

CONGRESO INTERNACIONAL “LA UNIVERSIDAD EN EL SIGLO XXI”

TITULO DE LA PONENCIA: Propuesta de sistema de acciones para la Formación en Comunicación No Verbal de los ingenieros comerciales en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

Autores: PhD. Margarita León García (Ponente) e-mail mleong@ulvr.edu.ec
MSc. Franklin Gallegos, MSc. Rafael Iturralde, MSc. Verónica Rodríguez, MSc. Silvia Espinoza, MSc. Bolívar Madero y MSc. Otto Cevallos Mieles

Docentes de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

RESUMEN

La ponencia presenta los primeros resultados integrados del proyecto Formación en Comunicación No Verbal de los ingenieros comerciales en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Parte de la evaluación de la formación en Comunicación No Verbal a partir de las observaciones áulicas realizadas así como de las encuestas a empleadores, docentes y estudiantes, y de las entrevistas a los directivos acerca del criterio relacionado con el nivel o grado de formación en Comunicación No Verbal que poseen los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial. Este análisis permitió determinar qué aspectos en el área de la Comunicación No Verbal tienen mayores y menores niveles de desarrollo de acuerdo con la importancia que ellos revisten para el desempeño laboral del futuro profesional. Del análisis y evaluación de estos resultados se derivó una propuesta de sistema de acciones que debe desarrollarse por todos: docentes y estudiantes como sujetos de su propio aprendizaje. Este sistema de acciones recoge objetivos, estructuración de las acciones así como sugerencias para su implementación y evaluación. El sistema de acciones se aplicará en el próximo semestre con lo que se podrá evaluar si efectivamente, contribuye al mejoramiento de la formación en Comunicación No verbal de los ingenieros comerciales de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

Palabras clave: comunicación, comunicación profesional, comunicación no verbal.

TITULO DE LA PONENCIA: Propuesta de sistema de acciones para la formación en Comunicación No Verbal de los ingenieros comerciales en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Autores: PhD. Margarita León García (Ponente) e-mail mleong@ulvr.edu.ec
MSc. Franklin Gallegos, MSc. Rafael Iturralde, MSc. Verónica Rodríguez, MSc. Silvia Espinoza, MSc. Bolívar Madero y MSc. Otto Cevallos Mieles

Docentes de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

INTRODUCCIÓN

El proceso de comunicación que se desarrolla como parte del aprendizaje de una profesión determinada, es una comunicación profesional. Se coincide con Varcárcel (2001) en que la comunicación profesional es un tipo de comunicación informativa, interactiva y perceptiva, que se establece entre profesionales, entre los profesionales y sus colectivos laborales, y entre los profesionales y los sujetos sobre los que actúa en el ejercicio de su profesión o en otras actuaciones dentro de su actividad laboral. La comunicación profesional funciones de intercambio y de transmisión de la información, de regulación de la conducta en la actividad, así como función afectiva o empática.

La comunicación profesional, como otros tipos de comunicación, se realiza en las relaciones entre sus participantes a través de la palabra, con los medios de expresión verbal y no verbal, que varían en dependencia de la estrategia comunicativa y de las condiciones del contexto lingüístico y extralingüístico, que poseen valor simbólico. (Leontiev, 1981, 1987 y Sorolla, 2002).

Específicamente 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, 2010 en Gallegos, Iturralde y León, 2015)

Los ingenieros comerciales con profesionales que emplean la comunicación, 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, Iturralde y León,

2015 p. 2). El ingeniero comercial se enfrenta a diferentes retos en su entorno profesional como aprender a trabajar en equipos con diferentes personas, sobrellevar actitudes y culturas diversas, saber cómo comunicar sus ideas para llegar a un consenso, formar parte del grupo o liderar al mismo.

Debe ser por tanto, un excelente comunicador, ya que tiene esferas de actuación donde priman las relaciones con otras personas, ya sea en el campo administrativo, el mundo de los negocios, en las ventas, recursos humanos, sector financiero, ejecutando consultorías, auditorías, tanto en empresas públicas como privadas.

