

HABILIDADES CONVERSACIONALES UN RETO PARA FORTALECER EL LIDERAZGO EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA

CONVERSATIONAL SKILLS A CHALLENGE TO STRENGTHENING LEADERSHIP IN ENGINEERING STUDENTS

H. E. Pérez Solís¹
V. Hernández López²

RESUMEN

Desarrollar habilidades conversacionales, se convierte en un reto para cualquier persona, estas habilidades de conversación permiten también desarrollar otras habilidades como la de aprender a convivir y trabajar en equipo de una mejor manera entre compañeros, amigos, docentes y autoridades, por lo que, la formación de los estudiantes de ingeniería o de cualquier otra disciplina debe ser integral y considerar fortalecer o desarrollar estas habilidades conversacionales.

La comunicación tiene un papel significativo, y uno de los retos para los alumnos en su formación como ingenieros y futuros líderes, es entender como la comunicación influye en el quehacer cotidiano del ser humano y la importancia de la comunicación en el mercado laboral, así como en el desarrollo personal en las diferentes áreas de su vida, como la profesional, la social, la familiar, entre otras; aprender a desarrollar habilidades conversacionales, debe de ser parte de su formación integral, que les permita encontrar oportunidades que les facilite su integración en un mundo globalizado y altamente competitivo. Desarrollar estas habilidades conversacionales para mejorar los procesos de aprendizaje, y con esto se favorezca la motivación por enseñar y aprender junto con los alumnos ahora en sana distancia, fuera de las aulas, debido al confinamiento por Covid-19, en este caso de la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (ESIME) unidad Culhuacán.

ABSTRACT

Developing conversational skills becomes a challenge for anyone, these conversation skills also allow the development of other skills such as learning to live together and work as a team in a better way among colleagues, friends, teachers, and authorities, so training of engineering students or any other discipline should be comprehensive and consider strengthening and / or developing these conversational skills.

Communication plays a significant role, and one of the challenges for students in their training as engineers and future leaders is to understand how communication influences the daily work of human beings and the importance of communication in the labor market, as well as in personal development in the different areas of his life, such as professional, social, family, among others; learning to develop conversational skills should be part of their comprehensive training, allowing them to find opportunities that facilitate their integration in a globalized and highly competitive world. Develop these conversational skills to improve learning processes, and with this the motivation to teach and learn together with the students is favored now in a healthy distance, outside the classrooms, due to the confinement by Covid-19, in this case of the Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (ESIME) Culhuacán unit.

ANTECEDENTES

Planteamiento del problema

Los problemas de comunicación pueden provocar una mala interpretación de lo que se quiere decir, afectando la relación entre dos o más personas, así como provocar conflictos dentro de un contexto académico, familiar y laboral; éstos tienen una repercusión en la motivación, en

¹ Profesora de la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Unidad Culhuacán. Instituto Politécnico Nacional anelealunarosa@hotmail.com.mx

² Profesora Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Unidad Culhuacán. Instituto Politécnico Nacional vhernandez1136@gmail.com

el rendimiento y en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los estudiantes de Ingeniería en Comunicaciones y Electrónica.

Una deficiente o mala comunicación puede generar un clima de desconfianza y además tiene un impacto negativo en la relación, provocando conflictos y malas interpretaciones.

En estos escenarios, las sociedades de todo el mundo, requieren el manejo de nuevas metodologías, desarrollo y aplicación de nuevas estrategias y habilidades de comunicación para transferir el conocimiento en situaciones nuevas como las que se viven actualmente en todo el mundo como consecuencia del confinamiento provocado por la pandemia de Covid-19, lo que implica adquirir nueva información y desarrollo de nuevas habilidades y competencias, entre ellas las de mejorar los procesos comunicación inter e intrapersonal.

Ante esta situación es necesario fortalecer y desarrollar habilidades conversacionales en los individuos, así como, en los estudiantes de nivel superior, que permita fortalecer su capacidad de liderazgo en su formación como ingenieros.

Objetivo General

Comprender la importancia de desarrollar habilidades conversacionales que favorezcan el proceso de aprendizaje y comunicación durante la presentación y exposición de proyectos académicos de los estudiantes de nivel superior en alumnos de 5° y 9° semestre de la carrera de Ingeniería en Comunicaciones y Electrónica de ESIME– Culhuacán

Objetivos específicos

Identificar los elementos que intervienen en un proceso de comunicación para conocer las características de cada uno de ellos con la finalidad de mejorar su comunicación y esto además les permita crear un ambiente de confianza.

Comprender la importancia de desarrollar habilidades conversacionales que favorezcan su aprendizaje y expresión durante la presentación y exposición de sus proyectos académicos. Reconocer las habilidades de comunicación de los alumnos con la finalidad de mejorar sus competencias conversacionales que les permita expresarse asertivamente en las diferentes áreas de su vida como la familiar, la escuela, trabajo.

