencia comunicativa en las escuelas, donde se requiere desarrollar la habilidad comunicativa para ser convertida en una competencia.

Briede (2004) expone que los problemas para alcanzar competencias en las universidades, debe considerarse desde el punto de vista de los empleadores y del mercado laboral. Las competencias que se desarrollen en este nivel educativo, deben tomar en cuando los diversos componentes que se requieren en las empresas.

La educación es además de todo, una responsabilidad social. Se requiere preparar desde las instituciones educativas, a profesionistas que puedan desempeñar y ejercer con eficiencia su actividad. La educación vista sólo como la transmisión de conocimientos ya quedó atrás, ahora, es necesario que las escuelas, preparen a personas altamente competitivas.

Montenegro (2005) menciona que la educación apoyada en competencias es un enfoque que se ha venido desarrollando en los años recientes, con el objetivo de dar respuesta a las expectativas de la sociedad actual. Los educadores tanto en su formación profesional como en ejercicio laboral, comparten con la sociedad la preocupación de formar personas que puedan desempeñarse con éxito en cualquier escenario, tanto de su vida profesional como personal. Por ello que para este autor, la definición de competencias debe referirse al saber actuar y hacer, asumiendo de manera responsable las implicaciones y consecuencias de las acciones que se realizan. Montenegro hace énfasis en su explicación de competencias, que éstas deben transformar los contextos a favor del bienestar humano.

Trabajo en equipo

La palabra equipo viene del escandinavo *skip*, que significa barco y del francés *equipage* que se refiere a tripulación. Entonces, equipo se refiere a las personas organizadas para el trabajo de navegación. (Ander-Egg y Aguilar, 2001).

Es necesario destacar que la comunicación tiene distintas funciones en nuestras vidas, entre las que destacan el comunicarnos para satisfacer nuestras necesidades sociales del ser humano, para fortalecer y mantener nuestro sentido de pertenencia, para desarrollar relaciones, para intercambiar información y para influir en los demás. En este aspecto, Verderber (2005), explica que las personas suelen relacionarse en grupos, cuando tienen el propósito específico de resolver un problema o tomar una decisión.

De esta forma, que cuando un grupo de individuos decide trabajar juntos para alcanzar un proceso, nace la idea de un trabajo en equipo. Gracias al conocimiento y experiencia de cada integrante se obtienen mejores resultados, que si se trabajara de manera individual. (Winter, 2000).

De igual manera, Barkley (2005) define al trabajo en equipo como laborar en parejas o pequeños grupos para lograr objetivos de aprendizaje comunes. Por lo que, al realizar un esfuerzo en conjunto, no sólo se alcanzan objetivos comunes, sino se logran aprendizajes significativos al emplear el conocimiento compartido.

Vander y Gómez (2006) coinciden en este punto al explicar que un equipo es un conjunto de personas que se necesitan mutuamente para desempeñarse, por lo que es importante aprovechar el talento colectivo, producido por cada persona en la interacción con los demás. De tal forma que se considera que el resultado de grupo, siempre es mejor que el realizado por los individuos de manera individual, no sólo por el resultado alcanzado, sino por el aprendizaje colectivo conseguido. De igual manera, Vander y Gómez (2006) detallan las características que deben prevalecer al formar un equipo:

- Surgimiento de normas.
- La existencia de objetivos colectivos comunes.

- La existencia de emociones y de sentimientos colectivos.
- La emergencia de una estructura informal.

Y a su modo de ver los equipos, estos autores consideran que los grupos de trabajo deben evolucionar hacia:

- Objetivos comunes y acordados.
- Tareas definidas y negociadas.
- Procedimientos explícitos.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Alto grado de interdependencia.

Por lo que Vander y Gómez (2006) hacen notar, la presencia de las buenas relaciones interpersonales al momento de trabajar en conjunto, ya que permiten cumplir de una mejor manera los resultados establecidos por el equipo.

De esta forma, uno de los elementos que debe estar presente en los trabajos colaborativos es la competencia comunicativa, por lo que en el siguiente apartado, se analizó la importancia de esta competencia en el aprendizaje colaborativo.

Competencia comunicativa en el aprendizaje colaborativo

El trabajo coordinado, el apoyo mutuo, la contribución y la identidad que se logre dentro del equipo, son características necesarias para lo lograr la eficiencia interna y el logro de los objetivos. Zardon (2002) define al equipo como un grupo pequeño, pero con una identidad definida. El trabajo que se lleva a cabo dentro de él se hace de manera coordinada y apoyándose mutuamente. Zardon (2002) explica que los integrantes de un grupo de trabajo deben demostrar identidad hacia el equipo, ya que la actividad realizada por cada uno de los participantes afecta al cumplimiento de la tarea. Además, señala que es importante demostrar en los grupos de trabajo las habilidades para las relaciones interpersonales, donde se logre la interacción con los

demás integrantes del equipo, así como la disposición de convivencia, de flexibilidad y de apertura ante la diversidad.

Un grupo de trabajo debe lograr cohesionarse como equipo, ya que de esta forma los resultados esperados serán más fáciles de alcanzar. Laborar sin rumbo y sin un sentido de pertenencia como equipo hace que no se logre la productividad, por lo que para alcanzar los resultados se requiere lograr una cohesión de equipo,

Robbinson y Coulter (2005) definen a la cohesión de equipo como el grado en el que los integrantes de un grupo se identifican entre sí y comparten los objetivos de grupo. La cohesión que existe en el grupo tiene consecuencias importantes para el proceso de interacción, la satisfacción de los miembros, la influencia social dentro del grupo y su productividad. El tipo de comunicación en los grupos cohesionados es distinto al que se da en los grupos sin cohesión. Los miembros de grupos cohesionados trabajan juntos en la búsqueda de información y en la obtención de acuerdos y soluciones.

El trabajo en equipo como una actividad productiva, nos lleva a analizar la manera en que este tipo de trabajo se desarrolla en la universidad y posteriormente en el ejercicio profesional.

Investigaciones sobre el desarrollo de las competencias desde la universidad

Una investigación realizada en España, en las Islas Baleares (Psicothema, 2009), sobre las competencias que debe integrar la educación superior, demostró que el trabajo en equipo es una de las competencias más necesarias para el trabajo profesional.

El estudio se aplicó a 500 empresas y a 173 académicos, pertenecientes a la Universidad de Illes Balears. El objetivo era conocer la opinión tanto de empleadores como de educadores, sobre las competencias que deben presentar los egresados de una universidad. En el resultado

encontrado, más de la mitad de los entrevistados manifestó que la competencia de trabajo en equipo es de las más importantes para laborar en una empresa.

Esta investigación pone a la luz, la deficiencia que hay en las escuelas de España y sirve como referencia para las instituciones mexicanas, para integrar en sus programas competencias sociales, además que hace énfasis en que la educación profesional debe contemplar las competencias, para formar futuros profesionistas destacados y sobre todo, que preparen a los alumnos en su inclusión en el mercado laboral.

Por otro lado Walden University (1995) presenta una investigación titulada *La percepción de los estudiantes, profesores y patronos cooperadores*, en torno a las competencias requeridas en el mundo de trabajo en el área secretarial y el currículo, a tono con los cambios tecnológicos en la sociedad de la informática. El estudio tuvo como resultado la identificación de las competencias principales que debe contar el currículo secretarial, entre las que se encuentra la destreza de comunicación..

Es así como se observa que la competencia comunicativa es importante en el desarrollo de las actividades profesionales. Por lo que las instituciones educativas, tienen la tarea de contemplar en sus planes de estudio las competencias que son requeridas por las empresas, para ello se requiere tener un acercamiento con el mercado laboral, de esta forma se podrá realizar un currículo que vaya acorde a las necesidades del mercado laboral, además de colaborar en la transformación y mejora de las organizaciones.

Empresas y el trabajo colaborativo

Las empresas están conformadas por personas, las cuales deben trabajar en coordinación para alcanzar los objetivos propuestos. Por lo que de manera cotidiana, los trabajadores están en constante comunicación con sus compañeros, formando equipos colaborativos. Estos equipos pueden ser por estructura, esto es, que pertenecen a un área en específico o por decisión personal, al formar comités y elegir con quien trabajar.

Los trabajos colaborativos por estructura son los más comunes en las organizaciones, donde los colaboradores no tienen la decisión con quien trabajar. La competencia comunicativa, la colaboración, la pertenencia a equipos y hasta la motivación, son factores que pueden intervenir en el buen trabajo de un equipo.

Se ha reconocido que el adecuado trabajo coordinado puede ser uno de los factores esenciales para alcanzar el éxito. Hellriegel et. al (2006), explican que los emprendedores exitosos trabajan duro y son orientados a la tarea en extremo, pero no son lobos solitarios, ya que una persona no puede hacer todo de manera individual, por lo que debe formar equipos efectivos. De lo contrario, el crecimiento de sus organizaciones llegará con el tiempo a su límite. Además, para que las empresas alcancen el éxito, requieren de emprendedores que formen equipos, donde prevalezca la comunicación.

Para Pérez (2009) los colaboradores de una empresa son la parte más necesaria, pues los empleados son el alma del negocio. La clave para contar con buenos equipos de trabajo en las organizaciones, es integrar a las empresas a personas que se identifiquen con la compañía, que adopten un espíritu de colaboración y que compartan los intereses de la organización. Este autor, además señala, que para formar grupos ganadores, se requiere fomentar la comunicación, con la finalidad de que los resultados de las empresas sean los esperados por el grupo de trabajo.

Zardon (2006) coincide en este aspecto al decir que la historia de muchas empresas está llena de relatos de personas exitosas, que de la nada o con recursos escasos, han logrado grandes organizaciones. El talento, la capacidad, la valentía, la visión y la voluntad de los directores, han sido importantes para el desarrollo y crecimientos de sus organizaciones, pero claro está, que el éxito de sus empresas, no lo alcanzaron solos, sino con el apoyo de un equipo de personas. Para Zardon (2006), muchos empresarios mexicanos han logrado serlo, gracias que han sido capaces de contratar a quienes poseen la facilidad para adaptarse al trabajo en forma colectiva más que de manera individual, que en dirigen sus esfuerzos, más a la meta compartida que hacia una de carácter personal y que cuentan con actitud de cooperación que la de competir con los demás.

Entonces, en los trabajos en equipo, deben dejarse a un lado los intereses personales o la búsqueda un objetivo únicamente personal, pues al momento de formar parte de un equipo, se debe pensar en conjunto, evitando roces o cualquier situación que perjudique al buen desarrollo de los objetivos del grupo.

Gómez (1999) cree en el trabajo en equipo como la forma más avanzada de concebir la participación, ya que favorece al paradigma empresarial, además que define un área de trabajo y se apoya en la polivalencia de todos quienes integran al grupo, con respecto a las funciones que se deben desarrollar.

Este autor, señala además, que el objeto esencial de la comunicación es el entendimiento entre las personas. La información es lo que ponemos en común a través de la comunicación, con objeto de alcanzar un entendimiento entre las personas. Comunicar es en cierto modo, escuchar al otro y hacerlo:

- a) Para conocerle y comprender cómo es y qué le pasa.
- b) Para encontrarse personalmente con el otro, mediante su aceptación y acogida de su persona, tal y como es.
- c) Para entendernos como personas que confían unas en otras.
- d) Para apoyar y colaborar con el otro.

