

---

# Competencia comunicativa: Validación de una escala para evaluar la comunicación no verbal durante el discurso

## *Communicative Competence: Validation of a Scale to Assess Nonverbal Communication during the Speech*

---

FÁTIMA ROSO-BAS

Universidad de las Islas Baleares  
fatima.roso@uib.es

ANTONIA PADES-JIMÉNEZ

Universidad de las Islas Baleares  
antonia.pades@uib.es

VICTORIA A. FERRER-PÉREZ

Universidad de las Islas Baleares  
victoria.ferrer@uib.es

**Resumen:** La habilidad para hablar en público es una competencia genérica destacada en el ámbito universitario, tanto el proceso de enseñanza-aprendizaje como su evaluación presentan una elevada complejidad. En este artículo se muestra una herramienta para evaluar de forma práctica y sistemática el componente no verbal del discurso realizado por el alumnado. Se trata de una escala de observación compuesta por 5 categorías, cuya consistencia interna y fiabilidad ha sido analizada en un grupo de 60 sujetos. Los resultados revelan que se trata de un instrumento prometedor para evaluar la dimensión no verbal de competencia oral en el contexto educativo.

**Palabras clave:** competencia comunicativa; comunicación no verbal; escala de observación; fiabilidad inter-observadores.

**Abstract:** Public speaking is a generic competence highlighted at College, both teaching-learning process and their assessments have high complexity. This paper shows an instrument to assess in a practical and systematic way the nonverbal component of public discourse delivered by students. It is an observational scale made of 5 categories which internal consistency and reliability have been studied in a group of 60 subjects. Analyses reveal that this is a promising tool to evaluate nonverbal dimension of oral competence in the educational context.

**Keywords:** communication skills; nonverbal communication; observational scale; inter-observer reliability.

## INTRODUCCIÓN

En los planes de estudios universitarios se encuentran numerosas asignaturas de todas las áreas de conocimiento que resaltan la competencia comunicativa como una de las destrezas más importantes en el desarrollo del futuro/a profesional. Esta competencia, propuesta en el proyecto Tuning, hace referencia a la capacidad para comunicarse oralmente y por escrito en la lengua propia, puede definirse como “*Comunicarse oralmente y por escrito sobre temas de su especialidad de forma original y creativa, adaptándose al auditorio o a los destinatarios (audiencias expertas y no expertas)*” (Casellas Codina, Espunya i Danés y Juandó Bosch, 2012, p.5).

El proceso de enseñanza y aprendizaje de la habilidad para hablar en público resulta complejo puesto que atiende a múltiples parámetros: cognitivos, emocionales, fisiológicos, conductuales, contextuales...etc. Esta complejidad aumenta más aún a la hora de sistematizar la evaluación, la cual debe ofrecer información sobre “*las fortalezas y debilidades de su actuación permitiendo reorientar la enseñanza de manera rápida y eficaz*” (De Miguel Díaz, 2006, p. 45). A pesar de que el profesorado considera bastante o muy importante la mayoría de competencias, señala al mismo tiempo que el nivel de realización es bajo (Montaño Moreno, Palmer Pol y Palou Oliver, 2008). Por otra parte, se ha puesto de manifiesto que un bajo porcentaje del profesorado lleva a cabo estrategias evaluativas centradas en las competencias (Cano García e Ion, 2012).

En los últimos años se han desarrollado programas de entrenamiento de la competencia oral en los distintos ámbitos de conocimiento (Fernández García y otros, 2008; Gracia Morán, 2011; Herranz Torres y Morranchel Pocaterra, 2011; Martos Montes y otros, 2010; Orejudo Hernández, Briz Villanueva y Fernández Turrado, 2008; Serés Escot, Rosich Moya y Boch Llonch, 2010). En relación con la evaluación, se utilizan enfoques como la autoevaluación, coevaluación, rúbricas o escalas de valoración que favorecen la reflexión e interiorización del aprendizaje basándose en la experiencia docente así como en las apreciaciones de tipo subjetivo. En otras ocasiones, se presta atención a constructos y variables como la aprensión comunicativa o el miedo a hablar en público para evaluar las mejoras que se producen en el alumnado.

En el presente trabajo se muestra un instrumento diseñado para evaluar el componente no verbal de la comunicación oral mediante la observación sistemática así como el estudio de la fiabilidad y concordancia de dicho instrumento. La Escala de Evaluación de la Competencia Oral-componente no verbal (Escala ECO-CNV en adelante) se constituye por 5 categorías: expresión corporal, expresión facial, mirada, fluidez y volumen. El/a profesor/a, tras realizar un breve entrenamiento en observación de las conductas no verbales atendiendo a la definición operativa de cada categoría (Anexo 1), registra una puntuación de 1 (nivel muy bajo) a 5 (nivel

muy alto) en cada categoría después de observar la exposición oral del alumnado. La puntuación global se obtiene hallando la media de las 5 categorías. Una de las ventajas que presenta esta herramienta de evaluación es el reducido número de categorías, lo que hace que el registro y el entrenamiento de los observadores/as sean procedimientos muy sencillos. Otra característica importante es que su formato facilita la retroalimentación correctiva, puesto que presenta en cada extremo de las subescalas información resumida sobre aquellos aspectos conductuales positivos y negativos a tener en cuenta durante la observación. Este aspecto es muy relevante puesto que la retroalimentación inmediata es altamente efectiva para el aprendizaje de la habilidad de hablar en público (Smith y King, 2004). La Escala ECO-CNV y la interpretación de las puntuaciones medias aparecen en el Anexo 2.

Se puede apreciar, por tanto, que es un instrumento de evaluación que recoge las ventajas de las escalas de estimación y las rúbricas descriptivas, ampliamente utilizadas en evaluación de competencias prácticas. Por una parte, su estructura facilita el registro y la calificación de la actuación (evaluación sumativa) y, por otra, el profesorado obtiene la información necesaria para poder ofrecer un feedback detallado al alumnado (evaluación formativa).

