

La Formación en Comunicación No Verbal de los ingenieros comerciales en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Avances y proyección

Margarita León García¹, Franklin Gallegos Erazo¹, Rafael Iturralde Solórzano¹, Verónica Rodríguez¹, y Otto Cevallos Mieles¹

Fecha de recepción:
9 de octubre, 2015

Fecha de aprobación:
30 de octubre, 2015

Resumen

La formación para la Comunicación No Verbal, (aquella que prescinde de palabras) se encuentra en estrecha interrelación con la Comunicación Verbal. Con el fin de lograr el desarrollo de efectivas formas de unir a las palabras, los medios no verbales de comunicación, es que se ha estado desarrollando el proyecto del cual se deriva la presente ponencia. La profundización teórica en el objeto de investigación permitió precisar los indicadores que tipifican la Comunicación No Verbal en los ingenieros comerciales, y a partir de estos diagnosticar la situación inicial de la formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes Ingeniería Comercial de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil y plantear un sistema de acciones para su desarrollo, dando cumplimiento a los objetivos específicos planteados. La ponencia presenta los primeros resultados del proyecto y la proyección para la etapa que continúa.

Palabras claves: Investigación, comunicación no verbal, formación.

Abstract

Training for non-Verbal communication, (one that dispenses with words) is close interrelation with Verbal communication. In order to ensure the development of effective forms of join words, non-verbal means of communication, is that it has been developing the project from which is derived the present paper. Theoretical deepening on the object of research allowed precise indicators that typify non-Verbal communication in the sales engineers, and from these diagnosis of the initial situation of the training in non-Verbal communication for students engineering commercial of the Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil and propose a set of actions for its development, pursuant to its specific objectives. The paper presents the first results of the project and the projection for the stage that continues.

Keywords: Communication, Non Verbal Communication, Non Verbal Communication Training for commercial engineers, strategy for improving training in nonverbal communication.

¹Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, Av. de las Américas No. 70 frente al Cuartel Modelo, Casilla postal 11-33, Guayaquil, Ecuador, mleong@ulvr.edu.ec

Introducción

La comunicación que desarrollan los profesionales como parte de las acciones para ejercer la profesión, es un tipo de comunicación informativa, interactiva y perceptiva, que se establece entre los profesionales, con sus colectivos laborales, y entre los profesionales y las personas sobre las que actúa en el ejercicio de su profesión o en otras actuaciones dentro de su actividad laboral. La comunicación profesional tiene entre otras, funciones de intercambio y de transmisión de la información, de regulación de la conducta en la actividad, así como función empática.

La comunicación profesional, como otros tipos de comunicación, se realiza en las relaciones entre sus participantes a través de medios de expresión verbal y no verbal, no es posible estudiarlas sin analizar sus vínculos que varían en dependencia de la estrategia comunicativa y de las condiciones del contexto (Sorolla, 2002).

Los medios no verbales, se relacionan con el empleo comunicativo de un conjunto de elementos de carácter no verbal, que acompañan, modifican o sustituyen los medios del lenguaje verbal, entre ellos, elementos paralingüísticos, kinésicos y proxémicos, cronémicos y las normas sociales de conducta. (Sorolla, citado en Gallegos, Iturralde y León, 2015).

Los profesionales de la Ingeniería comercial, deben ser excelentes comunicadores. Sin embargo, no solo la palabra llevan al éxito a los ingenieros comerciales. “El desenvolvimiento profesional de un ingeniero comercial, depende mucho de lo que se conozca, se haga y el cómo se lo haga” (Gallegos et al., 2015, p. 2).

Este profesional debe aprender a trabajar en equipos con diferentes personas, sobrellevar

actitudes y culturas diversas, saber cómo comunicar sus ideas para llegar a un consenso y formar parte del grupo o liderar al mismo. Desarrolla su trabajo en esferas de actuación donde priman las relaciones con otras personas, ya sea en el campo administrativo, el mundo de los negocios, en el tratamiento de los recursos humanos, tanto en empresas públicas como privadas.

Un diagnóstico exploratorio, derivado de la observación realizada en los paralelos de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil (ULVR) (clases y práctica preprofesional) permitió identificar un grupo de carencias en el empleo de los medios no verbales de comunicación.

También se han evaluado los requerimientos de los perfiles del cargo de las empresas en sus solicitudes de empleo en la universidad. En ellos se denota, una exigencia y necesidad de profesionales con alta capacidad de comunicación y trabajo en equipo.

