



XIII Congreso Internacional de Teoría de la Educación

XIII International Congress on Theory of Education

Basic communication skills in professional insertion. Intervention grade students of Directors and Management

Las habilidades comunicativas básicas en la inserción profesional. Intervención con estudiantes del Grado de Administración y Dirección de Empresas

M. Pilar Martínez-Agut ^{a *}, Carmen Ramos Hernando ^b

a Departament de Teoria de l'Educació, Universitat de Valencia, mdelpi@uv.es, Valencia, España

b Universidad de Alicante, Carmen.ramos@ua.es, Alicante, España

Abstract

This research is a study on communication skills, skills needed in professional insertion.

Our starting point is a consideration of what is demanded in today's society, what companies ask for when hiring students after college and how students should prepare for their working lives.

The most necessary skills in the workplace are analyzed and explained through a study of students in the final year of the Bachelor of Administration and Management, using questionnaires and conducting a workshop coordinated by two qualified educational specialists.

We find that in addition to language skills, skills in information technology and communication, the ability to adapt to new situations and initiative, university students should be able to develop communication skills that underlie leadership, such as decision-making, conflict resolution, empathy, assertiveness and coaching, as we have proposed in this study.

*

Autor/a para correspondencia.

E-mail: mdelpi@uv.es

It is essential to know, manage and develop communication skills as ever-changing core competences. We assume that all through working life, adapting to different contexts and social, communication skills is a learning process which is continuous and always to be improved.

© 2014 Published by Elsevier Ltd. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>).

Peer-review under responsibility of the Organizing Committee of CITE2014.

Keywords: academic; employability; communication skills; skills

Resumen

El presente trabajo de investigación es un estudio sobre las habilidades comunicativas, competencias necesarias en la inserción profesional.

Partimos de la reflexión sobre qué se demanda en la sociedad actual, qué piden las empresas a la hora de contratar a estudiantes después de sus estudios universitarios y cómo los estudiantes deben prepararse para su vida laboral.

Se analizan y se explican las habilidades más necesarias en el mundo laboral, a través de un estudio realizado con estudiantes del último curso del Grado de Administración y Dirección de Empresas, mediante la utilización de cuestionarios y la realización de un taller, coordinado por dos tituladas en Pedagogía.

Constatamos que además del conocimiento de idiomas, la destreza en las tecnologías de la información y la comunicación, la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones y la iniciativa, los jóvenes universitarios deben saber desarrollar las habilidades comunicativas que subyacen en el liderazgo, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la empatía, la asertividad y el coaching, que son las que hemos propuesto en este estudio.

Es necesario conocer, manejar y poder desarrollar las habilidades comunicativas como competencias básicas siempre cambiantes. Partimos de la base de que a lo largo de la vida laboral, hay que adaptarse a contextos y ámbitos sociales diferentes, las habilidades comunicativas son un aprendizaje continuo y siempre mejorable.

© 2014 Published by Elsevier Ltd. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>).

Peer-review under responsibility of the Organizing Committee of CITE2014.

Palabras clave: universitarios; empleabilidad; habilidades comunicativas; competencias

1. Introducción y justificación del estudio

Con este trabajo deseamos reflexionar sobre los distintos y complejos mecanismos que intervienen en el paso al mundo laboral de los jóvenes universitarios y la interrelación estrecha entre formación, educación emocional personal y empleabilidad.

Los propósitos de nuestra investigación son los siguientes:

- Describir y comprender habilidades comunicativas básicas necesarias en la vida laboral, aplicadas a estudiantes de Administración y Dirección de Empresas.
- Establecer un aprendizaje en estrategias eficaces a través de un taller adaptado a los destinatarios, en el que se incide en liderazgo, toma de decisiones, resolución de conflictos, asertividad y coaching.
- Analizar los resultados de los cuestionarios aplicados ("Cuestionario de Habilidades Comunicativas", "Inventario de Adaptación de Conducta"), y del taller ("Cuestionario de opinión sobre el Taller Habilidades comunicativas", "Registro de observación"), para comprobar si se produce una mejora en las estrategias de habilidades comunicativas, observando si hay diferencias significativas entre el Pretest y el Postest.