La construcción de la Escala ECO-CNV parte de las siguientes medidas:

- SPRS (Social Performance Rating Escala, Frydrich, Chambless, Perry, Buerger y Beazley, 1998) o Escala de calificación de la actuación social, es la modificación del sistema de calificación de competencias sociales desarrollado por Trower y otros (1978). El objetivo de la escala es evaluar la adecuación de la conducta social en población con fobia social. Contiene 5 categorías operacionizadas conductualmente: mirada, calidad vocal (tono, claridad y volumen), longitud del discurso (pausas y longitud de frases), malestar manifestado durante el discurso (expresiones faciales, automanipulaciones, posturas y gestos) y flujo de la conversación (inicio y mantenimiento de conversación). El/a observador/a mide la conducta emitida por los sujetos con fobia social durante dos situaciones de interacción escenificadas.

Posteriormente, Harb, Eng, Zaider y Heimberg (2003) adaptaron la SPRS para medir el desempeño de la habilidad de hablar en público en personas diagnosticadas de fobia social. En este caso, se cambió el ítem longitud del discurso por duración de la intervención.

En ambas medidas, SPRS y SPRS modificada, la puntuación va de 1 a 5 y la suma de las puntuaciones permite obtener la calificación global de la actuación social. Estas escalas están pensadas para aplicarse en conversaciones en vivo o grabaciones, en situación real o simulada.

- SECHS (Sistema de evaluación conductual de las habilidades sociales; Caballo Manrique y Buela Casal, 1998). Es una guía de observación que permite evaluar las habilidades sociales. Se compone por 21 ítems, divididos según conductas manifestadas por el sujeto durante la interacción social simulada o real: componentes verbales (contenido, preguntas, preguntas a respuestas, etc), componentes paralingüísticos (volumen, entonación, claridad, etc.) y componentes no verbales (expresión facial, sonrisas, mirada, etc.). El comportamiento observado se puntúa en una escala Likert de 5 puntos (de 1 a 5).

La escala ECO-CNV ha recogido y sintetizado algunas de estas variables de nivel intermedio, en concreto 3 variables no verbales (expresión facial, expresión corporal, mirada) y 2 variables paralingüísticas (fluidez y volumen). Tal y como explican Caballo Manrique y Buela Casal (1998), este nivel de observación conductual evita la subjetividad propia del enfoque molar y la excesiva fragmentación de una conducta a la que se llega desde el enfoque molecular.

Hay que señalar que esta escala se plantea como una medida de la conducta no verbal al hablar en público en el contexto de aprendizaje de competencias universitarias. Es por ello que no pretende ser una medida para el diagnóstico ni diferenciación de los diversos trastornos de ansiedad social, entre los que se encuentra la fobia específica de hablar en público (American Psychiatric Association, 2013).

## MÉTODO

El presente trabajo se enmarca dentro de un enfoque global cuantitativo en el que se realiza el pilotaje de un instrumento de medida en educación.

### *Contexto*

La tarea de realizar un discurso público simulando una reunión científica en un salón de actos y disponiendo de todos los apoyos técnicos necesarios (cañón de proyección, ordenador, sistema de audio, micrófonos,...) fue evaluada mediante la Escala ECO-CNV. Esta actividad formaba parte del seminario “Bases de la comunicación oral” incluido en la asignatura “Comunicación y salud” en el primer curso de grado de Enfermería.

### *Sujetos*

La muestra del alumnado no se ha recogido de manera aleatoria ni estratificada, de tal manera que los grupos han venido impuestos por el formato grupo/clase. Un total de 103 alumnos/as matriculados/as en la asignatura “Comunicación y salud” asistieron al seminario antes citado que se desarrolló en 4 subgrupos de 20 a 32 alumnos/as. Cada subgrupo se dividió a su vez en pequeños equipos de trabajo para elaborar y ensayar un discurso. Más de la mitad de alumnos/as (60 alumnos/as) presentaron el discurso de forma voluntaria que se evaluó con la Escala ECO-CNV. La media de la edad era de 21 años (DT= 6.435; rango 18-45), siendo el 77% de sexo femenino y el 23 % de sexo masculino.

### *Observadores/as*

Dos profesoras asociadas de la Facultad de Enfermería (Universitat de les Illes Balears) realizaron las observaciones, emitieron el feedback y la calificación del alumnado utilizando la Escala ECO-CNV. El entrenamiento para observar la conducta no verbal emitida durante la charla se realizó en base a las fases recomendadas por Heyns y Zander (1972): introducción teórica de los elementos de la comunicación oral, análisis del instrumento y protocolo de observación, ensayos de observación y puestas en común de los resultados. Se efectuaron dos sesiones de entrenamiento conjunto y varios ensayos individuales.

### *Procedimiento*

El seminario “Bases de la comunicación oral” constaba de 2 sesiones, durante la primera (2 horas) se explicaron las bases de la comunicación oral, principales dificultades y consejos prácticos para enfrentarse al público. Después, el alumnado realizó una práctica de observación visualizado discursos emitidos en los medios de comunicación extraídos de internet. Al finalizar esta sesión se organizaron grupos de trabajo de 4 a 5 miembros y se asignó un artículo científico sobre el que se elaboraría el discurso. Cada miembro del grupo debía hablar entre 4 y 8 minutos. Los grupos prepararon y entrenaron la exposición oral entre 3 y 5 semanas. Transcurrido este tiempo, se realizó la segunda sesión (3 horas) en la que todos los/as alumnos/as hicieron una práctica de un discurso improvisado y sólo los/as alumnos/as que así lo desearon realizaron la comunicación oral ensayada en grupo. Aunque la actividad no tenía carácter obligatorio, se animó a que expusieran todos los componentes del equipo.