En una empresa, el trabajo en equipo se presenta de varias maneras, como lo son los comités, las juntas, los círculos de calidad, entre otros Yarce (2005). Pero lo más importante, según lo señala el autor, es que en cada una de ellas, se requiere demostrar una disciplina de disponibilidad, complementariedad, colaboración, contribución, camaradería, sinergia, amistad, solidaridad, por mencionar algunos de los valores que deben manifestarse en los equipos. Para este autor, el trabajo colaborativo pone a prueba la lealtad, la equidad, la sinceridad, la transparencia en la conducta, la laboriosidad y otros factores más.

Entonces, entre los factores que influyen para el éxito de una empresa, se encuentran la adecuada implementación del trabajo de equipo como forma para alcanzar los resultados y la

comunicación, la cual debe estar presente en los trabajos colaborativos. Por lo que el siguiente elemento a investigar fue la comunicación como proceso y como herramienta para las empresas.

Comunicación en las empresas

El presente trabajo tuvo el objetivo de analizar la competencia comunicativa contenida en los aprendizajes colaborativos, para posteriormente elaborar una propuesta de trabajo grupal, que apoye a los estudiantes a adquirir elementos que les permitan comunicarse eficientemente en el ámbito profesional cuando trabajen equipo. De esta forma, se investigaron temas relacionados con la comunicación y su aplicación organizacional.

Cuando se refiere a comunicar, suele pensarse en transmitir un mensaje o idea, pero la comunicación es mucho más amplia. Es poner en común un mensaje, empleando códigos que sean entendidos de igual manera, tanto por quien lo transmite la idea, como por quien la recibe. Y sobre todo, se refiere a buscar la retroalimentación de quien recibió el mensaje, para complementar adecuadamente el proceso de comunicación.

En Martínez y Nosnik (2004) se explica a la comunicación como un proceso por medio del cual, una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje y queda en espera de que esta última le brinde una respuesta, que puede reflejarse en una opinión, una actitud, o una conducta. En otras palabras, la comunicación es la forma de establecer una relación con los demás, por medio de hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al mensaje enviado, para así cerrar el círculo.

Para Cibanal (2003) en la actualidad, la mayor parte de las personas reconoce, que la sola manera de establecer, mantener y mejorar los contactos humanos, es a través de la comunicación interpersonal. Por lo que la comunicación es un proceso privilegiado y único, que identifica el comportamiento humano.

Enfocando la comunicación en una organización, ésta se contempla como necesaria para el buen funcionamiento de las empresas. La comunicación debe darse no sólo en un área en específico, sino en toda la organización para alcanzar los resultados trazados.

Una buena comunicación en los equipos de trabajo podría incrementar la productividad en cualquier actividad social o laboral. Fernández (2005) coincide en este punto, al decir que la comunicación en una organización, no se refiere únicamente a la transmisión de mensajes, sino que incluye elementos que conjugados, mejoran la productividad de los empleados. Además, este autor especifica que la comunicación no se limita únicamente al envío de información, sino que en las empresas, se refiere a coordinar las tareas, a motivar a las personas y a mejorar los comportamientos.

Alcanzar los resultados esperados por la empresa, puede atribuírsele a la productividad y eficiencia aplicada por los colaboradores de ella. Pero sobre todo, a la integración adecuada de algunos factores como: comunicación, motivación y reconocimiento. Elementos clave para que los empleados trabajen en un ambiente más cómodo y donde se les permita desarrollarse libremente, aunque con responsabilidades.

Para Castillo (2008) la comunicación es un factor indispensable para la productividad en una empresa. De acuerdo a la autora, la mayoría de las empresas aceptan que la comunicación es un factor clave para lograr la productividad e incluso reconoce, que debe ser una competencia que es necesaria incluir dentro del perfil de los gerentes. El autor explica que si elaboráramos una lista de actividades que llevan a cabo los integrantes de una organización, con seguridad encontraremos verbos como planificar, coordinar, asesorar, organizar, evaluar, controlar, motivar, entre otros. Estas tareas se realizan fundamentalmente a través de la comunicación. Este autor señala además, que la organización debe considerarse como un sistema conversacional, donde las personas que interactúan generan vínculos, en los que la calidad de sus relaciones, depende de la calidad de sus interacciones, lo que llega a condicionar el éxito de los resultados.

El contar con equipos de trabajo sólidos donde prevalezca la comunicación, lleva a mejorar las relaciones interpersonales en las empresas y a contar con climas laborales adecuados,

lo que genera mejorar la calidad del desempeño individual y organizacional. En este punto Andrade (2007), detalla que cualquier acción realizada en una empresa comunica, sobre todo al momento de interactuar con otros. Resalta que el intercambio simultáneo e inevitable de mensajes que se lleva a cabo entre los participantes de una empresa, se da tanto de forma verbal como no verbal, por lo que comprende con canales muy variados como el habla, la apariencia física, los movimientos corporales, las expresiones faciales, entre otros factores que son muy comúnmente utilizados.

En otro aspecto, Martínez y Nosnik (2004) enfatizan que la comunicación organizacional debe contemplarse de manera social no individual. Donde la importancia de la interacción es un proceso empresarial que se da porque se involucra a un número determinado de personas, en diferentes ámbitos de la organización. Los autores señalan que, además de ser importantes los procesos comunicativos individuales, también lo son los grupales, y que desde el punto de vista organizacional, la comunicación es un proceso grupal, más que individual.

Tanto lo expuesto por Andrade (2007), como por Martínez y Nosnik (2004) encaminan la idea de que la comunicación en una empresa, es el resultado de acciones comunicativas individuales y grupales, lo que relaciona la idea central de esta investigación, al analizar la competencia comunicativa, con factores individuales y grupales, y como estos elementos se reflejan en los trabajos donde intervienen personas de manera colectiva.

Por lo tanto, la comunicación y el trabajo en equipo en una empresa, son importantes para su buen funcionamiento y el logro de sus objetivos. De tal forma que la educación y sobre todo en las universidades, es necesario preparar a futuros profesionistas, que puedan desempeñarse eficientemente en un grupo de trabajo, empleando efectivamente la comunicación.

La educación superior como responsable de la formación de profesionistas

La escuela, como formadora de futuros profesionistas, juega un papel importante en el desarrollo de competencias en los alumnos. Los egresados de cualquier universidad, son quienes dan el prestigio de la institución en la cual estudiaron, por lo que es necesario que la formación que se les brinde, les permita de ejercer profesionalmente de manera efectiva.

Vander y Gómez (2006), coinciden en el papel importante que tienen las universidades con sus alumnos, para que una vez finalizados sus estudios, puedan acceder a un trabajo acorde con sus expectativas y a su formación universitaria.

Rebeil y RuizSandoval (2000) refuerzan esta idea, además que integran la idea de formar profesionistas de primer nivel, aptos para comunicarse eficientemente y con los conocimientos necesarios para poder desarrollar la competencia comunicativa en su ejercicio profesional.

Fernández (2003) apoya la postura de que las universidades tienen responsabilidad para preparar a sus egresados para saber trabajar en conjunto, sobre todo a mantener *grupos orientados hacia una tarea*. Estos grupos, son aquellos que se conforman para realizar una tarea, solucionar un problema, llegar a una decisión o elaborar un producto.

Desarrollo del trabajo colaborativo desde las aulas universitarias

Se ha señalado la responsabilidad de las universidades como formadoras de futuros profesionistas, pero es también importante analizar la manera en que deben ser llevados a cabo los trabajos colaborativos desde las aulas de nivel profesional.

Herrera y Pérez (2004) destacan que de manera internacional se reconoce la relevancia en la actividad profesional del trabajo colaborativo. Además exponen que el trabajo en equipo es una actividad en la que se debe preparar a los alumnos para el momento que laboren

organizacionalmente. Los métodos de enseñanza que se empleen deben estar acordes con el objetivo de preparar al estudiante para el trabajo en equipo. Un elemento que destacan estos autores, es la evaluación para medir la manera en que el trabajo colaborativo se lleva a cabo. Por lo que proponen evaluar el desempeño tanto individual como colectivo.

Emplear el trabajo colaborativo en las aulas, permite eliminar prejuicios como el favoritismo percibido por los estudiantes o demostrados por los profesores. Este factor se observa en una investigación realizada en el año 2005, con el objetivo de conocer las percepciones de los docentes sobre las principales problemáticas que aquejaban a la educación de su localidad. Ésta fue organizada por el Ministerio de Educación de la Provincia, la Universidad de Villa María y la Municipalidad, en Argentina y se aplicó a 400 profesores.

Uno de los resultados encontrados, fue la relación entre profesor y alumno, donde la impaciencia por parte de los docentes y la tendencia a tener “favoritos” dentro de los estudiantes, traían consigo una “fragmentación” del docente hacia sus estudiantes. Una alternativa reconocida en este estudio para evitar dicha “fragmentación” fue la utilización del trabajo en equipo, con normas estandarizadas, como una manera de mejorar la comunicación entre alumnos y evitar *los favoritismos* de los docentes.

Por lo que el llevar a cabo adecuadamente trabajos colaborativos desde las aulas trae como beneficios brindar las mismas oportunidades a los estudiantes, evitando ideas de *favoritismo*, además de preparar a los estudiantes para desarrollarse eficientemente en sus actividades laborales.

Análisis teórico de pregunta de investigación.

El objetivo central del presente trabajo fue analizar si la competencia comunicativa se desarrolla en los aprendizajes colaborativos, entendidos estos últimos como trabajos en equipo. Todo ello, con la visión de formar profesionistas preparados adecuadamente para demostrar su competencia comunicativa al momento de trabajar en grupo dentro de su profesión.

Por lo que, posterior a la revisión teórica de diversos autores sobre competencia, competencia comunicativa, trabajo en equipo, responsabilidad de las instituciones educativas como formadoras de profesionistas y trabajo en equipo desde las aulas, se observan las siguientes situaciones:

- Las competencias son habilidades desarrolladas que permiten que los estudiantes tengan un mejor desempeño laboral.
- Un ser humano, por más emprendedor que sea, requiere formar parte de un equipo fuerte, sólido, integrado y enfocado a objetivos.
- Para conseguir la integración entre los colaboradores, la comunicación juega un papel fundamental. Se considera que empleados mejor comunicados demuestran un mayor sentido de pertenencia hacia la organización y por ende, trabajan convencidos hacia el logro de las metas de la empresa para la cual trabajan.
- Las instituciones educativas, deben desarrollar programas enfocadas a mejorar el desarrollo integral de los alumnos, por lo que requieren integrar en sus currículos temas que realmente sean de utilidad para los estudiantes.
- Las universidades deben fomentar el trabajo en equipo entre sus alumnos, pero enfocándolo a desarrollar un verdadero aprendizaje colaborativo, donde prevalezca la competencia comunicativa.