A partir de un diagnóstico exploratorio basado en la observación durante las horas de clases y en la práctica preprofesional, se detectó que los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil (ULVR), muestran deficiencias en su comunicación no verbal, tanto en exposiciones, disertaciones, trabajos grupales e individuales. Al mismo tiempo se han evaluado los requerimientos de las descripciones y perfiles del cargo de las empresas en sus solicitudes de bolsa de empleo de la universidad, se nota una clara 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 de los futuros egresados de la carrera de Ingeniería Comercial, se diseñó el proyecto de investigación que ya posee una caracterización de su objeto de estudio y presenta una propuesta de acciones para el mejoramiento de la formación en Comunicación No Verbal de los ingenieros comerciales de la ULVR, objetivo de la presente ponencia.

Para diagnosticar la situación actual de la formación en Comunicación No Verbal de los futuros ingenieros comerciales se empleó el método de la observación y las técnicas de recolección de información: encuesta y entrevista. La encuesta se aplicó a docentes y estudiantes y la entrevista a directivos.

Para la propuesta del sistema de acciones se emplearon métodos de nivel teórico tales como el de modelación y enfoque de sistema, acompañados del análisis y la síntesis.

El procedimiento seguido en esta investigación fue, a partir de la profundización teórica realizada, precisar las dimensiones e indicadores a evaluar respecto a la Formación en Comunicación No Verbal. Las dimensiones consideradas fueron las paralingüística (1), kinésica (2), proxémica (3), cronémica (4) y las normas sociales de conducta (5). (Siguiendo a Sorolla 2010)

Los indicadores fueron:

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

Tabla 1. Elaboración de Gallegos, Iturralde y León, 2015.

Las opciones de respuesta tanto en la observación como en las encuestas se presentaron en una en una escala de 1 al 5 donde 1 es el peor resultado y 5 el mejor. Los resultados para la variable en estudio se obtuvieron a través de la triangulación de la información obtenida por los instrumentos aplicados.

DESARROLLO

1. Caracterización de la formación en Comunicación No Verbal

La caracterización realizada reflejó los siguientes resultados:

La dimensión paralingüística se encuentra en un nivel medio de desarrollo con una frecuencia de 3,5 de cada 10, ubicadas en la opción 3. Los indicadores mejor logrados en los estudiantes son la velocidad y el uso de los silencios y pausas en el discurso y los más afectados son la entonación y la fluidez. La siguiente gráfica ilustra los resultados de la dimensión paralingüística:

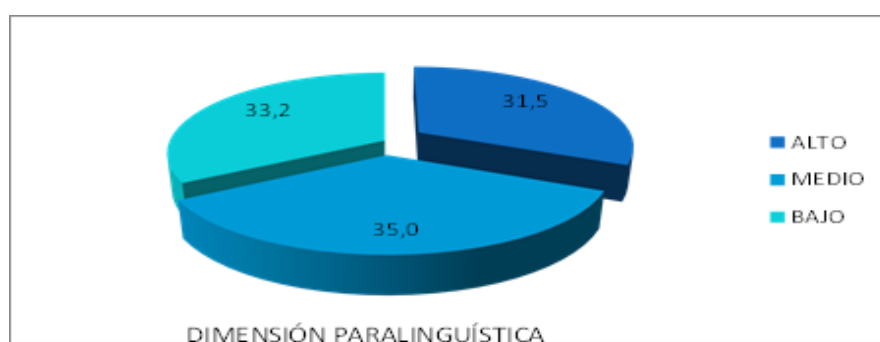


Figura 1. Resultados de la dimensión paralingüística. (Elaboración de los autores)