2. Competencias, habilidades comunicativas y empleabilidad

En los propios sistemas de formación se plantean retos adicionales unidos a las nuevas exigencias sociales, como son, mayor preparación en la Universidad hacia habilidades comunicativas y dominio y manejo de las nuevas tecnologías.

Todo esto unido a los cambios presentes en el mundo de laboral, tales como la disminución de la estabilidad laboral y de la empleabilidad, unidos a una competitividad elevada y a unos nuevos parámetros, tales como flexibilidad, movilidad y emprendimiento. Cada vez más se exigen nuevos conocimientos y nuevas competencias en la consecución de un empleo.

Se demanda que el trabajador sea capaz de identificar problemas y detectar oportunidades de mejora, utilizando el razonamiento y la lógica sabiendo resolver problemas complejos. Además es necesario ser reflexivo, ya que en la tomar decisiones apropiadas y beneficiosas, se contribuye a mejorar la productividad de la empresa.

También se valora la capacidad de aprender y el interés por reciclarse profesionalmente. Así tener en cuenta las propias opiniones y las de los demás. En el mundo empresarial se buscan profesionales capaces de resolver problemas de forma rápida ya que son valoradas las personas que toman decisiones acertadas en situaciones complejas, además de saber empatizar con el interlocutor, que es otra de las habilidades que se consideran necesarias.

Por todo ello, consideramos necesario y prioritario colaborar con la formación del alumno del último curso de la Universidad a desarrollar nuevos recursos o conjunto de acciones y medidas para facilitar el buen desarrollo de su primer trabajo.

Queremos hacer hincapié en la implicación de los profesionales desde el campo de la Pedagogía, que influyan en la construcción y desarrollo de habilidades de los estudiantes por medio de la realización de talleres.

Actualmente aparece el binomio formación unido a empleabilidad. Anteriormente, sin embargo, se realizaron numerosos estudios desde otras perspectivas, por ejemplo, Muro y Toharia (1988) señalan que el crecimiento de empleo se ha basado en pilares bastante débiles. Sus principales aportaciones se han centrado en la medición de la capacidad del sistema de protección social y la dinámica temporal del empleo.

Diversas investigaciones teóricas y metodológicas se han desarrollado acerca de los itinerarios formativos profesionales y transición de la escuela a la vida adulta, según Masjuan, Ajenjo, Vivas y Zaldivar (1992).

Masjuan, Ajenjo, Vivas y Zaldivar (1990), afirman que a corto plazo la productividad del personal se ve sustancialmente favorecida por la incorporación de jóvenes, que han recibido una formación de base y que tienen una actitud positiva hacia el mundo moderno, que conlleva una mejor adaptación a los cambios tecnológicos y económicos.

Para cada país debe suponer una prioridad mantener programas de fomento de empleo y es conveniente realizar un análisis y una comparación de los costes y beneficios de los fondos utilizados. Desde el ámbito empresarial es fundamental tener equipos de alto rendimiento. Los estudios sobre la transición a la vida adulta permiten establecer que alto rendimiento académico no siempre equivale a alto rendimiento laboral y posibilidad de conseguir un empleo.

Nos preguntamos si las habilidades personales comunicativas tales como la empatía, la capacidad para tomar decisiones y la forma que se tiene de resolver los conflictos puede mejorarse mediante un Taller de crecimiento personal. En esta línea realizamos este trabajo.

2.1. Metodología

Se realizó un taller de Habilidades comunicativas a 98 alumnos del Grado de Administración y Dirección de Empresas, alumnos y alumnas de último curso de Grado, 58 alumnos y 40 alumnas, de edades comprendidas de 23 a 31 años, del grupo de mañana y del grupo de tarde.

La intervención se realiza por dos tituladas en Pedagogía, en coordinación con los docentes de la Facultad de Economía de la Universidad de Alicante, que solicitaron esta formación complementaria para sus estudiantes. Se solicitan los permisos, se realiza la información en las aulas y se lleva a cabo un taller, de forma voluntaria por parte de los estudiantes.