Con esta revisión de temas se observa que es relevante que los alumnos adquieran la competencia comunicativa al momento de trabajar en equipo. Así, se brinda un beneficio adicional a los estudiantes que no sólo les servirá para su vida profesional, sino también personal.

En el siguiente capítulo se puntualiza la metodología empleada para realizar este estudio, dando a conocer el tipo de investigación que se llevó a cabo, así como la definición de la muestra y los procedimientos que se siguieron.

Capítulo 3

Metodología

El enfoque de investigación

A lo largo de los años, la idea de llevar a cabo una investigación científica ha variado. La intención del hombre por analizar lo que está a su alrededor, ha permitido el florecimiento de dos vertientes principales de investigación: El método cualitativo y el cuantitativo.

En un principio, la ciencia se apoya del método cuantitativo, pero debido a la necesidad de analizar los comportamientos y actitudes, es que se encaminó el estudio científico al método cualitativo.

Para Álvarez – Gayou (2004) la corriente cualitativa surge de la inquietud de estudiar las conductas (Fenomenología), donde el punto de partida es la realidad misma. Asimismo, Álvarez – Gayou (2004) especifica las características generales de este paradigma:

- a) El punto de partida del científico es la realidad, que mediante la investigación le permite llegar a la ciencia.
- b) Los fenómenos, los hechos y los sujetos son rigurosamente examinados o medidos en términos de cantidad, intensidad o frecuencia.
- c) Se pretende objetividad en el investigador.
- d) Las situaciones “extrañas” que afecten la observación y la objetividad del investigador se controlan y evitan.

La investigación cualitativa parte de indagar sobre los sucesos de las personas; sus emociones, sentimientos, creencias y comportamientos. Por lo que la mayoría de los datos que manejan son interpretativos y no se basan en datos estadísticos.

Strauss y Corbin (2002) estudian tres componentes de la investigación cualitativa:

- 1.- Los datos: Que pueden provenir de diferentes fuentes como observaciones, entrevistas, etc.
- 2.- Los procedimientos específicos que emplean los investigadores para interpretar y organizar los datos.
- 3.- Conceptualizar y reducir los datos en categorías en términos de sus propiedades y dimensiones, y relacionarlos por medio de una serie de oraciones proposicionales.

La investigación cualitativa no tiene la intención de relacionar variables sino estudiar los procesos y dinámicas que se dan entre las variables. La pregunta de esta investigación buscó indagar sobre los comportamientos de los estudiantes al momento de trabajar en equipo, en específico al empleo de la competencia comunicativa. El presente trabajo, está basado en una metodología cualitativa, ya que tiene como objetivo generar un panorama amplio sobre lo que ocurre en el aprendizaje.

La relevancia del enfoque cualitativo en esta investigación, se encuentra en el hecho, que estudia comportamientos y sobre todo, que tiene un sentido humanista y no busca una verdad absoluta, sino comprender situaciones y comportamientos.

En enfoque aplicado al método seleccionado, fue exploratorio-descriptivo. Los estudios exploratorios se efectúan cuando el objetivo a examinar es poco estudiado. Generalmente determinan tendencias, identifican áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio. En el estudio descriptivo, el investigador trata de describir situaciones, eventos y hechos; cómo se manifiesta determinado fenómeno. (Hernández et al. 2004).

Es exploratoria, porque no se encontró alguna investigación o bibliografía, que profundice sobre las acciones que deben llevarse a cabo, para desarrollar la competencia comunicativa en los trabajos colaborativos. Es descriptiva porque busca encontrar las situaciones de comunicación y desarrollo de trabajo que se demuestran al trabajar en conjunto.

Muestra

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo representativo de personas, eventos, sucesos, etcétera; sobre el que se recolectarán los datos, sin que necesariamente sea un universo representativo. (Hernández et al. 2004).

En este proyecto, la muestra la incluyeron estudiantes y profesores de la Universidad de Londres, en la Ciudad de México. Específicamente de las licenciaturas de Diseño Gráfico y Comunicación Multimedia. En esta institución se seleccionaron de forma aleatoria a 20 estudiantes de distintos grados y a 7 profesores quienes se eligieron de manera no probabilística. Se buscó un equilibrio entre mujeres y hombres, con el objetivo de que la variable de género no afectara en los resultados obtenidos.

En la muestra no probabilística la selección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma oportunidad de ser elegidos, sino que el investigador es quien tiene la elección; por lo que no se requiere una representatividad, sino de una cuidadosa selección de personas que contengan las características necesarias para la investigación. (Gómez, 2006).

Para esta investigación, la participación de estudiantes y profesores, se realizó de manera voluntaria por parte de ellos, en la que el único requisito era que los alumnos hayan trabajado o trabajen de manera colaborativa en sus grupos. Para la elección de docentes se tomó en cuenta a quienes en sus prácticas didácticas emplean el trabajo colaborativo entre sus estudiantes.

La Universidad de Londres es privada y el nivel socioeconómico de los estudiantes y profesores es de nivel medio. La unidad de análisis es de tipo *teoría de contraste*, donde se pretende que ninguna característica de la muestra genere alguna distracción al pertenecer todos los integrantes de la muestra a la misma universidad.

Diseño de Instrumentos y Recolección de Datos

Con el objetivo de obtener resultados confiables y variados en opiniones sobre la pregunta de investigación, se empleó la entrevista y la observación como métodos para recolectar la información. De acuerdo a Heinemann (2003) la entrevista consiste en recabar información mediante preguntas formuladas o cualquier otro tipo de estímulo visual, donde las personas, objeto de estudio, emiten datos útiles para resolver la pregunta principal de la investigación.

Las entrevistas fueron semiestructuradas y empleando preguntas generales para ejemplificar y de estructura. Este tipo de entrevistas son aquellas que se basan en una guía, pero el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre el tema. Las preguntas generales parten de planteamientos globales, hasta ir llegando al tema de interés del investigador. Los cuestionamientos para ejemplificar sirven como disparadores para exploraciones más profunda, donde se pide al entrevistado que dé un ejemplo de un evento, suceso o de una categoría. En las preguntas estructurales el entrevistador solicita al entrevistado una lista de temas o categorías. (Hernández et al. 2004).

Durante la realización de las entrevistas, fue fundamental generar un clima de confianza entre el entrevistador y el entrevistado, para que la comunicación fluyera de una manera más adecuada y se obtuvieran datos valiosos para la pregunta de investigación.

Las dimensiones que se tomaron en cuenta para la elaboración de las entrevistas a estudiantes y profesores fueron:

- La preferencia de trabajo por parte de los estudiantes (grupal o individual).
- La percepción del tipo de aprendizaje con que obtienen un mayor aprendizaje.
- El desarrollo de la competencia comunicativa a través de los trabajos colaborativos.
- Sugerencias para contar con un aprendizaje grupal que mejore la competencia comunicativa.

Las entrevistas a alumnos y docentes fueron compuestas por preguntas específicas, donde se buscó que los entrevistados dieran su punto de vista veraz sobre el trabajo en equipo. Como se muestra en los Apéndices C y D respectivamente. Al inicio de cada entrevista se pidió el consentimiento de cada entrevistado, mediante una carta de consentimiento, como se aprecia en el Apéndice A.

La observación que se realizó por parte del investigador, fue *Participante como observador*. De acuerdo a Álvarez – Gayou (2004) esta observación es más natural y consiste en que el investigador se vincula más con la situación que observa, incluso puede adquirir responsabilidades en las actividades del grupo observado. Por ello, desempeñando el papel de docente, el investigador desarrolló trabajos en equipo en cada grupo analizado para observar la manera en que se lleva a cabo el aprendizaje colaborativo dentro de las aulas.

La observación se hizo de manera holística, donde se tomaron en cuenta factores ocurridos en los aprendizajes grupales tales como:

- El ambiente físico percibido durante la realización de los trabajos. Para ello se analizó la iluminación, la amplitud del aula y la accesibilidad a las herramientas empleadas, como hojas de rotafolio, computadoras y mesas.
- Las relaciones entre los integrantes. Se observó la forma de comunicarse entre los estudiantes, los distintos roles manifestados en el equipo y la manera en que acomodaron las sillas para llevar a cabo la actividad.
- El proceso de trabajo. Se prestó atención a las actividades que los alumnos llevaron a cabo para el desarrollo del trabajo, desde la delimitación de las actividades hasta su finalización.

Estos elementos fueron la base de la guía de observación que permitió analizar la manera vivencial de los trabajos grupales, como se aprecia en el Apéndice B.

El objetivo de las entrevistas y de la observación, fue identificar la manera en que el aprendizaje colaborativo es llevado a cabo por los estudiantes universitarios, si es que se emplea la competencia comunicativa para alcanzar los resultados planeados e identificar estrategias que facilitaran el desarrollo de una propuesta, que promueva la competencia comunicativa, al momento en que los alumnos de nivel profesional trabajen de forma conjunta.

Procedimiento de recolección de información

Llevar a cabo una adecuada investigación requiere de contar con un procedimiento, que permita realizar las acciones necesarias en el momento adecuado. Además, favorece a seguir un plan estratégico que facilite el trabajo.

Para esta investigación se establecieron las siguientes fases de la investigación:

- a) Identificación del problema y temas relacionados con la investigación, como lo son la importancia y los puntos que se abarcaron.
- b) Revisión de literatura y perspectiva teórica. Se llevó a cabo una revisión de investigaciones anteriores, sobre la pregunta que sustenta a este trabajo, así como las principales teorías que sustentan el tema de análisis y lo que dicen algunos autores.
- c) Planificación. Este paso incluyó la elección del escenario de investigación, la estrategia, la muestra y el procedimiento para recolectar y analizar la información. En este rubro se seleccionó la investigación cualitativa, la Universidad de Londres como escenario y se especificó la muestra a tomar en cuenta en la investigación.
- d) Entrada en el escenario y recolección de información. Se contempló la solicitud de acceso a la universidad elegida y la selección de los participantes. Así como la realización de las observaciones y las entrevistas. Los pasos que integraron la recolección de información fueron:

1. Solicitud de recolección de información, a través de una carta de consentimiento.
 2. Anotaciones de las observaciones. Comportamientos, actitudes, roles, actividades, entre otros, integran este rubro.
 3. Anotaciones interpretativas. Se tomaron en cuenta los comentarios personales de cada observación.
 4. Realización de entrevistas tanto de estudiantes como de profesores.
- e) Análisis de datos. Este rubro está integrado por: Revisión del material, preparación de los materiales, organización del material recolectado para su análisis, codificación e interpretación de resultados. En el apartado siguiente, se explican a detalle estos pasos.
- f) Retirada del escenario. Finalización de la obtención de información.
- g) Elaboración del informe. Realización del reporte final de investigación, en el que se incluyó el marco teórico, la metodología, los resultados y las conclusiones.

Estrategia de análisis de datos

Posterior a obtener la información tanto de entrevistas como de las observaciones, el siguiente paso fue el análisis, que permitió encontrar resultados de la pregunta de investigación.