Se informó al alumnado de que la evaluación reflejaría la actuación de la porción final del discurso. La razón para ello es que ese es el momento en el que se reducen notablemente los nervios debido al efecto de la habituación (Behnke y Sawyer, 2001). De este modo, las profesoras que realizaron la función de observadoras e instructoras, comenzaban a observar las conductas del/a alumno/a minuciosamente definidas en el listado anexo a la escala ECO-CNV (Anexo 1), a partir de los 2 primeros minutos de la exposición hasta la finalización de la intervención del alumno/a atendiendo a las 5 categorías de la escala (de 2 a 6 minutos de observación por alumno/a). El registro de conductas observadas se realizaba inmediatamente después de finalizar el discurso, escribiendo en su caso, algunas notas narrativas que ayudasen a ofrecer un feedback más pormenorizado de la actuación. Las dos observadoras se situaron en dos asientos distantes y se alternaban para ofrecer el feedback al alumnado.

Grupos de 20-32 alumnos/as junto con las profesoras formaron el público en cada seminario. Las instrucciones dirigidas al público hacían referencia a la importancia de mantener una actitud de escucha e interés así como de aplaudir vigorosamente cuando el compañero/a finalizaba el discurso.

#### *Instrumento*

La calificación se realizó empleando Escala ECO-CNV, evalúa 5 categorías (expresión corporal, expresión facial, mirada, fluidez, volumen) definidas en los términos descritos en el Anexo 1. Tras la observación las profesoras emitieron una puntuación en una escala Likert de 1 a 5, cuya significación se incluye en el Anexo 2.

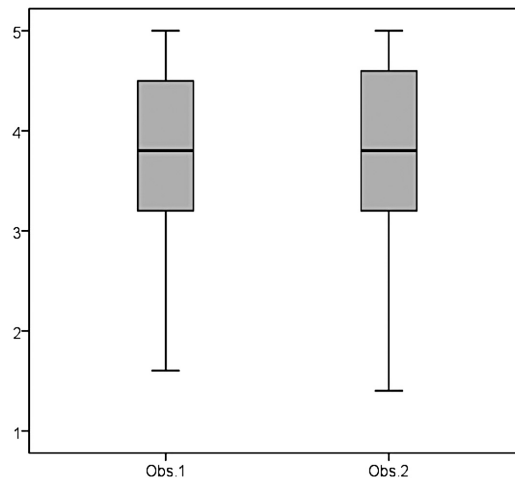
#### *Análisis estadísticos*

Puesto que no existe un método de referencia libre de error (gold standard) con el que contrastar las evaluaciones de la competencia oral obtenidas, se ha estudiado la consistencia interna y concordancia para “*evaluar cómo concuerdan las medidas obtenidas por un único método o instrumento utilizado de forma repetida*” (Carrasco Jordan, 2010, p. 13). Para complementar este análisis se presenta una gráfica Bland-Altman teniendo en cuenta la evaluación global de cada alumno/a por parte de las dos observadoras. Los paquetes estadísticos SPSS 20 y Epidat 4.0 se han utilizado para obtener los resultados.

## RESULTADOS

En la Figura 1 se muestra el diagrama de caja con las puntuaciones medias de los 60 sujetos calificados por parte de la observadora 1 ( $M=3.71$ ;  $DT=.90$ ) y la observadora 2 ( $M=3.76$ ;  $DT=.92$ ). En ambos casos, la puntuación media se sitúa casi en el nivel alto de competencia oral relativa a la conducta no verbal del discurso (véase baremo de la Escala ECO-CNV en Anexo 2).

**Figura 1. Diagrama de cajas de las calificaciones obtenidas mediante la Escala ECO-CNV por parte de las dos observadoras**



En relación con el estudio de la consistencia interna, se ha hallado el alfa de Cronbach para cada observadora,  $\alpha_{Obs1}=.871$  y  $\alpha_{Obs2}=.893$ , estos valores se consideran adecuados (Nunnally, 1978). Por otra parte, se han calculado las correlaciones entre las 5 categorías que componen la escala y las correlaciones total-elemento con el fin de estudiar la homogeneidad y coherencia interna. Se puede apreciar en la Tabla 1 que las correlaciones entre las 5 categorías de la escala son positivas y superiores a .4 para las mediciones de ambas observadoras con la excepción de la correlación entre las categorías fluidez y volumen. Sin embargo, al ser positiva, indica aunque de forma más débil, que el volumen es una variable que está en consonancia con el resto. En la Tabla 2 aparecen las correlaciones de cada categoría con la puntuación global de la escala en la que se puede comprobar la homogeneidad de la Escala ECO-CNV.

**Tabla 1. Correlaciones inter-elementos la Escala ECO-CNV**

|       |               | OBS. 2        |             |        |         |         |
|-------|---------------|---------------|-------------|--------|---------|---------|
|       | CATEGORÍAS    | EXP. CORPORAL | EXP. FACIAL | MIRADA | FLUIDEZ | VOLUMEN |
|       | EXP. CORPORAL | .825          | .642        | .646   | .647    | -       |
| OBS.1 | EXP. FACIAL   | .731          | -           | .718   | .659    | .625    |
|       | MIRADA        | .703          | .713        | -      | .666    | .450    |
|       | FLUIDEZ       | .558          | .603        | .563   | -       | .409    |
|       | VOLUMEN       | .489          | .564        | .480   | .308    | -       |

Nota: las cifras de la zona superior representan las correlaciones basadas en las puntuaciones de la observadora 2 y las de la zona inferior a las puntuaciones de la observadora 1.