Con el fin de contribuir al mejoramiento de la formación en Comunicación No Verbal (CNV) de los futuros egresados de la carrera de Ingeniería Comercial, se diseñó un proyecto de investigación dirigido a contribuir a la formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de la ULVR, en respuesta a las exigencias del mercado laboral.

La presente ponencia tiene como propósito dar a conocer los avances que se han obtenido en el cumplimiento de los objetivos del proyecto y presentar las acciones que se deben realizar a partir del segundo semestre del periodo lectivo 2015-2016 (B).

Materiales y métodos

El proyecto de investigación consta de cuatro objetivos específicos:

Identificación de la percepción del mercado laboral, respecto a la formación en CNV, el que se cumplió a través del uso de la técnica de la encuesta aplicada a empleadores y a estudiantes, sobre la base de tres criterios:

- Qué importancia le conceden a la CNV como característica inherente al rol profesional del Ingeniero Comercial,
- Cuánto la han tenido en cuenta en la selección de sus recursos humanos y
- Qué valoración hacen del desarrollo de la CNV de los graduados que reciben de la ULVR.

Determinación de los fundamentos y referentes teóricos-metodológicos sobre formación en Comunicación No Verbal, a partir de la revisión de la literatura afin al tema y el empleo de métodos teóricos como el análisis y la síntesis, la inducción-deducción y el enfoque de sistema.

Caracterización de la situación actual en Formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de la ULVR, a través del método de la observación a clases y las técnicas de la entrevista aplicada a directivos y encuestas aplicadas a empleadores, estudiantes y docentes.

Elaboración de un sistema de acciones que contribuya a la Formación en comunicación No Verbal de los estudiantes de Ingeniería Comercial en la ULVR, para el cual se emplearon métodos de nivel teórico tales como el de modelación y enfoque de sistema, acompañados del análisis y la síntesis.

Las dimensiones consideradas, siguiendo a Sorolla (2010) fueron, en correspondencia con la definición asumida, las paralingüística (1), kinésica (2), proxémica (3), cronémica (4) y las normas sociales de conducta (5). Los indicadores se muestran en la Tabla 1.

Resultados y discusión

1. Percepción del mundo laboral respecto a la formación en Comunicación No Verbal de los Ingenieros Comerciales.

En la percepción de los empleadores, son muy importantes para el mercado laboral son: la velocidad y el ritmo en el discurso, la expresión de la cara y el cuerpo, la mirada, la expresión facial, la postura y los modales

Tabla 1. Indicadores de formación en CNV en los Ingenieros Comerciales.

1.1.El volumen de la voz
1.2. La entonación.
1.3. La fluidez.
1.4. La claridad.
1.5. El tiempo de habla
1.6. La velocidad (o el ritmo)
1.7. El uso de los silencios y las pausas en el discurso.
2.1. La gestualidad.
2.2.La expresión de la cara y el cuerpo
2.2.1.La mirada
2.2.2.La sonrisa
2.3.La expresión facial
2.4. La postura.
3.1.Grado de intimidad/formalidad de la relación durante la conversación
3.2.Grado de proximidad con el interlocutor
3.3.Contacto visual con el interlocutor
3.4. Apariencia personal
4.2. Capacidad de síntesis
4.3. Manejo del tiempo en el discurso
4.4. Uso adecuado de recursos de apoyo (catálogos, trípticos, poster, diapositivas)
5.1. Forma de caminar de acuerdo a la situación comunicativa
5.2. Modales que demuestra en reuniones sociales
5.3. Ajuste a las características del contexto cultural en el que se encuentra

que demuestra en reuniones sociales. Estos aspectos fueron caracterizados como muy importantes por menos 30% de los encuestados.

El resto de los indicadores fueron evaluados como muy importantes por la mayoría de los empleadores, lo cual es coincidente con los estudios teóricos consultados en que se resalta la importancia de estos aspectos en la formación en Comunicación No Verbal de los profesionales.

2. Caracterización de la formación en comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de la ULVR.

La caracterización realizada a la formación en reflejó los siguientes resultados:

La dimensión paralingüística se encontró en un nivel medio de desarrollo con una frecuencia de 35. Los indicadores mejor logrados en los estudiantes fueron la velocidad y el uso de los silencios y pausas en el discurso y los más afectados, la entonación y la fluidez.