Este proceso constó de las siguientes fases, de acuerdo al procedimiento planteado por Hernández et al (2004):

- Revisión del material: Se analizó si la información, producto de las observaciones y entrevistas, correspondía a dar respuesta a la pregunta de investigación.
- Preparar los materiales para su análisis. Se eliminó la información no relevante para esta investigación, se redujeron los datos y se resumieron (si era necesario), para clasificarlos y transcribirlos en un formato.
- Organizar el material recopilado, conforme a uno o más criterios. Para esta investigación se tomaron en cuenta criterios, anteriormente mencionados como: La preferencia de

trabajo por parte de los estudiantes, la percepción del aprendizaje con que se obtienen mayores aprendizajes, el desarrollo de la competencia comunicativa al trabajar en conjunto y las propuestas para diseñar un trabajo grupal que promueva el desarrollo de la competencia comunicativa.

- Codificación de la información e interpretación de resultados: Este paso resultó fundamental, ya que brindó sentido al análisis. Los elementos que se tomaron en cuenta fueron:
 - Las descripciones de cada categoría. Se dio una descripción detallada de cada categoría para ubicar las posibles respuestas en cada una de ellas.
 - La frecuencia de cada categoría. Se refiere a analizar qué tanto es mencionada cada categoría por la muestra seleccionada. Para llevar a cabo este paso, se empleó una base de datos realizada por el investigador.
 - Evaluación de la confiabilidad y validez: Al analizar los datos de manera triangulada (observaciones, entrevistas a profesores y alumnos) se logró identificar las respuestas a los cuestionamientos, que no concordaban con las observaciones realizadas por el investigador.
 - Construcción de teorías. Con base en la información recolectada y analizada, se construyó una propuesta de aprendizaje colaborativo aplicable en el nivel universitario.
 - Retroalimentar y corregir. Durante toda la investigación es muy importante ir retroalimentando el trabajo de investigación. Por lo que se puso en práctica la propuesta de trabajo colaborativo, en 6 grupos de la misma universidad investigada. La información obtenida brindó elementos que permitieron realizar las correcciones y ajustes necesarios, para llegar a una propuesta final, la cual se presenta más adelante.

Ética de la Investigación

Es responsabilidad del investigador actuar en todo momento con sentido ético y con responsabilidad de sus actos. De acuerdo a Álvarez – Gayou (2004) la ética en la investigación consiste en tener el consentimiento previo de quienes participarán en la recolección de información, por lo que el presente trabajo incluye una carta en la que se pidió la aprobación de quienes fueron entrevistados y observados. La cual se anexa en el Apéndice A. Además, se informó de la confidencialidad de los datos, que las personas involucradas aportaron al trabajo.

Una vez que los alumnos y profesores seleccionados para la investigación aprobaron participar en ésta, se inició con la recolección de información.

Posterior al trabajo de obtención y análisis de información, fue importante analizar los resultados para observar si la pregunta de investigación inicial se valida o refuta. Por lo que en el siguiente capítulo se presenta la información obtenida en la metodología aplicada.

Capítulo 4

Resultados

Los resultados encontrados en la presente investigación dan respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de adquisición de la competencia comunicativa que obtienen los estudiantes universitarios, a través de los trabajos colaborativos? Los resultados presentados a continuación surgen de una triangulación de datos obtenidos, entre alumnos, profesores y las observaciones realizadas.

Las observaciones se llevaron a cabo por medio del investigador, mientras que los alumnos, realizaron trabajos colaborativos en clase. Para una mejor obtención de información sobre la manera en que los alumnos desarrollan su competencia comunicativa, las prácticas en equipo fueron de dos modos: En un tipo de trabajo se dijo a los alumnos que se evaluaría el proceso llevado a cabo, incluyendo elementos como la participación activa y el interés por el logro de los objetivos. Esta evaluación se haría entre los mismos compañeros, esto es, se aplicaría una coevaluación. Mientras que en otro, sólo se explicó que se evaluaría el resultado final. Obteniendo resultados distintos en ambos procesos.

En el trabajo que se detalló a los alumnos se evaluaría el proceso, los estudiantes armaron un cartel, con elementos que previamente planearon (pues sabían que la planeación del proyecto y su participación previa serían evaluadas). Se analizó el mismo trabajo con similares características en 2 grupos.

En las observaciones donde sólo se especificó que se calificaría el resultado. Los trabajos realizados fueron dos: Un anuncio publicitario radiofónico y otro, la propuesta de un espectacular publicitario.

A continuación se presentan los resultados obtenidos, los cuales se dividieron en los siguientes rubros:

Información de la muestra

Para clarificar las características de los alumnos y de los profesores entrevistados, así como de las materias observadas, se integra la siguiente tabla:

Tabla 1.

Información de alumnos entrevistados

20 alumnos entrevistados
Estudiantes de las licenciaturas en Diseño Gráfico y Comunicación Multimedia
Edad de los alumnos entre 18 a 30 años
La muestra consistió en 10 mujeres y 10 hombres
Clase social: Media

Tabla 2.

Información de los profesores entrevistados

7 profesores entrevistados
Docentes de materias teóricas y prácticas de las licenciaturas en Diseño Gráfico y Comunicación Multimedia.
Edad de los profesores entre 30 y 50 años
La muestra consistió en 5 mujeres y 2 hombres
Clase social: Media

Tabla 3.

Información de observaciones

Materias observadas: Percepción Audiovisual, Publicidad y Modelos. Teorías de la Comunicación.
Alumnos observados: 30 en equipos de 3 personas.
Edad de los estudiantes entre 18 y 30 años
Clase social: Media

Preferencia de trabajo por parte de los estudiantes

Los estudiantes suelen trabajar en equipo puesto que es una práctica empleada de manera común entre los profesores, pero de darles a elegir a los alumnos, ellos prefieren hacerlo de forma individual, ya que consideran que es complicado ponerse de acuerdo entre los integrantes y es común que una persona termine haciendo todo el trabajo. Como lo expresaron dos alumnos en las entrevistas:

Prefiero los trabajos individuales porque es difícil coordinarse entre muchos.
(Entrevista- Alumno No. 4)

De elegir, me gusta más trabajar individualmente, porque casi siempre termino haciendo todo el trabajo. (Entrevista- Alumno No.13).

Incluso durante las observaciones, al pedirles el profesor trabajar de manera grupal, 18 alumnos pidieron trabajar individualmente, pues no confiaban en sus compañeros o dudaban de llegar a un consenso.

Al explicarles que deberían hacer un trabajo en conjunto, 8 de los 10 que estudiantes conforman el grupo, expresaron su descontento y pidieron realizar el proyecto de manera individual. (Observación No. 4)

Percepción del tipo de aprendizaje con que obtienen un mayor aprendizaje

Apoyando el trabajo a lo explicado por Winter (2000), donde gracias al conocimiento y a la experiencia de cada integrante se alcanzan mayores logros que si se trabaja de manera individual, se encontró que a pesar de la preferencia por un trabajo individual, se dividieron las opiniones de los estudiantes entre la manera en que obtienen un mayor aprendizaje.

Quienes opinaron que los conocimientos son mayores al trabajar en equipo, lo consideran porque pueden compartir puntos de vista con sus compañeros y se logra un intercambio de ideas, así como una retroalimentación. Los alumnos que dijeron aprender más individualmente expresaron que el motivo es porque pueden investigar sobre todos los temas de trabajo y realizan el proceso completo, lo que no ocurre cuando trabajan en conjunto, pues cada quien aprende de la parte asignada y no hay involucramiento en todo el proceso. Como lo explicó un estudiante durante su entrevista:

Considero que aprendo más cuando trabajo de manera individual, porque si me trabo en algo, yo busco los medios para aprenderlo. En equipo se dividen y se conforman con lo que cada quien sabe hacer. (Entrevista- Alumno No. 15).

Repartir actividades y sólo hacer la parte asignada no corresponder a un trabajo en equipo. Esta afirmación se basa en lo comentado por Vander y Gómez (2006), quienes explican que un equipo es un conjunto de personas que se requieren entre ellos para actuar, que aprovechan el talento colectivo de cada persona, al momento en que interactúan. De esta manera, el resultado grupal es mejor que el llevado a cabo individualmente.

Los profesores aplican los trabajos en equipo de manera cotidiana, pues están convencidos que son una buena manera de que los alumnos pongan en práctica lo visto en clase de manera teórica, como hace mención un profesor en una de las entrevistas:

Considero que los trabajos en equipo son una buena herramienta para que los alumnos adquieran de una mejor manera los conocimientos, porque mediante prácticas en equipo, afianzan el conocimiento y también lo crean. (Entrevista- Profesor 3).

Por lo que los profesores emplean los trabajos colaborativos con la idea de que los alumnos, pongan en práctica lo visto en clase y que la información sea más asimilable.

Desarrollo de la Competencia Comunicativa

Este trabajo basa el desarrollo de la competencia comunicativa, en la definición de Alles (2005), quien trata a la competencia comunicativa como el saber escuchar, el expresarse de manera efectiva, llevando ante todo un objetivo y la comprensión de la dinámica de grupos, así como el diseño efectivo de las reuniones. Por lo que se indagó en los estudiantes la manera en que se comunican para trabajar en equipo y con ello, identificar si desarrollan o no la competencia comunicativa cuando trabajan en conjunto.

Entre los resultados obtenidos se encontró que los estudiantes suelen comunicarse, en la mayoría de las ocasiones, sólo al principio y al final del trabajo. Al inicio, cuando los alumnos se dividen las funciones o tareas, no cumpliéndose con esto la función de un equipo. Al término, cuando se reúnen para analizar las partes asignadas a cada uno, en este momento, es cuando se toman en cuenta los distintos puntos de vista, para al final, lograr una unificación en la que todos estén de acuerdo. Pero durante el proceso falta una comunicación eficiente, por lo que no se puede afirmar que emplean la competencia comunicativa o que la desarrollan, puesto que no se da de manera efectiva una dinámica de grupos. Al final se termina haciendo un trabajo individual que al reunirlo, hace parecer que fue resultado de un esfuerzo en conjunto. Por lo que la competencia comunicativa no se logra demostrar.

A pesar de ello, la manera de comunicarse es cordial y la actitud que toman para trabajar es, en algunos casos sólo de colaboración y otras de organización. Para quienes sólo colaboran, demuestran un rol pasivo dentro del proceso de trabajo, mientras que los que organizan son los líderes en el equipo y que muchas veces, no permiten que el resto de los compañeros tenga alguna aportación.

Como explica el proceso de trabajo de un alumno que dijo tener actitud de organización:

La manera en que se lleva a cabo el trabajo es la siguiente: Se dividen temas, se investigan, se reúne todo. Reviso todo lo que los demás investigaron y hago

correcciones y ajustes. Después, hago la presentación. (Entrevista- Alumno No.13).

Esto quedo también manifestado en una de las observaciones:

Hay un alumno que tomó la iniciativa del trabajo y es quien dirige las acciones del mismo. Aunque su trato es cordial, no respeta las opiniones de sus compañeros y quiere que las cosas se hagan a su modo. El resto de sus compañeros terminan por sólo observar el desarrollo del trabajo. (Observación No. 1).