**Tabla 2. Correlaciones total-elemento corregida para los resultados de las dos observaciones**

| CATEGORÍAS   | OBS.1 | OBS.2 |
|--------------|-------|-------|
| Exp corporal | .770  | .825  |
| Exp facial   | .818  | .854  |
| Mirada       | .762  | .733  |
| Fluidez      | .611  | .701  |
| Volumen      | .536  | .602  |

El estudio de la fiabilidad se ha centrado en la concordancia utilizando el Coeficiente de Correlación de Concordancia propuesto por Lin en 1989 (CCC, en adelante). El CCC representa el grado en el que los datos de comparación se desvían significativamente de la concordancia perfecta, sus valores están comprendidos entre 1 (*concordancia perfecta*) y -1 (*concordancia inversa perfecta*). Los valores para el CCC han sido interpretados en el presente trabajo conforme a los siguientes niveles de acuerdo: *pobre* = 0-.40, *justo* = .40-.59, *bueno* = .60-.74 y *excelente* = .75-1. Se ha utilizado el umbral .40 para determinar si los niveles de acuerdo tenían significación práctica (Cicchetti, 2001). En la Tabla 3 se ofrecen los resultados de la concordancia alcanzada para esta muestra, se puede apreciar que el nivel es bueno o excelente para cada categoría por separado y excelente si consideramos la puntuación global de la escala.

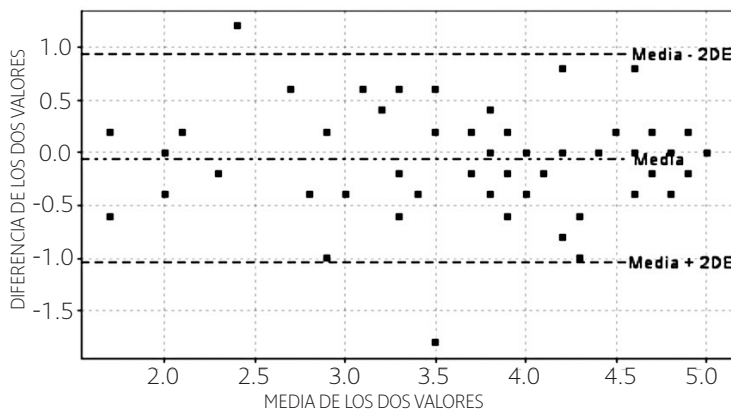


**Tabla 3. Coeficiente de correlación de concordancia para los resultados de ambas observadoras. N=60**

| CATEGORÍAS                              | Obs. | MEDIAS | DIFERENCIA<br>MEDIAS | VARIANZA | COVARIANZA | CCC  | IC (95%)  |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
|---|------|--------|----------------------|----------|------------|------|-----------|---|------|------|------|-------|-------|------|-----------|------|------|-------|---|------|------|------|-------|-------|------|-----------|------|------|-------|---|------|------|------|-------|-------|------|-----------|------|------|-------|---|------|------|------|------|------|------|-----------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|
| Expresión corporal                      | Obs1 | 3.58   | .19                  | 1.366    | .867       | .645 | .507-.771 |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
|   | Obs2 | 3.77   |                      | 1.131    |            |      |           | Expresión facial                        | Obs1 | 3.68 | .002 | 1.237 | .869  | .718 | .644-.821 | Obs2 | 3.70 | 1.163 | Mirada                                  | Obs1 | 3.50 | .15  | 1.407 | 1.008 | .796 | .537-.783 | Obs2 | 3.65 | 1.486 | Fluidez                                 | Obs1 | 3.62 | .03  | 1.393 | 1.050 | .757 | .623-.847 | Obs2 | 3.65 | 1.350 | Volumen                                 | Obs1 | 4.17 | .12  | .853 | .653 | .711 | .558-.817 | Obs2 | 4.05 | .862 | Puntuación media<br>de las 5 categorías | Obs1 | 3.71 | .002 | .825 | .711 |
| Expresión facial                        | Obs1 | 3.68   | .002                 | 1.237    | .869       | .718 | .644-.821 |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
|   | Obs2 | 3.70   |                      | 1.163    |            |      |           | Mirada                                  | Obs1 | 3.50 | .15  | 1.407 | 1.008 | .796 | .537-.783 | Obs2 | 3.65 | 1.486 | Fluidez                                 | Obs1 | 3.62 | .03  | 1.393 | 1.050 | .757 | .623-.847 | Obs2 | 3.65 | 1.350 | Volumen                                 | Obs1 | 4.17 | .12  | .853  | .653  | .711 | .558-.817 | Obs2 | 4.05 | .862  | Puntuación media<br>de las 5 categorías | Obs1 | 3.71 | .002 | .825 | .711 | .855 | .766-.910 | Obs2 | 3.76 | .840 |   |      |      |      |      |      |
| Mirada                                  | Obs1 | 3.50   | .15                  | 1.407    | 1.008      | .796 | .537-.783 |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
|   | Obs2 | 3.65   |                      | 1.486    |            |      |           | Fluidez                                 | Obs1 | 3.62 | .03  | 1.393 | 1.050 | .757 | .623-.847 | Obs2 | 3.65 | 1.350 | Volumen                                 | Obs1 | 4.17 | .12  | .853  | .653  | .711 | .558-.817 | Obs2 | 4.05 | .862  | Puntuación media<br>de las 5 categorías | Obs1 | 3.71 | .002 | .825  | .711  | .855 | .766-.910 | Obs2 | 3.76 | .840  |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
| Fluidez                                 | Obs1 | 3.62   | .03                  | 1.393    | 1.050      | .757 | .623-.847 |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
|   | Obs2 | 3.65   |                      | 1.350    |            |      |           | Volumen                                 | Obs1 | 4.17 | .12  | .853  | .653  | .711 | .558-.817 | Obs2 | 4.05 | .862  | Puntuación media<br>de las 5 categorías | Obs1 | 3.71 | .002 | .825  | .711  | .855 | .766-.910 | Obs2 | 3.76 | .840  |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
| Volumen                                 | Obs1 | 4.17   | .12                  | .853     | .653       | .711 | .558-.817 |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
|   | Obs2 | 4.05   |                      | .862     |            |      |           | Puntuación media<br>de las 5 categorías | Obs1 | 3.71 | .002 | .825  | .711  | .855 | .766-.910 | Obs2 | 3.76 | .840  |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
| Puntuación media<br>de las 5 categorías | Obs1 | 3.71   | .002                 | .825     | .711       | .855 | .766-.910 |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |
|   | Obs2 | 3.76   |                      | .840     |            |      |           |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |       |       |      |           |      |      |       |   |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |   |      |      |      |      |      |