Respecto a la dimensión kinésica, los resultados la ubican en un nivel bajo de desarrollo con 4.7/10 frecuencias entre las opciones 4 y 5. Los indicadores más afectados son la gestualidad, la posición de la cara y el cuerpo, la sonrisa y la postura que se mantienen. El indicador menos logrado es el grado de intimidad/formalidad en la relaciones durante la conversación. La siguiente gráfica ilustra los resultados de la dimensión kinésica:

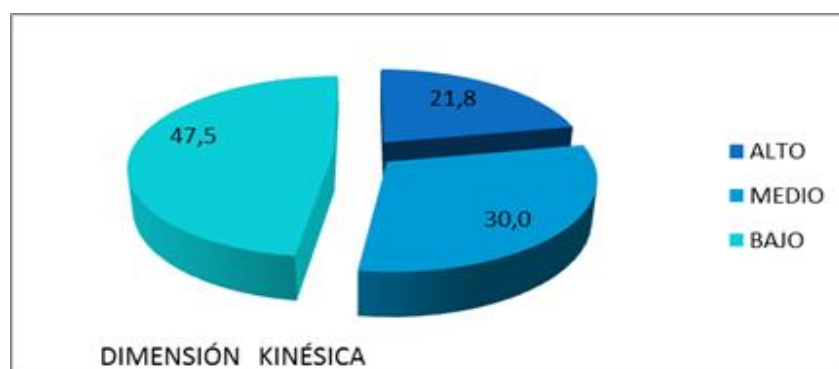


Figura 2. Resultados de la dimensión kinésica. (Elaboración de los autores)

La dimensión proxémica presenta similares resultados que la dimensión kinésica: el 4,7/10 de las frecuencias se encuentran en el nivel bajo, no deseado, mientras que solo un 2,3 de las frecuencias se ubican en el nivel deseado. Todos los indicadores se encuentran afectados, siendo el de mayor afectación el contacto visual con el interlocutor, seguido del grado de proximidad con este que se logre durante la conversación. La siguiente gráfica ilustra los resultados de la dimensión proxémica:

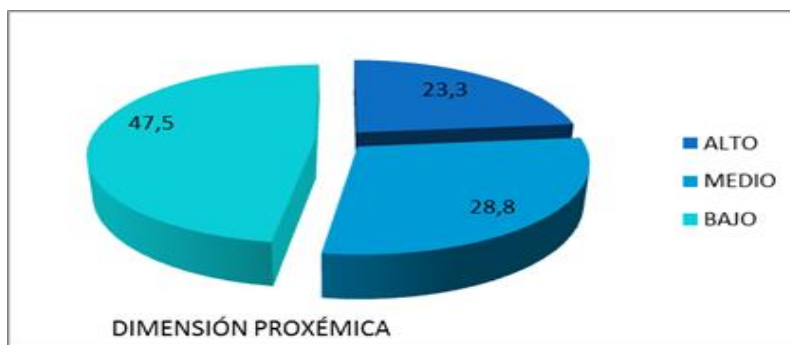


Figura 3. Resultados de la dimensión proxémica. (Elaboración de los autores)

En relación con la dimensión cronémica, la ocurrencia de opciones ubicadas en los valores bajos es mayor, 5,5/10 de las frecuencias se encuentran en el nivel bajo, por lo que la dimensión se encuentra en el estado no deseado. La mayor afectación la presenta el indicador manejo del tiempo en el discurso seguido por la capacidad de síntesis. Esta es la dimensión con más bajos resultados. La siguiente gráfica ilustra los resultados de la dimensión proxémica:

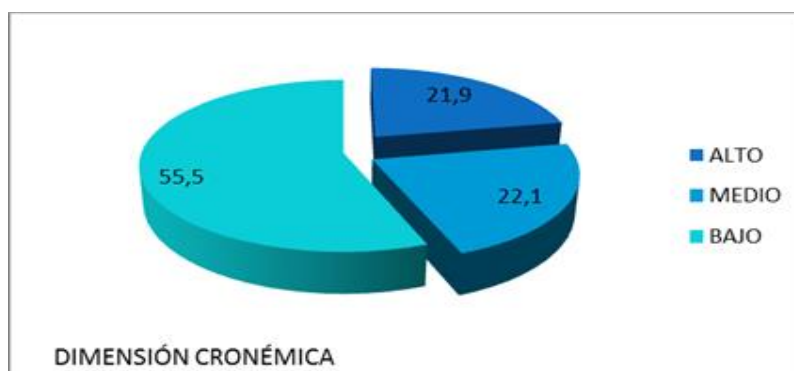


Figura 4. Resultados de la dimensión cronémica. (Elaboración de los autores)

Finalmente se analiza la dimensión Normas de conducta. Esta es la menos afectada en los resultados. 4/10 frecuencias de respuestas obtenidas, la ubican en el nivel alto, es decir, el estado deseado. No obstante si se suman las frecuencias obtenidas en las opciones de la 3 a la 5, se encuentra que 6/10 frecuencias se ubican en estados alejados de lo deseado. Los indicadores con mejor desarrollo son la forma de caminar y los modales que demuestra en reuniones sociales. La siguiente gráfica ilustra los resultados de la dimensión Normas Sociales de conducta:

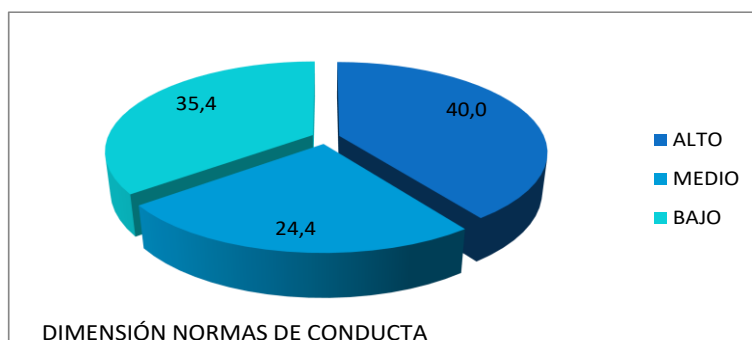


Figura 5. Resultados de la dimensión Normas sociales de conducta. (Elaboración de los autores)

El resultado obtenido en la triangulación de la información obtenida por las diferentes fuentes, ubica la variable formación en comunicación No Verbal de los estudiantes de Ingeniería Comercial en el nivel bajo con 4,3/10 frecuencias en este nivel, por lo que se encuentra en el estado no deseado. La siguiente gráfica ilustra el estado de la variable en la caracterización efectuada sobre la formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de Ingeniería Comercial de la ULVR.

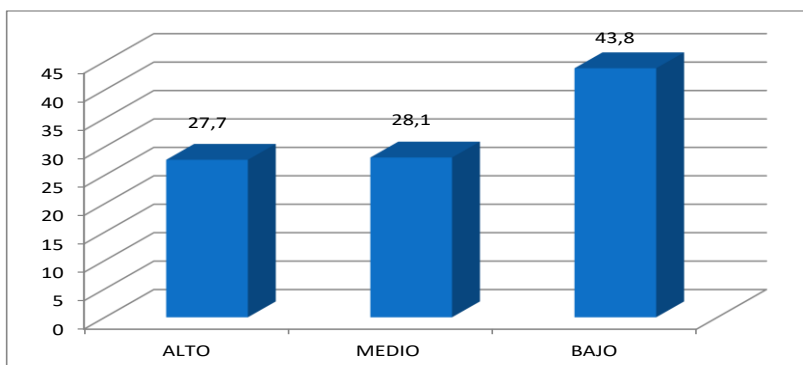


Figura 6. Resultados de la variable Formación en Comunicación No Verbal de los ingenieros comerciales de la ULVR. (Elaboración de los autores)

Los resultados obtenidos evidencian la necesidad de proponer un sistema de acciones de carácter metodológico que vayan encaminadas al mejoramiento de la formación en Comunicación No Verbal de los ingenieros comerciales de la ULVR.