Cabe destacar que la competencia comunicativa se demostró, únicamente cuando el proceso fue evaluado por el profesor, específicamente si la participación fue un elemento a ser medido. Como ocurrió en una de las observaciones, donde los estudiantes hicieron un cartel y se les explicó que la participación activa y valiosa sería un elemento a medir, mediante una coevaluación entre los integrantes del equipo:

Todos participan y trajeron con anticipación material para llevar a cabo el trabajo, las chicas que suelen dejar que sus compañeros hagan las cosas, se preocupan por demostrar interés. También el cambio se observa entre quienes siempre quieren hacer todas las actividades, pues toman en cuenta las opiniones de sus compañeros y los dejan participar. (Observación No. 3)

La idea de la coevaluación, también fue propuesta por algunos estudiantes, como se demuestra en la siguiente entrevista:

Si fuera profesor para mejorar los trabajos en equipo haría yo los equipos, sortearía los temas y pediría una evaluación de cada compañero. (Entrevista- Alumno 13).

Lo anterior hace notar que una coevaluación al final del proceso, es una herramienta que facilita y promueve la comunicación entre los integrantes del equipo. Esta información es

importante para la realización de una propuesta de aprendizaje colaborativo, que más adelante se realizará.

Los trabajos colaborativos son una buena herramienta para que los estudiantes aprendan a comunicarse de una mejor manera, tanto con sus compañeros como con quienes no pertenecen a su círculo social, ya que los enseña a ser más tolerantes. Aunque en muchas ocasiones, el alumno no percibe que al realizar trabajos grupales está desarrollando su competencia comunicativa, como lo menciona un profesor.

Los trabajos en equipo desarrollan la habilidad comunicativa de los estudiantes en gran medida, aunque no siempre les agrada ni lo comprenden al cien por ciento.
(Entrevista-Profesor 2)

Los alumnos no llegan a ser concientes que al realizar trabajos grupales, están desarrollando una competencia importante como la comunicación y prefieren, en muchas ocasiones, evitar este tipo de trabajo sin analizar los beneficios que de esto pueden obtener.

Otro de los beneficios que los alumnos adquieren, es que los prepara para el momento en que laboren profesionalmente y deban que trabajar con distintos tipos de personas. Como lo manifestó un profesor durante su entrevista:

El trabajo grupal es la mejor forma de que los estudiantes aprendan a ser tolerantes, pacientes y a respetar los puntos de vista de cada uno, y a separar las diferencias que pudieran llegar a existir. Además que están desarrollando una competencia para el trabajo. (Entrevista-Profesor 5).

En el mercado laboral, los trabajos en equipo entre las distintas áreas e incluso en los mismos departamentos, suelen ser empleadas de una manera cotidiana, por lo que desde las aulas, los alumnos deben prepararse para llevar a cabo de una mejor manera este tipo de trabajo. Aprendiendo a respetar los distintos puntos de vista.

El trabajar siempre con las mismas personas, también afecta al desarrollo de la competencia comunicativa. Pues al conocerse los integrantes y saber sus habilidades y debilidades, conlleva a una repartición de temas o incluso a “cubrir” a quienes saben que no trabajan, pero son sus amigos. Como se observó:

Se nota que los estudiantes ya se conocen y saben las habilidades de cada uno, pues el alumno que tomó el papel de líder, reparte los temas y los demás no objetan nada al respecto. (Observación No.1).

En el caso de trabajar con compañeros distintos a quienes ya están acostumbrados, llevó a un proceso de trabajo más eficiente, en el que todos los integrantes participaron y aportaron algo valioso al equipo. Más aún porque sabían los estudiantes, que se evaluaría el proceso.

La primera impresión de trabajar con personas diferentes a su grupo de amigos, no fue bien recibida por los alumnos. Incluso, pidieron al profesor no se llevara a cabo el armado aleatorio de los equipos. Los equipos se integraron dándoles papelitos a los alumnos con un número, dependiendo el número era el equipo al que pertenecerían. Los “unos” trabajarían con los “unos”, los “dos” con los “dos”, etc. A pesar de su primera negativa, todos participaron en el trabajo y aportaron algo para su realización. (Observación No. 3)

Los alumnos reconocen que el trabajar con personas distintas, les permite aprender a relacionarse mejor y fomentar el trabajo, como lo explica un estudiante:

Si fuera profesor, para mejorar la comunicación entre los integrantes del equipo, haría dinámicas para organizar los equipos. Formaría a los aleatoriamente. (Entrevista- Alumno No. 16).

Para resumir la manera en que se desarrolla la competencia comunicativa en los trabajos grupales, de acuerdo a los resultados analizados, se incluye la siguiente tabla.

Tabla 4

Situaciones que los alumnos llevan a cabo en los aprendizajes colaborativos:

División de funciones y actividades.
No se comunican durante el proceso.
Sólo se reúnen el principio y al final de trabajo.
A veces hay retroalimentación del trabajo realizado por cada integrante.
En algunos casos se demuestra un liderazgo.
Por lo general, sólo una persona es quien integra el trabajo, faltando un consenso.
No hay una suficiente comunicación entre los integrantes del equipo.
Llegan a ser más tolerantes.
Aprenden a relacionarse con personas de distintos círculos sociales.
Consideran que el trabajar en equipo los prepara para el momento de trabajar profesionalmente.

Sugerencias para que un trabajo colaborativo promueva el aprendizaje

La presente investigación tiene como elemento adicional presentar una propuesta de trabajo colaborativo que promueva la competencia comunicativa y con ello un mejor aprendizaje de los estudiantes, por lo que se indagó en estudiantes y profesores, las propuestas que tendrían ellos para que los trabajos colaborativos promuevan adecuadamente el trabajo en equipo y la competencia comunicativa, encontrándose los siguientes resultados, especificados en la tabla 5.

Tabla 5

Recomendaciones de alumnos y profesores para que un aprendizaje colaborativo promueva un mejor aprendizaje

Los integrantes deben estar comprometidos con el trabajo.
Establecer reglas claras y objetivas de cómo debe ser el trabajo y lo que se espera de él.
Proyectos apegados a la realidad social y laboral.
Trabajos colaborativos que apliquen los conocimientos vistos en clase.
La proyección del trabajo sea grande, de modo que los objetivos por alcanzar sean interesantes.

Para los estudiantes entrevistados, un aprendizaje colaborativo que les permita asimilar de una mejor manera la información, debe ser con la disposición y el compromiso de todos los integrantes del equipo. Tomando en cuenta y respetando los distintos puntos de vista. Con una organización clara y bien definida de las funciones que a cada quien le corresponden. Así se demuestra en la respuesta de uno de los alumnos entrevistados:

Para que en un trabajo en equipo haya un mejor aprendizaje, se requiere que todos los integrantes estén comprometidos con el trabajo y no sólo con la calificación. (Entrevista-Alumno 2).

Por lo que para obtener un aprendizaje mayor en los trabajos grupales, es importante el compromiso de todos los integrantes, no sólo demostrando preocupación por la calificación, sino por los resultados que se obtendrán.

Vander y Gómez (2006) detallan las características que deben prevalecer al formar un equipo, entre las que se encuentra el surgimiento de normas y la existencia de objetivos colectivos comunes. Esto se reflejó en los resultados, donde se encontró que es necesario que el profesor establezca las reglas y que incluso, sea él mismo quien seleccione a los integrantes de los equipos, evitando que sólo sea un estudiante el que realice el trabajo y fomentando el trabajo de todos los integrantes del equipo. Pero es responsabilidad total de los estudiantes, llevar a cabo el proceso, esto se encuentra en una de las respuestas de un profesor.

La responsabilidad de la organización del trabajo es compartida, si no establezco las reglas como profesor, obviamente no se obtendrán resultados positivos y los estudiantes no aprenderán el cómo se debe hacer. (Entrevista-Profesor 5).

El profesor no debe llevar cabo los trabajos en equipo como una experiencia didáctica más, sino que debe demostrar responsabilidad en el aprendizaje que los estudiantes se obtendrán. El maestro requiere establecer reglas claras del proceso de los trabajos colaborativos y al término de éstos, evaluar si es que se llevaron a cabo las reglas impuestas, además de calificar el trabajo

final. Adicional, es necesario que el docente brinde retroalimentación del trabajo realizado durante el proceso, de acuerdo a lo observado por el maestro y la ponderación otorgada por los compañeros de equipo en la coevaluación.

Los trabajos colaborativos requieren ser empleados en todo tipo de materias, teóricas, prácticas y de investigación. Lo que resulta importante es que con este tipo de trabajos, los alumnos vean la aplicación de los conceptos vistos, en una realidad profesional o en su realidad social. Así se demuestra en una entrevista aplicada a un profesor:

Empleo los trabajos colaborativos en todas mis materias, aplicando los conceptos vistos en clase en alguna área del campo profesional, o bien, para analizar un hecho de la realidad social. (Entrevista-Profesor 2).

Los alumnos podrán interesarse más en la realización del trabajo, cuando ven la aplicación de lo analizado durante la clase, en un mundo real; generando a un mayor aprendizaje de los estudiantes.

Aprendizaje colaborativo para mejorar la competencia comunicativa

Para que un trabajo colaborativo mejore la competencia comunicativa, es importante que entre las políticas que el profesor establezca, tome en cuenta la comunicación entre los integrantes del equipo, quienes deben reunirse frecuentemente, demostrando responsabilidad y sobre todo conocimiento del tema a analizar. Además los estudiantes deben aprender a saber dar y a recibir órdenes. Otro punto importante es que los integrantes de los equipos deben cambiarse frecuentemente, para evitar que los estudiantes prefieran siempre trabajar con las mismas personas, lo que no estaría fomentando una competencia comunicativa, ya que el objetivo es aprender a comunicarse con personas con distintos puntos de vista. Lo anterior se demuestra en la respuesta de un alumno entrevistado, así como en las siguientes observaciones:

Para que se pueda aprender más en un equipo y aprender a comunicarnos mejor, es recomendable, que los equipos sean siempre con diferentes personas, delegando responsabilidades. (Entrevista-Alumno- 7).

Cuando los estudiantes tuvieron la libertad de elegir a sus compañeros, lo hicieron con quienes siempre lo hace, por afinidad, sin importar que alguno de ellos no trabajara. Incluso en un equipo la novia de uno de los integrantes del equipo no hizo nada y ninguno de los integrantes se molestó por ello. (Observación No. 1)

Para decidir a los integrantes del equipo, se hizo de manera aleatoria, donde algunos no quedaron satisfechos, pero como sabían que la participación de cada uno ellos sería evaluada por sus compañeros y profesor, todos se comunicaron eficientemente y trabajaron de manera integrada. (Observación No. 4)

Para mejorar la competencia comunicativa es necesario que se cambien frecuentemente a los integrantes de los equipos, de esta manera se estará evitando que siempre trabajen la mismas personas y que los alumnos no desarrollen de una manera más amplia su tolerancia y escucha de diversos puntos de vista.

La manera de ponderar el trabajo colaborativo representa un factor que puede desarrollar la competencia comunicativa, ya que en los trabajos donde sólo se toma en cuenta el resultado final, es el alumno interesado en su calificación quien hace la mayor parte del proyecto, mientras que el resto se confía en que el trabajo llegará a buen término, sin ni siquiera aportar algún elemento. Sobre este punto, la mayoría de los profesores entrevistados no toma en cuenta el proceso de trabajo para evaluar, incluso comentan que llega a ser subjetivo calificar el compromiso de todos.