Finalmente, en la Figura 2 se puede visualizar de forma clara la concordancia siguiendo el método Bland-Altman (Bland y Altman, 1986), análisis gráfico que representa las diferencias entre los pares de observaciones dentro de un límite de concordancia que viene dado por la desviación típica de esas diferencias. Se observa que el 95% de las diferencias entre cada pareja de observaciones se sitúan entre los límites de concordancia, sólo aparecen 2 valores aberrantes. Es apreciable la dispersión aleatoria alrededor de la media con una cierta tendencia a la puntuación positiva de la escala. El hecho de existir un mayor número de diferencias entre pares de observaciones por encima del valor medio de la escala podría deberse al efecto de la asistencia al seminario y el entrenamiento, como se ha comentado arriba. Se puede decir que ambas puntuaciones, utilizando el mismo sistema de medida por dos sujetos diferentes, muestran un grado de concordancia satisfactorio.

**Figura 2. Método Bland-Altman. Concordancia entre las mediciones de las dos observadoras**



Diferencia media= -.053 (D.T= .492); IC 95% = (-.180;.073)

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos revelan que la Escala ECO-CNV cuenta con una elevada consistencia interna y con buenos niveles de concordancia. Podemos afirmar que las subescalas que la componen son homogéneas y apropiadas para evaluar la dimensión no verbal de la comunicación oral. Asimismo, el uso de dicha escala por diferentes sujetos ha ofrecido resultados muy similares en esta muestra. En este punto hay que señalar la importancia de comprobar la sensibilidad y exactitud del instrumento en futuros trabajos (Cone, 1991).

Los sujetos evaluados en este trabajo corresponden a una muestra de alumnos/as que se sometieron al entrenamiento. Este aspecto, muestra de 60 alumnos/as no aleatoria, constituye una de las principales limitaciones del estudio de modo que hay que seguir trabajando en aplicar la escala a muestras más amplias y mayor número de observadores/as con objeto de lograr una mayor generalizabilidad de los resultados.

Por otra parte, la tarea de hablar en público era voluntaria por lo que probablemente se presentaron aquellos/as alumnos/as con más autoconfianza y mayor competencia adquirida. Como se ha visto, las puntuaciones obtenidas por los/as alumno/as que realizaron la charla se sitúan por encima de la media. Por todo ello,

convendría realizar un estudio comparando las observaciones en grupos expuestos al entrenamiento y grupos control con observadores/as externos/as no involucrados/as en la enseñanza de la competencia. De esta manera se podría determinar la sensibilidad del instrumento de medida.

La Escala ECO-CNV es concisa y está compuesta por pocas categorías centrándose en aspectos no verbales del mensaje. Sin embargo, ello podría suponer una debilidad si se considera que la competencia comunicativa se compone también del aspectos verbales y estructurales del mensaje, es relevante lo que decimos y cómo lo decimos. Encontramos numerosos trabajos que atribuyen importancia a la estructura, organización de las ideas y a la relevancia de contenido en el ámbito en que se emite (Casellas Codina, Espunya i Danés y Juandó Bosch, 2012; Serés Escot, Rosich Moya y Bosch Lonch, 2010).

La evaluación del aspecto verbal y no verbal de esta competencia parece, por tanto, el planteamiento más apropiado. Hay que tener en cuenta que valorar el contenido y estructura del mensaje verbal implica la emisión de un juicio por parte de quien evalúa, es decir, una valoración más subjetiva con categorías de tipo molar (Caballo Manrique y Buela Casal, 1998). Existen instrumentos desarrollados para tal propósito, como el PSCR (Public Speaking Competence Rubric; Schreiber, Paul y Shibley, 2012) de 11 categorías o el CSSEF (Competent Speaker Speech Evaluation Form; Morreale y Backlund, 2007) de 8 categorías que incluyen los aspectos verbales y no verbales. Sin embargo, en ellos las categorías relativas a la observación de la conducta no verbal son muy amplias y heterogéneas, es decir, de 11 categorías que componen el PSCR 2 atienden a estos componentes y en el caso del CSSEF sólo 1 categoría hace referencia a la comunicación no verbal del discurso lo cual hace más dificultosa y subjetiva la observación.

Considerando los aspectos mencionados, parece viable y necesario el diseño de una escala complementaria a la Escala ECO-CNV para evaluar la dimensión verbal y estructural del discurso (Escala ECO-CV), el instrumento resultante estaría en la línea de los anteriormente citados pudiendo ser considerado como una rúbrica para la evaluación de la competencia oral. El enfoque cualitativo es, pues, altamente relevante para poder profundizar en los análisis y las características de dicho instrumento puesto que evaluar el contenido y estructura del mensaje implica un mayor nivel de juicio que la observación de conductas propiamente dicha.