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

El sistema de acciones que se propone 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.

El sistema de acciones que se propone se sustenta en los postulados esenciales del Enfoque Histórico Cultural de L.S. Vigotsky 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 presenta 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.

El sistema de acciones parte de considerar como **requisitos** para que se pueda llevar a cabo:

1. **Lograr un clima psicológico positivo**, con acciones abiertas al debate grupal y al intercambio, a la estimulación de nuevas ideas, al respeto a las diferencias y a ver el error como momento de aprendizaje.
2. **Participativo**, dada la posibilidad de intervenir todos (docentes y estudiantes) conscientes de sus posibilidades reales, estableciendo

una interrelación sujeto-sujeto dirigido a satisfacer las necesidades previstas sobre la formación en Comunicación No Verbal.

3. **Flexible**, que puede ser adecuado a las condiciones específicas de desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje (en la universidad o en la empresa), permitiendo diversas alternativas en la utilización de los métodos y recursos en la planificación, ejecución y control de las acciones, en correspondencia con las necesidades de la formación profesional.

La puesta en práctica del sistema de acciones se concibe a través de las siguientes **etapas**:

1.- Etapa 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.

2.- Etapa 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 pre profesionales.

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.
- b) 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.
- c) Realización de clases demostrativas que incluyan metodologías favorecedoras de la Comunicación No Verbal de los estudiantes.
- d) Planificación de las acciones de ejecución y seguimiento de las acciones.

3. Etapa 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 prácticas)

4. Etapa 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.

CONCLUSIONES

- La caracterización realizada de la Formación en Comunicación No Verbal de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial refleja un desarrollo de la misma, alejado de los estados deseados, es decir, del logro de los indicadores referidos a las áreas paralingüística, cronémica, kinésica, proxémica de la comunicación, lo cual refuerza la decisión de proponer un sistema de acciones que favorezcan tal desarrollo.
- El sistema de acciones que se propone 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.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2008). El lenguaje corporal. *En: Comunicación educativa y grupo escolar*. Fernández, A.M., Álvarez, M.I. y Reinoso, C. La Habana, Cuba. Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona". 39-47
- Becerra, M. (2003). *Una Estrategia Pedagógica para el desarrollo de la Competencia para la Comunicación Interpersonal en el desempeño*

profesional de los ingenieros. (Tesis doctoral). La Habana, Cuba: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.

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*. Quito, Ecuador. Ponencia presentada en el III Congreso Internacional de Economía/2015.

Leontiev, A. (1981). *Psychology and the Language Learning Process*. Recuperado de: http://pdfes.com/download/357521/Leontiev_A_A_1981_Psychology_and_the_Language_Learning_Process.html. Consultado en 13 de octubre de 2014.

_____. (1987). La Actividad y la Comunicación. *Cuestiones de la Filosofía*, 5. La Habana, Cuba: Editorial de Ciencias Sociales. 25-36.

Pérez, O. (2008). *Algunas reflexiones en torno a la comunicación en la formación*. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógicas "Héctor A. Pineda Zaldívar".

Sorolla, I. (1985). Los elementos no verbales de la comunicación. *Temas: estudios sobre la cultura*, 7, La Habana, Cuba. 5-33.

_____ (2002). *Modelo pedagógico de la actuación discursiva con fines profesionales*. (Tesis doctoral). La Habana, Cuba: Universidad de La Habana.

_____ (2010). La comunicación profesional en la gestión migratoria internacional. *Cultura digital y vida cotidiana en Iberoamérica: Una revisión crítica más allá de la comunicación*. Recuperado de: razonypalabra.org.mx/N/N73/Varia73/21Sorolla_V73.pdf. Consultado en 8 de octubre 2014.

Valcárcel, N. (2001). *La comunicación profesional*. Ciudad de La Habana, Cuba: Centro Nacional de Educación Avanzada. (CENESEDA)