Calificar un proyecto en equipo es complicado y subjetivo, ya que el trabajo muchas veces se queda sólo como un trabajo individual. (Entrevista-Profesor 6)

Al respecto, un alumno realizó la siguiente propuesta:

De ser profesor, trataría que los trabajos en equipo no afecten el trabajo de manera individual. Los parciales pueden ser en equipo y un proyecto final, de manera individual. Donde se pueda ver el trabajo del alumno individualmente.

(Entrevista-Alumno 15).

Por lo que, de sólo evaluarse el resultado final y no tomar en cuenta el trabajo de cada integrante, se estaría fomentando a que sólo una o dos personas trabajen y el resto, únicamente se quede esperando su calificación. Una coevaluación por parte de los integrantes, puede apoyar a que los alumnos busquen comunicarse eficientemente durante el proceso del trabajo, ya que estarán concientes que, de demostrar compromiso, podrán ser evaluados negativamente por el resto de los integrantes del equipo.

Las recomendaciones obtenidas en la investigación, para mejorar la competencia comunicativa, se resumen en la tabla siguiente:

Tabla 6

Recomendaciones de alumnos y profesores para que un aprendizaje colaborativo promueva competencia comunicativa

Asignar roles activos durante todo el proceso.
Promover sana competencia, basada en el respeto y la tolerancia.
Tener claro el objetivo a alcanzar como equipo.
Conocer los beneficios que el trabajo colaborativo les traerá como futuros profesionistas.
El profesor participar activamente en el desarrollo del trabajo.
Aprender a relacionarse con personas de distintos círculos sociales.
Estar abiertos a escuchar nuevas y distintas opiniones.
Variar continuamente a los integrantes de los equipos.
Todos los integrantes deben aportar algo relevante al desarrollo del trabajo.
Todos los integrantes del equipo deben trabajar al mismo ritmo.
Respetar los roles asignados.
Saber dar y recibir órdenes.
Realizar reuniones frecuentes.
Emplear medios tecnológicos para comunicarse continuamente.

Conclusiones de preguntas de investigación

Con los datos analizados anteriormente, se da respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de adquisición de la competencia comunicativa que obtienen los estudiantes universitarios, por medio de los trabajos colaborativos? Concluyéndose que el nivel de adquisición de la competencia comunicativa es muy bajo incluso en ocasiones no se obtiene, al momento en que los estudiantes trabajan grupalmente.

Las acciones que los estudiantes llevan a cabo el trabajar en conjunto, se resumen a dividir funciones, trabajar de manera aislada y reunirse nuevamente para unificar la información. Algunas veces se realizan debates sobre la información obtenida, para llegar a un consenso final, pero en otras ocasiones, los integrantes “entregan” su parte asignada y sólo un integrante del equipo es el encargado de concluir el trabajo.

El aprendizaje colaborativo no llega a demostrarse cuando los estudiantes trabajan en equipo, ya que no aprenden de las colaboraciones del resto de los integrantes. Sólo asimilan sobre su parte asignada. Por lo que no se consigue un aprendizaje colaborativo.

A pesar que los estudiantes reconocen que el trabajar en equipo, les ayuda para mejorar a ser más tolerantes y sobre todo, que los prepara para un desempeño laboral futuro (en lo que se refiere a la comunicación), no promueven adecuadamente la competencia comunicativa como tal, sólo se limitan a dividir funciones. A menos que la comunicación y la participación sean elementos a evaluar en el trabajo, ya que sólo así se promueve una comunicación eficiente entre los integrantes del equipo. Llevándose a cabo una escucha de opiniones, están abiertos al diálogo y a la resolución en conjunto de problemas.

La manera en los estudiantes se comunican al trabajar en equipo, es a través de reuniones presenciales, faltando emplear de una mejor manera, las herramientas de comunicación a distancia, como lo son los celulares, los mensajes vía correo electrónico, por mencionar algunos.

Los alumnos demuestran una actitud negativa hacia los trabajos en equipo, ya que prefieren trabajar de manera individual, pues consideran que en conjunto no logran ponerse de acuerdo o que aprenden más de manera individual. Aunque hay quienes dicen que el aprendizaje es mayor al realizar trabajos grupales, pero aún así, hay una actitud generalizada de rechazo hacia el trabajo colaborativo.

Para que un trabajo en equipo pueda lograr resultados, debe trabajar como cohesionado, como lo explican Robinson y Coulter (2005). Laborar sin rumbo y sin un sentido de pertenencia como equipo hace que no se logre la productividad. En su mayoría, los equipos observados, no lograron cohesionarse como equipo, a menos que se definieran reglas específicas por el profesor.

De acuerdo a Castillo y Bolívar (2002) una capacidad con potencialidad puede convertirse en competencia. Por lo que de no llevarse a cabo adecuadamente un trabajo colaborativo, no permite desarrollar una competencia comunicativa, que sea aplicable al mundo laboral.

Por todo ello se concluye, que la competencia comunicativa no es adquirida eficientemente en las aulas de la Universidad de Londres, al momento de aplicar la estrategia de aprendizaje colaborativo.

Capítulo 5

Conclusiones Generales y Propuesta

Las instituciones educativas encierran una gran responsabilidad como formadoras de futuros profesionistas. Desde las aulas, los estudiantes deben adquirir los elementos necesarios para desempeñarse ante la sociedad.

En toda empresa, el trabajo en equipo es una práctica cotidiana y para conseguir resultados favorables grupales, es indispensable emplear de manera adecuada la comunicación. De esta forma, las universidades deben reflejar el compromiso de preparar eficientemente a los estudiantes, brindando las herramientas necesarias para que los egresados se adapten de una mejor manera a un trabajo profesional.

Los estudiantes deben aprender a trabajar en equipo, demostrando una competencia comunicativa, entendida ésta como saber escuchar, expresarse de manera efectiva, para alcanzar objetivos, todo esto en la dinámica de grupos. Pero sobre todo, los universitarios requieren llevar a cabo un adecuado trabajo colaborativo, que los lleve a adquirir un aprendizaje colaborativo. Esto es, aprender de todos los integrantes del equipo, así como del proceso del trabajo y de los resultados.

También, es importante que las instituciones educativas, contemplen la relevancia de emplear los trabajos colaborativos de una manera donde prevalezca la comunicación y el trabajo constante de los integrantes del equipo durante todo el proceso. Por lo que deben desarrollarse estrategias bien puntualizadas, con la finalidad de que los profesores empleen eficientemente los trabajos colaborativos.

Es por ello, que esta investigación tuvo como objetivo conocer la manera en que se desarrolla la competencia comunicativa en el ámbito universitario, específicamente en la Universidad de Londres, de la Ciudad de México. Para posteriormente llevar a cabo una

propuesta de aprendizaje colaborativo, que pueda ser aplicada, no sólo en la Universidad de Londres, sino en cualquier institución universitaria.

Después de realizar entrevistas a profesores y estudiantes, y de llevar a cabo observaciones de trabajos en equipo, aplicados en las aulas, se concluyó que:

Los estudiantes prefieren el trabajo individual al colaborativo, ya que consideran que no se comunican adecuadamente y el proceso de trabajo es complicado. A pesar de esto, están conscientes que cuando se lleva a cabo un trabajo en equipo adecuadamente, logran aprender más, ya que adquieren conocimientos de sus mismos compañeros. Además, los estudiantes saben que los trabajos en equipo los prepara para su desarrollo profesional, sobre todo porque reconocen que en las empresas, el trabajar en equipo es una manera cotidiana de alcanzar los objetivos.

Los profesores saben que los aprendizajes colaborativos en las aulas, preparan a los alumnos para su ejercicio profesional, pero no llevan adecuadamente el proceso, ya que la mayoría no establece reglas para trabajar en equipo, ni dirige a los estudiantes para que ellos aprendan cómo debe realizarse el trabajo, ni mucho menos establecen rúbricas en las que se califique el trabajo individual de cada integrante y su participación durante todo el proceso. Falta mayor conocimiento de los profesores, de saber cómo llevar adecuadamente los trabajos colaborativos, para fomentar el desarrollo de la competencia comunicativa en los estudiantes.

De acuerdo a lo comentado por los estudiantes en las entrevistas y a las observaciones llevadas a cabo, el proceso que realizan los alumnos al trabajar en equipo, es de repartir los temas y reunirse antes de la entrega, para ponerse de acuerdo en la manera de conjuntar el trabajo. Aunque en muchas ocasiones, no se demuestra el interés de todos los participantes en la conclusión del proyecto y su trabajo sólo se limita a realizar la parte que le corresponde.

La manera en que se comunican los estudiantes es cara a cara, al repartir los temas y al agruparlos, pero consideran que no hay una buena comunicación, por la dificultad en tiempos de

reunirse. Por lo que no saben trabajar de manera asincrónica. Tampoco consideran el emplear las herramientas tecnológicas que les permitiría trabajar en tiempos diferentes (asincrónico).

Los equipos los conforman, en la mayoría de las veces los mismos alumnos, lo que lleva a no desarrollar la competencia comunicativa, pues al conocerse se dividen los roles y tareas de acuerdo a las habilidades de cada uno. Esta situación no permite que los alumnos aprendan de diversas actividades y se hacen “especialistas” de una tarea, pero no de varias, ni que aprendan de sus compañeros.

Además, los estudiantes durante toda su carrera universitaria, trabajan con casi los mismos compañeros, lo que no permite que los alumnos aprendan a laborar con personas distintas a su círculo social. Por lo que los estudiantes no logran desarrollar una competencia comunicativa.

Con los resultados se concluye que:

- La competencia comunicativa no se desarrolla al momento de trabajar en equipo, puesto que el trabajo se queda únicamente como una repartición de temas, sin llegar a un aprendizaje colaborativo.
- Se requiere desarrollar una estrategia precisa donde se estipulen elementos necesarios a llevar a cabo, para que se logre entre los alumnos un aprendizaje colaborativo y el desarrollo de la competencia comunicativa.
- Las instituciones educativas deben demostrar su interés por el desarrollo de competencias necesarias para el desarrollo profesional de los estudiantes. Por lo que en el currículo formal de las universidades, requiere estar establecido el aprendizaje colaborativo, con una estrategia bien definida.
- Los profesores requieren ver la importancia que tienen de dirigir a los alumnos en el desarrollo de ciertas competencias, como lo es la comunicativa, especialmente

en los trabajos colaborativos. Los maestros deben guiar a los alumnos en la forma adecuada de trabajar de manera conjunta.

- Los alumnos necesitan reconocer la relevancia que tiene el trabajar en grupo y saber aprovechar las ventajas del compartir conocimientos con personas de distintas características.

Limitantes de la investigación

Para la obtención de resultados se entrevistaron a docentes y a alumnos, por lo que una de las limitaciones de esta investigación es la honestidad que demostraron tanto maestros como estudiantes. Sobre todo de los profesores, ya que resulta para ellos “complicado” hablar sobre sus estrategias de enseñanza, pues consideran que será evaluada o criticada su manera de trabajar.