En cuanto a la validez, al no haber una medida objetiva libre de errores, se puede plantear la relación con otras medidas de tipo subjetivo. En diversos estudios se ha encontrado que la autoeficacia percibida predice el grado de competencia en determinadas tareas (Multon, Brown y Lent, 1991; Zimmerman, Bandura y Matínez-Pons, 1992). Cuanto más capaces se perciben los/as estudiantes para rea-

lizar alguna actividad, mejores resultados obtienen al realizar dicha actividad. Una forma adecuada de medir la mejoría de una competencia en el marco del aprendizaje escolar o universitario puede ser a través de escalas de competencia percibida (Zimmerman, 2000). Recientemente, Orejudo Hernández, Fernández Turrado y Briz Villanueva (2012) constataron la función moduladora de la autoeficacia sobre los resultados de su programa para mejorar las competencias de la comunicación oral en estudiantes universitarios. En esta línea de estudios, se podría introducir la evaluación directa de la competencia oral a través de la observación junto con la medida de autoeficacia para comprobar si, tras la intervención educativa, mejora tanto la competencia percibida como el nivel de competencia manifestado y evaluado de forma externa.

La escala de observación aquí presentada es una herramienta de evaluación prometedora en el ámbito universitario, puede ser útil en los programas para el desarrollo de la competencia oral. En el terreno práctico, la evaluación mediante la Escala ECO-CNV ha resultado ser de gran ayuda a la hora, no sólo de emitir una calificación, sino de señalar al/a alumno/a aquellos aspectos en los que puede mejorar. Por otra parte, el propio alumnado ha manifestado que la información obtenida tras realizar la práctica le ha sido de gran ayuda para incrementar su nivel de competencia. En definitiva, se considera que este sistema de evaluación resulta de fácil manejo y agiliza el aprendizaje de algunos elementos no verbales clave de la competencia comunicativa.

Fecha de recepción del original: 3 de noviembre de 2013

Fecha de aceptación de la versión definitiva: 18 de enero de 2015

## REFERENCIAS

- American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). Arlington, VA: American Psychiatric Publishing.
- Bland, M. J. y Altman, D. (1986). Statistical methods for assessing agreement between two methods of clinical measurement [versión electrónica]. *The Lancet*, 327(8476), 307-310.
- Behnke, R. y Sawyer, C. (2001). Patterns of psychological state anxiety in public speaking as a function of anxiety sensitivity [versión electrónica]. *Communication Quarterly*, 49(1), 84-94.
- Caballo Manrique, V. y Buéla Casal, G. (1998). Molar/molecular assessment in an analogue situation: relationships among several measures and validation of a behavioral assessment instrument. *Perceptual and Motor Skills*, 67, 591-602.

- Cano García, E. e Ion, G. (2012). Prácticas evaluadoras en las universidades catalanas: hacia un modeo centrado en competencias [versión electrónica]. *Estudios sobre Educación*, 22, 155-177.
- Carrasco Jordán, J. L. (2010). *Concordança: nous procediments i aplicacions. Tesis doctoral: Biometría y estadística*. Extraído el 20 de enero de 2013 del dipòsit digital de la Universitat de Barcelona: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/42966>
- Casellas Codina, R. M., Espunya i Danés, Ll. y Juandó Bosch, J. (2012). *Guía para la adaptación al espacio europeo de educación superior 12. Competencias transversales: la expresión oral. Programa de apoyo a la calidad docente* Extraído el 3 de febrero de 2013 del sitio Web de la Universitat de Girona: [http://www.udg.edu/Portals/79/vicerektorats/Docencia%20politica/02\\_Guia\\_E ES\\_esp.pdf](http://www.udg.edu/Portals/79/vicerektorats/Docencia%20politica/02_Guia_E ES_esp.pdf)
- Cicchetti, D. V. (2001). The precision of reliability and validity estimates revisited: distinguishing between clinical and statistical significance of sample size requirements [versión electrónica]. *Journal of Clinical and Experimental Neuropsychology*, 23(5), 695-700.
- Cone, J. D. (1991). Consideraciones psicométricas en la evaluación conductual. En R. Fernández-Ballesteros y J. A. I. Carroble Isabel (Eds.), *Evaluación conductual: metodología y aplicaciones* (pp. 159-183). Madrid: Pirámide.
- De Miguel Díaz, M. (2006). Modalidades de enseñanza centrados en el desarrollo de competencias. Oviedo: Universidad de Oviedo. Extraído de <http://www.enlinea.ugfca.net/enlinea/pluginfile.php/20285>.
- Fernández García, M. C., Torío López, S., Viñuela Hernández, M. P., Molina Martín, S. y Bermúdez Rey, T. (2008). La comunicación oral como competencia transversal de los estudiantes de Pedagogía y Magisterio: presentación del diseño metodológico de una innovación para su trabajo en el aula. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 26-38.
- Fydrich, T., Chambless, D. L., Perry, K. J., Buergener, F. y Beazley, M. B. (1998). Behavioral assessment of social performance: A rating system for social phobia [versión electrónica]. *Behaviour Research and Therapy*, 36(10), 995-1010.
- Gracia Morán, J. (2011). Descripción de una experiencia para el desarrollo de las exposiciones orales en Informática. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*, 4(2), 115-125. Extraído el 15 diciembre de 2012 de [http://webs.uvigo.es/refiedu/Refiedu/Vol4\\_2/REFIEDU\\_4\\_2\\_4.pdf](http://webs.uvigo.es/refiedu/Refiedu/Vol4_2/REFIEDU_4_2_4.pdf)
- Harb, G. C., Eng, W., Zaidler, T. y Heimberg R. (2003). Behavioral assessment of public-speaking anxiety using a modified version of the Social Performance Rating Scale [versión electrónica]. *Behaviour Research and Therapy*, 41, 1373-1380.