La dimensión kinésica, se ubicó en un nivel bajo de desarrollo con 47 frecuencias entre las opciones 4 y 5. Los indicadores más afectados fueron la gestualidad, la posición de la cara y el cuerpo, la sonrisa y la postura. El indicador menos logrado fue el grado de intimidad/formalidad en la relaciones durante la conversación.

La dimensión proxémica presentó similares resultados que la dimensión kinésica: el 47% de las frecuencias se encontró en el nivel bajo, no deseado, mientras que solo un 23 de las frecuencias se ubicó en el nivel deseado. Todos los indicadores se afectaron, siendo el de mayor afectación el contacto visual con el interlocutor, seguido del grado de proximidad con este que se logre durante la

conversación.

En relación con la dimensión cronémica, la ocurrencia de opciones ubicadas en los valores bajos fue mayor de 55% de las frecuencias ubicadas en el nivel bajo, por lo que la dimensión se encontró situada en el estado no deseado. La mayor afectación la presentó el indicador manejo del tiempo en el discurso seguido por la capacidad de síntesis. Esta fue la dimensión con más bajos resultados.

La dimensión Normas de conducta, fue la menos afectada en los resultados. El 40% frecuencias de respuestas obtenidas, la ubicaron en el nivel alto, es decir, el estado deseado. Los indicadores con mejor desarrollo fueron la forma de caminar y los modales que demuestra en reuniones sociales. (León, Gallegos, Iturralde, Rodríguez y Cevallos, 2015).

3. Sistema de acciones para el mejoramiento de la formación en Comunicación No Verbal.

El sistema de acciones que se ha propuesto va dirigido a los docentes que intervienen en la formación profesional de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial, así como a los propios estudiantes, los cuales se consideran bajo la óptica de que son sujetos de su propio aprendizaje.

Se sustenta en los postulados esenciales del Enfoque Histórico Cultural de L.S. Vygotsky a partir de considerar el papel mediador que tiene el docente en la formación profesional del estudiantes y el papel activo que este asume, en la unidad educación desarrollo a partir de tener en cuenta que el paso de una zona de desarrollo actual a una de desarrollo próximo nueva, solo es posible con la participación e integración de estos a las acciones metodológicas que se realicen.

El sistema de acciones que se propone tiene sus fundamentos en la didáctica porque en la concepción del mismo se tienen en cuenta los sujetos o protagonistas (estudiantes – docentes- tutores de las empresas donde realizan las prácticas pre profesionales) en interrelación con componentes del proceso de enseñanza aprendizaje (objetivos, contenidos, metodología y evaluación), reconociendo a los objetivos como categoría rectora del proceso.

Se concibe a través de las siguientes etapas:

Etapas de sensibilización, orientación y preparación. Tiene el objetivo de preparar las condiciones para que todos los involucrados se integren conscientemente en la consecución del resto de las acciones y entiendan su responsabilidad y compromiso. También se dirige al logro de la preparación en aspectos básicos relacionados con la Formación en Comunicación No Verbal y sobre la metodología para contribuir a su mejoramiento a través del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Contempla las siguientes acciones: (a) Socialización del diagnóstico realizado con los agentes educativos involucrados (docentes, estudiantes, directivos y empleadores). (b) Orientación a los estudiantes para concientizarlos sobre sus deficiencias en relación con la Formación en comunicación No Verbal y la importancia que esta reviste en su formación profesional. (c) Capacitación a docentes y estudiantes acerca de las características principales de la Comunicación No Verbal, formas de manifestación, y cómo desarrollarla a través del proceso de enseñanza aprendizaje (d) Capacitación a docentes acerca de las metodologías que pueden contribuir al mejoramiento de la Formación en Comunicación No Verbal.

Etapas de proyección conjunta de metodologías de enseñanza-aprendizaje favorecedoras de la formación en Comunicación No Verbal. Su objetivo es diseñar las estrategias metodológicas que contribuyan al logro de la comunicación No Verbal a través de la clase y de las prácticas preprofesionales.

Contempla acciones dirigidas a: (a) Reunión metodológica con los docentes de las materias para intercambiar acerca de las metodologías. (b) Acompañamiento docente por el tutor de prácticas pre profesionales a los empleadores, para la proyección de acciones metodológicas favorecedoras de la Comunicación No Verbal en las empresas. (c) Revisión de los sílabos de las asignaturas de la carrera para incorporar métodos y técnicas activas y productivas, que favorezcan el desarrollo de los aspectos paralingüísticos de la Comunicación No Verbal así como de los kinésicos, cronémicos y proxémicos. (d) Realización de clases demostrativas que incluyan metodologías favorecedoras de la Comunicación No Verbal de los estudiantes. (e) Planificación de las acciones de ejecución y seguimiento de las acciones.