Justificación

Desarrollar habilidades conversacionales permiten llevar a cabo acciones que logran generar un ambiente de confianza, evitar malas interpretaciones y por tanto malentendidos, expresar de forma asertiva emociones, participar de manera creativa y comprometida. Estas resultan básicas, tanto en la vida personal como profesional y no solamente en los estudiantes de ingeniería, sino también en cualquier formación profesional, por lo que es necesario fortalecer o desarrollar estas habilidades de comunicación.

Expresar de forma clara lo que se quiere decir y la forma de comunicar determinará el comportamiento y la efectividad de las acciones que se lleven a cabo. Un proceso de comunicación se ve influenciado por el comportamiento del líder y en su proceso conversacional mal diseñado, puede darse la posibilidad de cerrar la participación, y de toma de decisiones poco adecuadas o asertivas.

METODOLOGÍA

Es conveniente conocer las ventajas y los inconvenientes al desarrollar habilidades conversacionales, que involucran saber comunicarse de forma asertiva, antes de llevar a cabo las acciones necesarias para lograr esto y saber comunicar de forma asertiva y clara.

Se propone un trabajo participativo, basado en exposiciones interactivas en aprender a observar su proceso aprendizaje y de comunicación verbal y no verbal, para estimular la autorreflexión y autoanálisis por medio de ejercicios de participación con la finalidad de despertar su motivación e imaginación que permitan mejorar su comunicación a saber expresarse con claridad; entre los resultados que se esperan alcanzar son mejorar la comunicación de los estudiantes de ingeniería.

Marco Teórico

Comunicación significa hacer partícipe a otro de lo que uno tiene, es decir, compartir es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el cual se trasmite información, en ese contexto, Del Moral y Rodríguez (s.f.) señalan que:

“La comunicación es un sistema natural en el ser humano y en los animales, que le ha permitido transmitir información, y **las características de la comunicación** es que son siempre códigos y se encuentran diversificados en todo el planeta, así existen diferentes idiomas, sistemas de escritura y procesos de difusión. La comunicación es la forma óptima que existe para transmitir y mantener sus conocimientos; este es el método que permitió al hombre destacar y evolucionar desde la prehistoria, permitiéndole mantener sus descubrimientos para la posteridad. Forma parte importante del desarrollo de la humanidad y por ende de la sociedad, pues es la transmisión de los conocimientos lo que ha llevado al hombre a dominar todo lo que le rodea”.

Adler (2005, p. 6, citado en Avendaño, 2014, p4) describe que:

“La comunicación es el medio de expresión más importante con que cuenta el ser humano, se transmiten opiniones, emociones, actitudes etc.... no es solo un medio con el que se demuestra agrado frente a situaciones, sino también se demuestran desacuerdos para hacer valer las opiniones de las personas, es decir, la comunicación encierra un todo. Prácticamente, todos nos comunicamos en el trabajo. Independientemente de cuál sea nuestro campo de acción o de cuanto sepamos sobre él, el conocimiento especializado no basta para garantizar el éxito; las habilidades para comunicarnos también son relevantes”

La comunicación es el proceso de transmisión y recepción de ideas, de información y mensajes. León (2009) argumenta que, “la comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian conocimientos y experiencias” (p. 11).

Entonces se puede decir que, la comunicación es un proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor datos a través de un canal, esperando que se dé una respuesta del receptor en un tiempo y contexto determinado.

La comunicación tiene un código que se comparte entre dos o más personas, este puede ser un idioma, una imagen, ideogramas, emoticones, símbolos, representaciones gráficas, etc.

Principales características de la comunicación

La comunicación tiene básicamente cuatro elementos que son los siguientes:

- El emisor
- El mensaje
- El código y
- El receptor

Emisor: Es quien comunica la información a una o varias personas.

Mensaje: Es la información que se transmite, el medio puede variar, pero el mensaje será el mismo.

Código: El código es la parte indispensable para la comunicación, este lo debe de conocer el receptor, de lo contrario no se podrá transmitir el mensaje.

Receptor: El receptor es quien recibe el mensaje. Los métodos de recepción pueden variar, el mensaje puede ser hablado, visual, o escrito.

La comunicación ha cambiado, se ha transformado y, por tanto, ha revolucionado desde la aparición del internet, el uso de satélites y de dispositivos móviles como los celulares inteligentes, como consecuencia se ha incrementado la comunicación personal y se han modificado los códigos, haciendo que los lenguajes se abrevien para poder hacerlos en los mensajes cortos de los celulares.

Funciones de la comunicación

- Expresarnos emocionalmente
- Informar
- Formar
- Aprender
- Expresar afecto
- Motivar
- Cooperar
- Persuadir

La comunicación debe de tener la capacidad de saber expresar sentimientos, emociones, ideas, opiniones e intenciones claramente, saber decir lo que se piensa, saber emplear el lenguaje adecuado a cada contexto, exponer conceptos de manera atractiva y asertiva.