- Herranz Torres, A. y Morranchel Pocaterra, M. (2011). *Cómo fomentar la expresión oral en el grado de derecho: una propuesta didáctica*. Extraído el 20 de enero de 2013 del sitio web del Repositorio documental de la Universidad de Valladolid: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1778>
- Heyns, R. y Zander, A. F. (1972). Observación de la conducta de grupo. En L. Festinger y D. Katz (Eds.), *Los métodos de investigación en las ciencias sociales* (pp. 251-289). Buenos Aires: Paidós.
- Lin, L.K. (1989). A concordance correlation coefficient to evaluate reproducibility. [versión electrónica]. *Biometrics*, 45(1), 255-268.
- Martos Montes, R., Callejas Aguilera, J. E., Ramírez Fernández, E. y Estrella Cañada (2010). *Evaluación de la expresión oral. VII Jornadas de redes de investigación en docencia universitaria: nuevas titulaciones y cambio universitario*. Extraído el 20 de enero de 2013 del sitio Web de la Universidad de Alicante: <http://www.eduonline.ua.es/jornadas2010/comunicaciones/271.pdf>
- Montaño Moreno, J. J., Palmer Pol, A. y Palou Oliver, M. (2008). *Les competències transversals a l'educació superior. Una visió acadèmica*. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Morreale, S. P. y Backlund, P. (2007). *Large-scale assessment in oral communication: P-12 and higher education*. Washington DC: National Communication Association.
- Multon, K. D., Brown, S. D. y Lent, R. W. (1991). Relation of self-efficacy beliefs to academic outcomes: A meta-analytic investigation. *Journal of counseling psychology*, 38(1), 30.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Orejudo Hernández, S., Briz Villanueva, E. y Fernández Turrado, T. (2008). *El módulo de habilidades de comunicación del curso cero de la Facultad de Educación. Diseño y resultados*. Extraído el 10 de noviembre de 2012 del sitio web de la Universidad de Zaragoza, 7-8 febrero: <http://ice.unizar.es/uzinnova/jornadas/pdf/91.pdf>
- Orejudo Hernández, S., Fernández Turrado, T. y Briz Villanueva, E. (2012). Resultados de una propuesta para reducir el miedo y aumentar la autoeficacia para hablar en público en estudiantes universitarios de primer año [versión electrónica]. *Estudios sobre Educación*, 22, 199-217.
- Serés Escot, E., Rosich Moya, L., y Bosch Llonch, F. (2010). *Presentaciones orales en biomedicina. Aspectos a tener en cuenta para mejorar la comunicación*. Barcelona: Fundación Dr. Antonio Esteve.
- Smith, C. D. y King, P. E. (2004). Student feedback sensitivity and the efficacy of feedback interventions in public speaking performance improvement. *Communication Education*, 53(3), 203-216.

- Schreiber, L. M., Paul, G. D. y Shibley, L. R. (2012). Public Speaking Competence Rubric (PSCR). *Communication Education*, 61(3), 205-233.
- Trower, P., Bryant, B., Argyle, M. y Marzillier, J. (1978). *Social skills and mental health*. London: Methuen.
- Zimmerman, B.J. (2000). Self-efficacy: an essential motive to learn. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 82-91.
- Zimmerman, B. J., Bandura, A., y Martínez-Pons, M. (1992). Self-motivation for academic attainment: The role of self-efficacy beliefs and personal goal setting [versión electrónica]. *American Educational Research Journal*, 29, 663-676.

## ANEXO 1

### ESCALA ECO-CNV: DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

| CATEGORÍA             | PUNTUACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS A OBSERVAR   |
|-----------------------|------------|---|
| 2. Expresión Corporal | 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postura cerrada, inhibida o rígida (manos, hombros y brazos inmóviles) que denota tensión e incomodidad</li> <li>• Expresividad desmesurada dando la sensación de sobreactuación, movimiento continuo de brazos y manos.</li> <li>• Constante uso de adaptadores: tocarse el pelo, rascarse barbilla, jugar con el puntero...</li> <li>• Excesivos paseos, balanceo, pies inquietos,...</li> <li>• Adopta una orientación preferente hacia una parte del público dando la sensación de que se olvida de la otra</li> </ul> |
|                       | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza leves movimientos pero, en general, adopta una postura y expresión inhibidas</li> <li>• Los gestos no reflejan de forma natural el contenido del mensaje.</li> <li>• Frecuente uso de adaptadores</li> </ul>   |
|                       | 3          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuada postura corporal y orientación frontal hacia la totalidad de la audiencia</li> <li>• Moderado uso de adaptadores, al inicio del discurso.</li> <li>• Lenguaje corporal ligeramente expresivo.</li> </ul>  |
|                       | 4          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postura relajada.</li> <li>• Uso de ilustradores del mensaje verbal: expresión no verbal con manos, brazos y hombros que apoya el discurso.</li> <li>• Uso de adaptadores ocasional al inicio.</li> </ul>  |
|                       | 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecúa la posición del cuerpo y de los miembros durante el discurso: cuerpo distendido, erguido, inclinado ligeramente hacia delante.</li> <li>• Expresividad corporal muy congruente con el mensaje.</li> <li>• Uso óptimo de ilustradores no verbales.</li> </ul>  |

| CATEGORÍA           | PUNTUACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS A OBSERVAR  |
|---------------------|------------|--|
| 1. EXPRESIÓN FACIAL | 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresiones negativas/desagradables muy frecuentes (tensión en los diferentes músculos faciales).</li> <li>• Expresiones que no son congruentes con el mensaje que transmite.</li> <li>• Gestos inhibidos.</li> <li>• Frecuentes risas de tipo nervioso.</li> </ul> |
|                     | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alguna expresión negativa y algunos gestos poco congruentes.</li> <li>• En la mayor parte del discurso permanece inhibido/a, sin reflejar las emociones en su rostro.</li> </ul>  |
|                     | 3          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apenas se observan expresiones negativas, mayor gesticulación positiva.</li> <li>• Genera una impresión correcta y formal.</li> </ul>   |
|                     | 4          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominan las expresiones positivas y congruentes con el mensaje verbal.</li> <li>• Gesto agradable.</li> </ul>   |
|                     | 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza muecas con las diferentes partes de la cara reflejando emociones congruentes con el discurso.</li> <li>• Ilustra y enfatiza el mensaje verbal.</li> </ul>   |