Otra de estas limitantes fue el realizar el estudio únicamente en una universidad, por lo que se recomienda para futuras investigaciones, el tomar como muestra a más instituciones de nivel profesional.

Recomendaciones para futuras investigaciones

Para quienes estén interesados en el tema de la presente investigación se recomienda:

- Realizar un estudio comparativo en varias universidades, sobre la forma en que se llevan a cabo los trabajos colaborativos entre los alumnos.
- Analizar si los planteamientos actuales de los institutos de nivel profesional, contemplan en su currículo formal, estrategias de aprendizaje para desarrollar la competencia comunicativa.

- Investigar si los profesores de nivel universitario, reconocen la importancia del desarrollo de competencias necesarias, para el momento en que éstos trabajen profesionalmente.
- Conocer si los egresados de las universidades, están desarrollados en la competencia comunicativa para el trabajo profesional.
- Investigar las necesidades comunicativas, que las empresas requieren sean formadas en los estudiantes universitarios.
- Identificar las competencias que las empresas requieren sean desarrolladas en los estudiantes universitarios.

Propuesta de trabajo colaborativo para desarrollar competencia comunicativa

La información obtenida de la investigación, llevó a desarrollar una propuesta de trabajo colaborativo donde se desarrolle la competencia comunicativa en el nivel universitario.

Para la puesta en práctica de la propuesta, es necesario tomar en cuenta diversos elementos, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Elementos a considerar en el trabajo colaborativo.

Trabajo en equipo constante.
Cambiar integrantes de equipo por proyecto de manera aleatoria.
Debe llevarse a cabo una coevaluación entre los integrantes del equipo. Ésta requiere ser explicada por el profesor con anticipación.
La coevaluación debe integrar diversos elementos establecidos por el profesor.
La coevaluación debe realizarse antes que los alumnos conozcan alguna de sus calificaciones.
El resultado final del proyecto es necesario que sea presentado por todos los integrantes

del equipo.
Además del trabajo colaborativo, la evaluación final requiere tomar en cuenta un aprendizaje individual, como lo es un examen.

A continuación se explican a detalle los elementos de la propuesta:

Se propone que el trabajo en equipo sea constante, para que los alumnos desarrollen con la práctica continua, la competencia comunicativa. Por lo mismo es necesario variar constantemente a los integrantes de los equipos y de manera aleatoria. La finalidad es que los estudiantes aprendan a comunicarse eficientemente con personas que no pertenecen a su círculo social.

Para fomentar que los alumnos se involucren durante todo el proceso del trabajo, es importante emplearse una coevaluación. La cual debe ser explicada por el profesor, con anticipación al trabajo. La aplicación de la coevaluación debe llevarse a cabo, antes que los alumnos reciban alguna calificación adicional de la materia en cuestión. Esto evitará que los estudiantes, que se saben bajos en su calificación, pidan a sus compañeros sean evaluados positivamente para aprobar la materia.

Como parte del proyecto, es importante que éste sea presentado por todos los integrantes del equipo, debiendo demostrar su conocimiento y dominio sobre el tema. Con esto se busca que cada integrante conozca, no sólo de una parte sino del trabajo completo. Por lo que se propone dar una ponderación específica a la demostración grupal del involucramiento de todos los participantes en el proyecto. Ver tabla 3.

El aprendizaje individual de los estudiantes también debe ser evaluado, por lo que se recomienda contemplar, dentro la calificación total del alumno, una estrategia de evaluación individual, como lo es un examen o trabajos en clase y/o tareas, a los cuales se les asigne un peso importante en la evaluación. Para aclarar más este punto, se incluye una propuesta de asignación de pesos a otorgar para cada estrategia de aprendizaje, la cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2

Propuesta de porcentajes asignados a cada actividad

Actividad	Porcentaje de la calificación final
Trabajo colaborativo	40%
Examen	40%
Coevaluación	10%
Estrategias de aprendizaje (tareas o actividades en clase)	10%

Trabajo colaborativo

Del porcentaje propuesto a otorgar al trabajo colaborativo de la calificación final, se considera que éste a su vez, esté integrado por otros elementos a evaluar, como se propone en la siguiente rúbrica de evaluación del trabajo colaborativo:

Tabla 3

Propuesta de Rúbrica del trabajo colaborativo

Actividad	Ponderación en la calificación final	Elementos a considerar		
		1 punto si:	0.5 puntos si:	0 puntos si:
Presentación del trabajo. Mismo formato durante todo el trabajo (tipografía, redacción, color, ortografía, etc.)	1 punto	<ul style="list-style-type: none"> • El formato del trabajo es uniforme. • La calidad de la presentación es la adecuada, de acuerdo a lo solicitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El formato del trabajo es uniforme, sólo en algunos puntos. • La calidad de la presentación no es la adecuada, de acuerdo a lo 	<ul style="list-style-type: none"> • El formato del trabajo no es uniforme. • La calidad de la presentación no es aceptada, de acuerdo a lo solicitado.

		<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo no presenta errores ortográficos ni de redacción. 	<p>solicitado</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo presenta un mínimo de errores ortográficos y de redacción. 	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo presenta errores ortográficos y de redacción
Resultados alcanzados. En este apartado se incluyen los elementos, que el docente considere sean importantes, de acuerdo al tipo de proyecto.	5 puntos	Criterios establecidos por el profesor	Criterios establecidos por el profesor	Criterios establecidos por el profesor
Demostración de conocimientos de todo el equipo, durante la presentación	2 puntos	<p>2 puntos si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los integrantes del equipo demuestran su conocimiento sobre el tema. • La calidad de la presentación es la adecuada, de acuerdo a lo solicitado. 	<p>1 punto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alguno de los integrantes del equipo no demuestran su conocimiento sobre el tema. • La calidad de la presentación no es la adecuada, de acuerdo a lo solicitado. 	<p>0 puntos si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría o ninguno de los integrantes del equipo no demuestran su conocimiento sobre el tema. • La calidad de la presentación no es la adecuada, de acuerdo a lo solicitado.
Conclusión grupal incluida en el trabajo	2 puntos	<p>2 puntos si:</p> <p>El trabajo presenta una conclusión grupal, que involucre sus conocimientos adquiridos sobre el tema.</p>	<p>1 punto si:</p> <p>El trabajo presenta una conclusión grupal, pero no involucra sus conocimientos adquiridos sobre el tema.</p>	<p>0 puntos si:</p> <p>El trabajo no presenta una conclusión grupal que involucre sus conocimientos sobre el tema.</p>

Elementos de la coevaluación para fomentar desarrollo de la competencia comunicativa.

Es necesario que los alumnos conozcan con anticipación los elementos a considerar en la coevaluación, para que reconozcan la importancia de trabajar coordinados como equipo.

La coevaluación debe ser discreta, donde sólo el profesor y el alumno conozcan los puntajes otorgados a cada integrante. Al final, el docente debe integrar todas las calificaciones a una final, tomando en cuenta los diversos puntos medidos. En este punto es importante recalcar, la importancia de la discreción del profesor, hacia las calificaciones brindadas por los estudiantes a sus compañeros, ya que de lo contrario, se perdería relevancia al proceso sugerido.

Para que se logre una coevaluación objetiva, se requiere que el profesor explique a detalle, la importancia que tiene el aprendizaje colaborativo para los estudiantes, haciéndoles notar que no es “justo” que todos los integrantes obtengan la misma calificación si no demostraron el mismo empeño que el resto.

Propuesta de coevaluación

El propósito de la coevaluación, es que cada uno de los integrantes participe durante todo el proceso, comunicándose adecuadamente. Para evitar subjetividades en las calificaciones que los estudiantes asignen a sus compañeros, se recomienda que el profesor establezca previamente calificaciones cerradas, en las que se contemplen aspectos como:

- La preocupación por la realización del trabajo.
- La participación durante todo el proceso del proyecto.
- La contribución de los integrantes, sobre todo si ésta fue valiosa para la realización del trabajo.
- La colaboración en la conclusión del trabajo. Esto debido a que una de las situaciones encontradas durante la investigación, es que los alumnos realizan su

“parte” asignada, pero no se preocupan por la terminación y la entrega del proyecto.

- La comunicación eficiente, constante y respetuosa durante todo el proceso del trabajo.

Con esta información se realiza una propuesta de elementos a considerar en la coevaluación, los cuales se demuestran en la tabla anexa:

Tabla 4

Propuesta de calificación de la coevaluación

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
Se preocupó por la realización del trabajo	10
Participó activamente durante todo el proceso	
Su contribución fue valiosa para la realización del trabajo	
Participó en la conclusión del trabajo	
Mantuvo una comunicación constante para la realización del trabajo	

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
Se preocupó parcialmente por la realización del trabajo	8
Participó en algunos momentos del proceso	
Contribuyó para la realización del trabajo	
No estuvo al tanto de la conclusión del trabajo	
Se comunicó de manera parcial para la realización del trabajo	

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
No se preocupó por la realización del trabajo	6
Participó sólo en algunos momentos del proceso del trabajo	
Su contribuyó no fue tan valiosa para la realización del trabajo	
No participó en la conclusión del trabajo	
No se comunicó adecuadamente para la realización del trabajo	

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
No se preocupó por la realización del trabajo	5
No participó durante todo el proceso del trabajo	
Contribuyó para la realización del trabajo	
No participó en la conclusión del trabajo	
No se comunicó durante la realización del trabajo	

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
No se preocupó por la realización del trabajo	0
No participó en la realización del trabajo	
No contribuyó para la realización del trabajo	
No participó en la conclusión del trabajo	

Trabajo asincrónico

A pesar que los estudiantes universitarios emplean diariamente los recursos de comunicación a distancia, como son los celulares, la mensajería instantánea y el correo electrónico, entre otros; al momento de trabajar en conjunto, se basan únicamente en la comunicación cara a cara, lo que lleva a dificultar el proceso de trabajo, ya que algunos de los alumnos laboran y no coinciden en tiempos o en lugares.

Por ello que es necesario fomentar el trabajo asincrónico. Bernardez (2009) define a este tipo de trabajo, como el que se realiza desde diferentes lugares o en distintos tiempos. Esto se puede lograr apoyándose de elementos de comunicación electrónicos, como lo es el correo electrónico.

Cada integrante aporta al equipo y lo envía por correo electrónico, de esta manera, cuando otro de los estudiantes del equipo lo decida, revise el correo con las propuestas o avances de otro compañero y posteriormente, compartirá su información, también vía correo electrónico con sus compañeros. Así, todos podrán participar en el proyecto y mantendrán una comunicación constante, sin que necesariamente se vean presencialmente.

Conclusiones

México requiere personas cada vez más comprometidas con el progreso del país. Por lo que la educación, sobre todo la universitaria, requiere preparar a los futuros profesionistas, brindándoles las herramientas necesarias para el mejor desempeño de sus próximas funciones no sólo laboralmente, sino también en lo personal y en lo social.

Una de las competencias que más se requieren al momento de laborar, es la comunicativa, más aún cuando se trabaja en equipo. Por lo que la propuesta de trabajo, explicada anteriormente, tiene el objetivo de brindar herramientas a los docentes para desarrollar dicha competencia.