Piqueras (2019) propone los siguientes consejos para mejorar la comunicación:

1. Aprenderse el mensaje. Saber lo que se va a transmitir.
2. Hacer sentir importante a la otra persona. Los seres humanos buscan ser tomados en cuenta y que se les muestre interés, se sienten reconocidos cuando se les llama por su nombre; demostrarle a quien habla, que desea escucharlo.
3. Utilizar un lenguaje fácil. La comunicación debe ser fácil de interpretar, expresar en términos afirmativos y saludables, ser amable y cortés con el interlocutor, Piqueras considera también usar un lenguaje elegante, amable y positivo.
4. Relajarse. Estar relajado con la finalidad de sentirse seguro al transmitir un mensaje y eliminar distractores para estar atentos a la retroalimentación.
5. Céntrate en buscar soluciones. Trabajar de forma colaborativa y que todos ganen.

6. Cuidar el lenguaje no-verbal. Mostar apertura y entendimiento, reafirmar que se está entendiendo la necesidad del cliente por medio del lenguaje corporal.
7. Argumentar pausadamente cuando las cosas se pongan difíciles. Hacer pausas cuando existan momentos de tensión.
8. Aprovechar el silencio, se entiende como una pausa reflexiva, mantener silencios, para que la otra persona exprese lo que quiere decir y esto permita aumentar la seguridad personal, es necesario en algunos momentos dejar de hablar y hacer que la otra persona se sienta cómoda.
9. No criticar a nadie. Es mejor establecer acuerdos.
10. Mantener el control. Mantenerse abierto y emotivo para mantener una comunicación saludable.

Competencias conversacionales

Las competencias conversacionales están relacionadas con la misión, la visión y las estrategias organizacionales y personales de las personas que interactúan en un ambiente dentro o fuera de la empresa; —qué productos o servicios ofrece la empresa, dónde quiere estar, en cuánto tiempo, cuáles son los objetivos que quiere alcanzar, qué resultados espera lograr—, para lo que se requiere una estructura de la comunicación, es decir, darle forma, sentido, contenido y relación al proceso de comunicación.

Pérez y Paz (2019) describen que:

“Las competencias conversacionales y los retos empresariales de la organización buscan marcar aspectos positivos como una mejor estructura organizacional, mejor imagen ante la sociedad, respeto al medio ambiente, condiciones seguras de trabajo y competitividad. Sin embargo, la falta de una comunicación eficiente conlleva a que las empresas tengan problemas en sus mecanismos poco efectivos de divulgación de la información, donde lo que se comunica se olvida generando inconformismo del personal; repetición de actividades, entre otros (p. 4).

Alcances de la investigación

Estimular el desarrollo habilidades conversacionales que favorezcan el proceso de aprendizaje y comunicación durante la presentación y exposición de proyectos académicos, así como mejorar el proceso de comunicación entre los alumnos al interactuar en la elaboración de sus trabajos, para identificar que acciones pueden ayudar a mejorar su proceso de comunicación y desarrollar habilidades conversacionales, fue necesario establecer tiempos de comunicación y espacios por medio del internet y medios móviles como el uso del celular en horarios diferentes a los asignados para sus clases, se planearon los tiempos y las actividades a realizar por medio de una metodología a seguir en el proceso de la investigación.

Se estableció el proceso del desarrollo de la investigación, tener claro el objetivo de la investigación, así como saber explicar de forma, clara y específica las actividades que se llevarían a cabo del estudio.

Métodos para recolectar y analizar la información.

Los instrumentos que se utilizaron para recabar información y determinar cómo se va a utilizar fueron la observación del proceso de comunicación, durante las clases, así como en

las exposiciones que realizaban los alumnos, así como una encuesta de preguntas dicotómicas (Sí /No)

Muestra representativa de la población.

1 grupo de alumnos de noveno semestre de la carrera de Ingeniería
3 grupos de alumnos de quinto semestre de la carrera de Ingeniería

Cada grupo de 25 alumnos
Total 100 alumnos

Recolección de datos.

1. Se revisó las actividades a realizar un día previo a la exposición de sus proyectos
2. Para poder realizar la actividad a los alumnos tenía que ser dentro de sus actividades escolares o bien dentro de la clase de ingeniería económica o de administración.
3. Después de observar a los alumnos se solicitó su autorización esperar el tiempo necesario, para evitar interrumpir sus actividades escolares.
4. Al concluir las exposiciones y dar observaciones se les agradeció a los alumnos por su apoyo y colaboración.