| CATEGORÍA | PUNTUACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS A OBSERVAR   |
|-----------|------------|---|
| 3. MIRADA | 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No mira al público.</li> <li>• Contacto ocular muy breve, desvía la mirada rápidamente hacia objetos, techo, paredes,...</li> <li>• Mira sólo a una o dos personas del público.</li> </ul>   |
|           | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mira con poca frecuencia al público, manteniendo un contacto ocular breve.</li> <li>• Mira a un pequeño grupo de personas.</li> <li>• Suele detener muy pausadamente la mirada en los objetos del ambiente.</li> </ul>             |
|           | 3          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abarca con su mirada aproximadamente a la mitad del auditorio.</li> <li>• Mantiene el contacto ocular durante pocos segundos.</li> <li>• Apenas mira hacia los elementos del entorno perdiendo contacto con el público.</li> </ul> |
|           | 4          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia y patrón de miradas adecuado aunque evita mirar alguna zona del público.*</li> </ul>  |
|           | 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirige la mirada hacia la parte superior de las caras o a los ojos de la totalidad del público a modo de "barridos".</li> <li>• Manifiesta interés por el público y capta su atención.</li> </ul>                                  |

\* Se excluye la zona donde están situados/as los/as observadores/as.



COMPETENCIA COMUNICATIVA: VALIDACIÓN DE UNA ESCALA

| CATEGORÍA  | PUNTUACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS A OBSERVAR  |
|------------|------------|--|
| 4. FLUIDEZ | 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\geq 5</math>bloqueos.*</li> <li>• Habla lenta, vacilante o muy acelerada.</li> <li>• Uso frecuentes de muletillas (vale?, es decir,...).</li> </ul>  |
|            | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3-4 bloqueos.</li> <li>• Habla bastante lenta/rápida.</li> </ul>  |
|            | 3          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-2 Bloqueos.</li> <li>• Moderación de la velocidad tras los primeros minutos.</li> <li>• Uso de muletillas de forma ocasional.</li> </ul>  |
|            | 4          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algún breve bloqueo que es inmediatamente controlado.</li> <li>• Velocidad apropiada.</li> </ul>  |
|            | 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discurso elocuente, sin interrupciones, bloqueos, silencios o vacilaciones.</li> <li>• Habla fluida.</li> <li>• Modula la velocidad en función del contenido del mensaje verbal.</li> <li>• Uso adecuado de silencios funcionales.**</li> </ul> |

\* Bloqueos: pausas muy intensas del discurso no deseadas que hacen manifiesto el nivel de estrés del/a orador/a. Se anotará la frecuencia de bloqueos en la hoja de registro a partir del segundo minuto del discurso.

\*\* Silencio funcional: pausa intencionada del mensaje verbal que sirve para enfatizar ideas, emociones o brinda la oportunidad para profundizar en la reflexión de una idea relevante para el/a orador/a.

| Categoría  | Puntuación | Descripción de las conductas a observar*  |
|------------|------------|---|
| 5. VOLUMEN | 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inaudible o casi inaudible para el público situado en la parte posterior del auditorio</li> <li>- Excesivamente alto, produce incomodidad y sensación desagradable.</li> </ul> |
|            | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumen bajo o demasiado alto.</li> </ul>  |
|            | 3          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumen adecuado pero con fluctuaciones, en ocasiones no se puede seguir discurso.</li> </ul>  |
|            | 4          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumen adecuado y fácilmente audible por todo el público.</li> </ul>  |
|            | 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discurso claro y fácilmente audible- Modulación del volumen como recursos para enfatizar el contenido del mensaje ganando la atención del público.</li> </ul>                  |

\* El/a observador/a se situará a partir de la zona media hacia la zona posterior del auditorio para registrar las conductas. Si hay más de un/a observador/a permanecerán en asientos distantes.

## Anexo 2

### Escala ECO-CNV.

ALUMNO/A:

TEMA

| 1.EXPRESIÓN CORPORAL   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Expresión incongruente con el discurso. Inhibición/sobreactuación Adaptadores      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Expresión adecuada y congruente con el discurso. Ilustradores |
| 2.EXPRESIÓN FACIAL   |   |   |   |   |   |   |
| Gestos incongruentes, casi imperceptibles o exagerados                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Gestos adecuados, muecas que ilustran discurso                |
| 3. MIRADA  |   |   |   |   |   |   |
| No mira al público. Mira continuamente a pocas personas o a elementos del entorno  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Recorre con la mirada a la totalidad del público implicándole |
| 4.FLUIDEZ  |   |   |   |   |   |   |
| Se bloquea, titubea, usa muletillas. Discurso lento o acelerado. $\geq 4$ bloqueos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Mantiene ritmo adecuado. Mensaje natural. $\leq 1$ bloqueo    |
| 5.VOLUMEN  |   |   |   |   |   |   |
| Casi inaudible o extremadamente bajo/elevado                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Discurso fácilmente audible por todo el público               |

OBSERVACIONES

## COMPETENCIA COMUNICATIVA: VALIDACIÓN DE UNA ESCALA

Puntuación= (Expresión corporal)+ (Expresión facial)+ (Mirada)+ (Fluidez)+ (Volumen)/5.

| INTERVALOS DE PUNTUACIÓN | NIVEL DE COMPETENCIA COMUNICATIVA |
|--------------------------|-----------------------------------|
| 1 - 2.3                  | Bajo                              |
| 2.4 - 3.7                | Medio                             |
| 3.8 - 5                  | Alto                              |

Baremo de la Escala ECO-CNV teniendo en cuenta la media (3) y la DT (1.4) de la escala.