Además, el presente trabajo pone de manifiesto, la necesidad de que el profesor adopte un rol activo en cuanto a los trabajos colaborativos, donde sea el docente quien establezca las condiciones para trabajar y sean los alumnos, quienes con las herramientas brindadas, organicen y lleven a cabo el proceso del trabajo.

Este estudio busca explicar lo que ocurre al momento de trabajar en equipo, pero sobre todo, tiene la intención de ser un referente para desarrollar la competencia comunicativa en los aprendizajes colaborativos, sin distinción del tipo de carreras profesionales y con ello, contribuir con un “granito de arena” en el proceso de formar a una mejor sociedad.

Referencias

- Alles, M (2005) *Gestión por competencias: el diccionario*. México. Ed. Granica.
- Alles, M (2006) *Diccionario de Preguntas. Gestión por Competencias*. Argentina. Ed. Garnica
- Álvarez-Gayou, J. (2004) *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México. Ed. Paidós Ecuador.
- Ander-Egg, E. y Aguilar M. (2001). *El trabajo en equipo*. México. Progreso.
- Andrade, H. Perfiles y Rasgos / Liderazgo y comunicación. *Reforma*. Ciudad de México. Oct.30, 2007. pg. 2.
- Barkley, E. Cross, P y Howell, C (2005) *Técnicas de aprendizaje colaborativo*. Madrid. Morata.
- Bernardez M.(2009) *Desempeño Humano: Manual de Consultoría*. USA. Ed. Author House.
- Briede, B. Problemas para alcanzar la competencia en los estudios en la escuela superior. *Journal of Science Education*. Bogotá. 2004. Vol. 5. pg. 8- 13
- Carr, D (2005).*El sentido de la educación: Una introducción a la filosofía y a la teoría de la educación y de la enseñanza*. España. Graó.
- Castillo, E (2008) Efectividad en comunicación de empresas; *El Economista*. Miami 6 de febrero, 2008. p1.
- Castillo, S y Bolivar, A. (2002). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid. Pearson Educación.
- Cibanal, J (2003) *Técnicas de comunicación y relación de ayuda en las ciencias de la salud*. España. Elsevier
- Escamilla (2008). *Las competencias básicas*. España. Graó.

- Eyssautier de la Mora, M (2006) *Metodología de la investigación. Desarrollo de la Inteligencia*. 5ª. ed. México. Ed.Thomson.
- Fernández, C. (2001) *La comunicación humana*. México. Ed. McGraw-Hill.
- Fernández, C. Et al. (2003) *La comunicación en las organizaciones*. México. Ed. Trillas.
- Fernández, E (2005) *Introducción a la gestión “Managment”* España.Univ. Politécnica Valencia.
- Fernández, C. (Comp.)(2003) *La comunicación en las organizaciones*. México. Trillas.
- Gómez, J. (1999) *Recursos Humanos: Fundamentos del comportamiento humano en la empresa*. Madrid. Encuentro.
- Gómez, M. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina. Ed. Brujas.
- González, R. (1995) La percepción de los estudiantes, profesores y patronos cooperadores en torno a las competencias requeridas en el mundo del trabajo en el área secretarial y el currículo a tono con los cambios tecnológicos en la sociedad de la informática. *Walden University*. p.174.
- Heinemann, K. (2003) *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Barcelona. Ed. Paidotribo.
- Hellriegel D, Jackson, S. Slocum, J. (2006) *Administración. Un enfoque basado en competencias*. Ed. Thomson.
- Herrera, F y Pérez. M. (2004) El trabajo en equipo como objetivo y método en la formación del profesional. *Revista Cubana de Educación Superior*. P.89-97.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. 3era ed. México. Ed. McGraw Hill.

- La voz del interior* (2006). Comunicación, eje del éxito en la educación. Córdoba, Argentina: Enero 9, 2006.
- Lévy- Leboyer, C. (2003) *Gestión de las competencias*. Barcelona, España. Ed. Gestión 2000.
- Martínez, A y Nosnik, A (2004) *Comunicación Organizacional práctica. Manual Gerencial*. México. Ed. Trillas.
- Montenegro, I.(2005). *Aprendizaje y desarrollo de las competencias*. Bogotá, Colombia. Magisterio.
- Monzó, R (2006) *Concepto de competencia en la evaluación educativa*. México. Publicaciones Cruz O.
- Palmer. A, Montaña, J., Oliver M. (2009) *Las competencias genéricas en la educación superior. Estudio comparativo entre la opinión de empleadores y académicos. Psicothema*; agosto 2009, Vol. 21. p.433-438.
- Parra R., Toro, I. (2006). *Método y conocimiento. Metodología de la Investigación*. Ed. Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Pereda, M y Berrocal, F (2005). *Gestión de Recursos Humanos por competencias*, Madrid. Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pérez, A (2009).Trabajo en Equipo. *Entrepreneur Mexico*. Agosto 2009, Vol. 17. p104-107.
- Ramos, C. (1998) *La comunicación. Un punto de vista organizacional*. México. Ed. Trillas.
- Rebeil, M y RuizSandoval, (Comp.) (2000) *El poder la de comunicación en las organizaciones*. México. Ed. Plaza y Valdés.
- Robbinson, S y Coulter, M.(2005) *Administración*.8ª. Ed. México. Ed. Prentice Hall.
- Strauss, A; Corbin, J (2002) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín, Colombia. Ed. Universidad de Antioquia.

Tobon, S., Rial A, Carretero, M y García, J. (2006) *Competencias, calidad y educación superior*. Colombia. Ed. Magisterio.

Vander, C y Gómez, J (2006) *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid. Ed. Díaz de Santos.

Verderber (2005) *¡Comunícate!* México. Ed. Thomson.

Winter, R. (2000) *Manual de trabajo en equipo*. Madrid. Ed. Díaz de Santos.

Yarce, J (2005), *El poder de los valores en las organizaciones*. México. Ed. Ruz

Zardon, E. (2002). Del trabajo individual al trabajo en equipo. *Hospitalidad ESDAI*. Agosto-diciembre 2002.p83-93.

Ápndice A

Carta de consentimiento

Noviembre de 2009

Estimado:

Soy estudiante de la maestría en Educación con acentuación en procesos de Enseñanza-Aprendizaje de la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Como proyecto de tesis, estoy realizando una investigación cualitativa sobre *“El Desarrollo de la competencia comunicativa, a través de la estrategia de Aprendizaje Colaborativo en el nivel universitario”*.

Para lo cual, solicito tu colaboración para este estudio contestando las preguntas siguientes. Los datos que proporcionen serán únicamente utilizados con fines de esta investigación y ninguna información personal será revelada. La veracidad con la que contestes será condicional para la calidad de los resultados de este trabajo.

El tiempo aproximado para responder esta encuesta es de 10 minutos. De antemano agradezco tu valioso apoyo.

Nombre

Firma

Apéndice B

Guía de observación

Estudio acerca de la manera en que se desarrolla la competencia comunicativa en los trabajos colaborativos.

Instrucciones: Observar las situaciones que se especifican y haz las debidas anotaciones, respecto a ellas.

Fecha: _____ Hora: _____

Num. de participantes: _____ Lugar: _____

Materia: _____

Tema del trabajo en equipo: _____

Ambiente físico:

Material empleado para el trabajo en equipo. (proyector, rotafolio, pizarrón, laptops, cuadernos, etc) _____

Iluminación:

Observaciones generales de los participantes:

Ambiente social y humano

Arreglo de las mesas (individual o grupal)

Edades de los estudiantes

Nivel socioeconómico

Género

Roles que se presentan durante el trabajo en equipo.

Impresiones iniciales (mapa de relaciones)

Manera en que se lleva a cabo la comunicación

¿Hay organización y como se desarrolla éste durante el trabajo en equipo?

Actividades se llevan a cabo durante el trabajo en equipo

¿Qué tipo de palabras utiliza el alumno para relacionarse con sus compañeros (respetuosas, ofensivas, cordiales, etc) _____

Observaciones generales y percepciones

Apéndice C

Entrevista guiada a estudiantes

Por favor, contesta lo más sinceramente las siguientes preguntas.	
1.- ¿Sueles trabajar en equipo?	
2.- ¿Prefieres los trabajos en equipo a los individuales y por qué?	
3.- ¿Consideras que aprendes más cuando trabajas en equipo o de manera individual y por qué?	
4.- Cuando trabajas en equipo, cuál es tu actitud, ¿colaboras, organizas o dejas que los demás realicen el trabajo?	
5.- Al momento de trabajar en equipo, ¿se da una buena comunicación?	
6.- Cuando trabajas en equipo, ¿cómo se organizan para trabajar?	
7.- ¿Consideras que al trabajar en equipo, aprendes a relacionarte de una mejor manera con tus compañeros?	
8.- ¿Crees que los trabajos colaborativos te ayuden a comunicarte con personas que no pertenecen a tu círculo social?	
9.- Cuando trabajas en equipo, piensas que adquieres mayores conocimientos	
10.- Para ti los trabajos en equipo en la universidad, te preparan a comunicarte mejor cuando labores profesionalmente.	
11.- ¿Cómo consideras debe ser un aprendizaje colaborativo para que aprendas mejor?	
12.-¿Cómo consideras debe ser un trabajo colaborativo que facilite la comunicación de sus integrantes?	
13.- En qué tipo de materias crees que debe ser aplicado el trabajo en equipo	
14.- Si fueras profesor, emplearías los trabajos en equipos como forma de aprender a comunicarse entre los estudiantes	
15.- Si fueras profesor, ¿cómo emplearías los trabajos en equipo con tus alumnos?	
16.- Para ti ¿es responsabilidad del estudiante o del profesor, organizar el proceso en los trabajos colaborativos?	

Apéndice D

Entrevista guiada a profesores

Por favor, conteste lo más sinceramente las siguientes preguntas.	
1.- ¿Fomenta los trabajos en equipo entre sus estudiantes?	
2.- ¿Para qué tipo de conocimiento aplica los trabajos colaborativo (investigación, prácticos, etc)?	
3.- ¿Considera que al trabajar en equipo, los estudiantes desarrollan su habilidad comunicativa?	
4.- Para evaluar, ¿toma en cuenta el proceso llevado a cabo durante el trabajo colaborativo?	
5.- ¿Piensa que los trabajos en equipo preparan a los estudiantes para adquirir una comunicación que le sirva cuando trabaje profesionalmente?	
6.- ¿Considera que los trabajos colaborativos son una buena herramienta para que los alumnos adquieran de una mejor manera los conocimientos y por qué?	
7.- ¿Cree que al momento de trabajar en equipo, los estudiantes se organizan adecuadamente para alcanzar los resultados?	
8.- ¿Cómo considera debe ser estructurado un trabajo en equipo para que los alumnos se comuniquen eficientemente durante el proceso?	
9.- Para usted, ¿es responsabilidad del estudiante o del profesor, organizar el proceso en los trabajos colaborativos?	
10.- ¿Cómo cree que debe ser aplicado por los estudiantes el trabajo colaborativo, para que aprendan a comunicarse eficientemente?	