Condiciones en que hizo la observación y encuesta

Para poder observar y escuchar las exposiciones de los proyectos de los alumnos fue necesario solicitarles su autorización y tiempo, de igual forma se les pidió permiso para responder algunas preguntas

RESULTADOS

Los alumnos que cursan el quinto y noveno semestre de la carrera de Ingeniería en Comunicaciones y Electrónica (ICE), entre sus inquietudes para mejorar su proceso de comunicación y desarrollar habilidades conversacionales en su formación profesional.

Se identificaron porque es importante mejorar su comunicación y saber expresar ideas claras de sus proyectos académicos, reconocer que es lo que quieren realizar en el desarrollo de sus proyectos de ingeniería, y saber exponer sus ideas de forma clara y entendible, tener elementos para saber defender sus ideas con fundamentos.

¿Para qué desarrollar habilidades conversacionales en su formación como ingenieros? La mejor respuesta es para mejorar relaciones con los compañeros, con los profesores, así como también en otros contextos como el familiar, saber expresar no solamente ideas, sino también sus emociones y esto les permita tomar mejores decisiones, tanto académicas y personales, así como también en su formación como futuros profesionistas.

Habilidades conversacionales en la exposición de proyectos de ingeniería

Desarrollar habilidades conversacionales, se debe ver como un proceso permanente, en donde estas les den valor agregado a las acciones de comunicación y de esta forma se propicie el desarrollo de las cualidades positivas, que reflejen en el desarrollo de las actividades que realizan como individuos, como estudiantes y como profesionistas.

En estudiantes de cursaron el quinto y noveno semestre de las asignaturas de Administración y de Ingeniería Económica de la carrera de Ingeniería en Comunicaciones y Electrónica se les pregunto lo siguiente:

1. ¿Identifica cuáles son sus habilidades conversacionales?
2. ¿Es importante que su comunicación sea asertiva como parte de su formación profesional?
3. ¿Su comunicación es clara y entendible?
4. ¿Desarrollar habilidades conversacionales favorecen la presentación y exposición de sus proyectos escolares?

Se encontraron los siguientes resultados

1. De 100 alumnos para la pregunta 1: ¿Identifica cuáles son sus habilidades conversacionales?
Solo 40 respondieron que sí y 60 dijeron que No
2. Para la pregunta 2 ¿Es importante que su comunicación sea asertiva como parte de su formación profesional?
78 alumnos respondieron que si era importante aprender a tener una comunicación asertiva en su formación profesional como ingenieros
Mientras que 22 alumnos mencionaron que No
3. Para la pregunta 3: ¿Su comunicación es clara y entendible?
36 alumnos respondieron que su comunicación es clara y entendible
Mientras que 64 alumnos dijeron que no
4. Para la pregunta 4: ¿Desarrollar habilidades conversacionales favorecen la presentación y exposición de sus proyectos escolares?
86 alumnos respondieron que Desarrollar habilidades conversacionales favorecen la presentación y exposición de sus proyectos escolares
Mientras que 14 respondieron que no

CONCLUSIONES

Para desarrollar habilidades conversacionales y se logren resultados eficientes y exitosos en un proceso de comunicación se debe de tener claro el código del proceso, expresar de forma clara las ideas que se quieren exponer, saber comunicar de forma verbal y no verbal, tener retroalimentación entre el emisor y el receptor, para saber si se entiende lo que realmente se quiere expresar.

Desarrollar habilidades conversacionales solo como apoyo para lograr resultados favorables de acuerdo con lo que se quiere compartir, permite mejorar la comunicación de forma asertiva entre las relaciones de las personas involucradas, así como desarrollar mejores relaciones interpersonales, compartir valores e intercambiar ideas entre los individuos.

Los elementos que intervienen en un proceso de comunicación que permiten mejorar el proceso de comunicación es la confianza, la empatía, el compromiso, la creatividad, la escucha atenta, comunicar información utilizando los diferentes filtros de percepción a través de los sentidos visual, auditivo y kinestésico y claridad en el mensaje.

BIBLIOGRAFÍA

- Avendaño, H. (2014). *La Comunicación Asertiva Como Ventaja Competitiva*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/11994>
- Del Moral, M. y Rodríguez, J. (s.f.). *Características de la comunicación*. Ejemplo.
https://www.ejemplode.com/12-clases_de_espanol/3352-caracteristicas_de_la_comunicacion.html
- Gestión de proyectos (s.f.). *Funciones y elementos de la comunicación humana*. [blog].
Sinnaps. <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/funciones-elementos-de-la-comunicacion>
- León, A. (2009). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional* (2ª Ed.).
Limusa.
- Pérez, H. y Paz, A. (2019). Liderazgo y comunicación asertiva en la formación de ingenieros.
Revista ANFEI Digital. <https://anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/591>
- Piqueras, C. (2019). *10 consejos para mejorar la comunicación*.
<https://www.cesarpiqueras.com/consejos-mejorar-la-comunicacion/>