Etapas de ejecución y seguimiento de las acciones. Esta etapa tiene como objetivo, poner en práctica las acciones que conduzcan al mejoramiento de la Formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes y definir los indicadores esenciales para el seguimiento de las acciones.

Contiene acciones para: (a) Aplicación en las clases y en las sesiones de práctica pre profesional, las metodologías diseñadas. (b) Realización de reuniones periódicas para el seguimiento sistemático a la aplicación de las estrategias metodológicas propuestas (observaciones áulicas y en la práctica pre profesional, por el profesor tutor de las prácticas).

Etapas de cierre y rediseño de metodologías. Esta etapa tiene como objetivos, valorar la formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera de Ingeniería comercial así como los logros obtenidos en la implementación del sistema de acciones.

Para ello se desarrollarán acciones encaminadas a: (a) Intercambio con los docentes y estudiantes para analizar los logros que se han producido en la Comunicación No Verbal de los estudiantes. (b) Realización de un evento de socialización de las experiencias obtenidas con la aplicación del sistema de acciones en relación con la Formación en Comunicación No Verbal y en la aplicación de estrategias metodológicas favorecedoras de esta. (c) Intercambio en las empresas con los tutores, empleadores y estudiantes acerca de los logros en la Formación en Comunicación No Verbal a través de su práctica pre profesional. (d) Valoración del desarrollo alcanzado por los estudiantes en la Formación en Comunicación No Verbal. (León et al., 2015).

Proyección futura

A partir de octubre de 2015, se comenzará la implementación del sistema de acciones con los docentes y estudiantes que imparten y reciben clases respectivamente, en el octavo semestre de la carrera.

Se desarrollarán las acciones previstas. Para corroborar los cambios que se producirán en la formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera se actualizará el diagnóstico realizado con encuesta a docentes ya estudiantes y se tomarán las observaciones a clases realizadas porque se hicieron en los séptimos semestres, que son los mismos estudiantes.

Conclusiones

El proyecto ha logrado dar cumplimiento a

los objetivos planteados desarrollando un proceso de investigación que partió de la profundización teórica sobre la Formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial, determinando las dimensiones e indicadores para su estudio: áreas paralingüística, cronémica, kinésica, proxémica y las normas de conducta.

Se realizó la caracterización de la percepción del mercado laboral sobre formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera mencionada así como la caracterización de esta, determinando la importancia que le concede el mundo laboral a la CNV (alta importancia) y las principales áreas con dificultades.

Se elaboró un sistema de acciones que centra la atención en el diseño y aplicación de estrategias metodológicas para la enseñanza y el aprendizaje en los que de manera conjunta, docentes, estudiantes y empleadores compartan la responsabilidad en el logro de mejores niveles de desarrollo de la Formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial, que comenzará a aplicarse a partir del semestre B del periodo lectivo 2015-2016.

Referencias

- Gallegos, F., Iturralde, R., y León, M. (2015). Percepción del mercado laboral respecto a la importancia de la comunicación no verbal en los profesionales de ingeniería comercial de la ULVR que laboran en empresas privadas [Ponencia]. *III Congreso Internacional de Economía/2015*, Quito, Ecuador.
- León, M., Gallegos, F., Iturralde, R., Rodríguez, V., y Cevallos, O. (2015). Propuesta de sistema de acciones para la Formación en Comunicación No

Verbal de los ingenieros comerciales en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil [CD]. *IV Evento Internacional "La Universidad en el Siglo XXI"*. 3 y 4 de septiembre de 2015, Calceta, Manabí, Ecuador.

Sorolla, I. (2002). *Modelo pedagógico de la actuación discursiva con fines*

profesionales. [Tesis doctoral]. La Habana, Cuba: Universidad de La Habana.

Sorolla, I. (octubre de 2010). La comunicación profesional en la gestión migratoria internacional. *Razón y palabra*, 73 . Recuperado de <http://go.gl/Ji6WkA>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

León, M., Gallegos, F., Iturralde, R., Rodríguez, V. y Cevallos, O. (noviembre de 2015). La Formación en Comunicación No Verbal de los ingenieros comerciales en la ULVR. Avances y proyección. *YACHANA, Revista Científica - Edición Especial*, 4, 122-128.