Se realiza el pretest con el pase del "Cuestionario de Habilidades Comunicativas" (C.H.C.), con escala Likert para saber de dónde partimos, qué tipo de habilidades comunicativas tienen adquiridas los alumnos (Martínez-Agut y Ramos, 2012). Dos semanas más tarde se pasa el Cuestionario denominado "Inventario de Adaptación de Conducta" (I.A.C.) (De la Cruz y Cordero, 2008). A continuación se diseña el taller en función de los resultados obtenidos en los cuestionarios.

Se lleva a cabo el taller de modo voluntario por los estudiantes, durante 5 sesiones, dividiendo los alumnos en dos grupos, fuera del horario de las clases. El taller se realiza dos veces y paralelamente, para el grupo de la mañana y para el de la tarde. Se lleva a cabo un "Registro de observación" de cada sesión del taller. Se procede a pasar de nuevo los cuestionarios analizando los resultados, con el fin de comprobar si ha habido cambios significativos.

Finalmente se realiza el pase de un cuestionario abierto para recabar la opinión de los estudiantes sobre el mismo en la última sesión ("Cuestionario de opinión sobre el Taller Habilidades comunicativas"), y posteriormente, se informa a los estudiantes, a los docentes y al responsable de la Facultad, del resultado del taller y de los cuestionarios.

2.2. Taller realizado y habilidades trabajadas

Las estrategias desarrolladas en el Taller realizado han sido dinámicas grupales y role-playing, a partir de casos planteados. Se han realizado un total de 5 sesiones. En la primera parte de cada sesión se les ha explicado qué se pretende y los objetivos de la misma.

Los contenidos trabajados en el taller han sido los siguientes:

- El liderazgo, como aspecto fundamental en la empresa. Hersey & Blanchard (2007) investigaron sobre este concepto, vinculado con la motivación de las personas, con posibilidades para estructurar, educar y supervisar, así como facilitar y escuchar. La persona se implica por sus interacciones en grupos, y por tanto, es capaz de saber qué hacer y cuándo hacerlo. Controlar, supervisar, asesorar y delegar son aspectos relacionados. Estos autores se basan en que el líder es capaz de impactar de forma positiva sobre el rendimiento y la satisfacción y adaptan su estilo a la situación. El joven entusiasta es un trabajador de elevado rendimiento. El liderazgo tiene una función clara para ayudar a su equipo a medida que estos van avanzando (Fernández 1991).
- La toma de decisiones vinculada con la eficacia y la eficiencia. La toma de decisiones va unida al diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, que constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas. En este sentido se han desarrollado las investigaciones de Le Moigne (1999), Robbins (1994) y Schackle (1999).
- La resolución de conflictos, valorando todas las opciones. El conflicto se da siempre en cualquier relación y como tal hay que enfocarlo como algo positivo y enriquecedor que nos hace avanzar gestionándolo eficazmente. Se produce cuando las personas se encuentran enfrentadas por diferencias o incompatibilidad. Se trabajaron las distintas formas de tratar conflictos: competir, acomodarse, eludir, colaborar o comprometerse. La colaboración es una forma de explorar un desacuerdo para conocer los puntos de vista del otro y buscar una solución creativa. Es importante el compromiso, el intercambio de concesiones, la posición a medio camino entre asertividad y cooperación (Valls, 1999).

Se han realizado ejercicios sobre situaciones de conflicto vividas y como se gestionaron. Así como cuáles fueron sus consecuencias y cómo se afrontaría si volviera a ocurrir. También se han trabajado los pasos en el tratamiento de los conflictos, cómo afrontarlo, definir el problema, las soluciones posibles, la elección de las más adecuadas, la organización y planificación de resolución y el seguimiento final (Navarro, 2014).

La empatía, que se trabajó con ejercicios vivenciales, vinculada con los siguientes ítems del Cuestionario: "Tener cuidado con los consejos dados y evitemos juzgar", "No relativicemos el problema del otro, simplemente debemos comprender" (Harrison, 2008).

- La asertividad como conjunto de conocimientos y técnicas formativas que se pueden aprender para sentirnos más seguros y para decir la palabra justa y más conveniente; es la forma de comunicación que consideramos más eficiente en el trato con los demás. Se trabaja con consignas del tipo, "escucha lo que te dicen", "di lo que piensas u opinas" y "di lo que deseas que suceda, sin vacilar, ni insistir". Exige derecho a respetar a los demás y la adquisición de responsabilidad en el trato. Pensamos que ser asertivo es tener capacidad para decir directamente que es, lo que opina, necesita o desea, sin molestar. Es el grado en que la persona satisface sus propias intereses sin dañar a los demás.
- El coaching, relacionado con el saber ayudar, y aprender más que en enseñar. En el proceso hay varias fases, que se concretan en un conjunto de puntos clave en cada sesión, que consiste en centrar o acotar el tema de lo que se quiere conseguir, que exige entrenamiento en la escucha activa (saber callarse según el momento, crear confianza, y parafrasear "lo que quieres decirme es..."); saber formular preguntas abiertas (qué, cuándo, dónde,

cómo y quién); hacer sugerencias o comentarios adicionales; mantener una discusión dialogante y extraer consecuencias y compartirlas según el tema o tarea a realizar. En este sentido, Hersey & Blanchard (2007) afirman que las características a tener en cuenta de un buen entrenador o coaching deben ser: paciencia, interés, escucha, saber apoyar y compromiso.

3. Resultados

Analizando los resultados del Pretest del "Cuestionario de Habilidades Comunicativas" (C.H.C.), según alumnos y alumnas, observamos como la puntuación más alta en toma de decisiones pertenece al conjunto de alumnos, mientras que la más elevada en las alumnas es la de empatía, en liderazgo alcanzan un 6 sobre 8 los alumnos, un poco más baja las alumnas; así como en asertividad 6 frente a 4; siendo similar en ambos la habilidad de coaching (Gráfico 1).

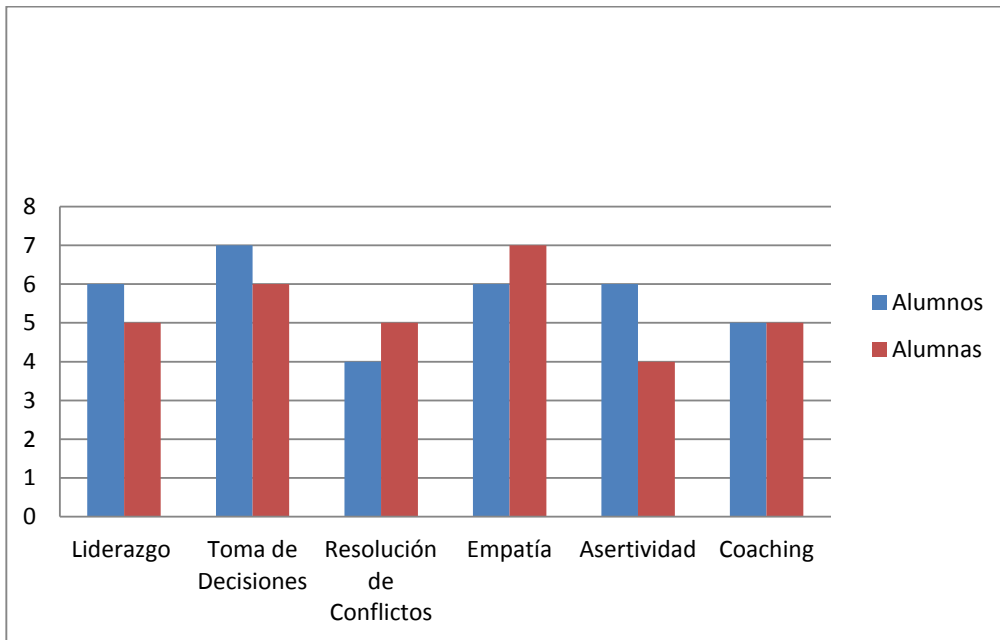


Gráfico 1: *Habilidades comunicativas previas al taller*

Después de la realización del Taller han aumentado todas las puntuaciones del "Cuestionario de Habilidades Comunicativas" (C.H.C.), mejorando los aspectos trabajados, tanto los alumnos como las alumnas. Ya sabemos que el cambio de actitudes es un proceso lento, ese trabajo supone un primer paso para el desarrollo de otros en la misma línea (Gráfico 2).

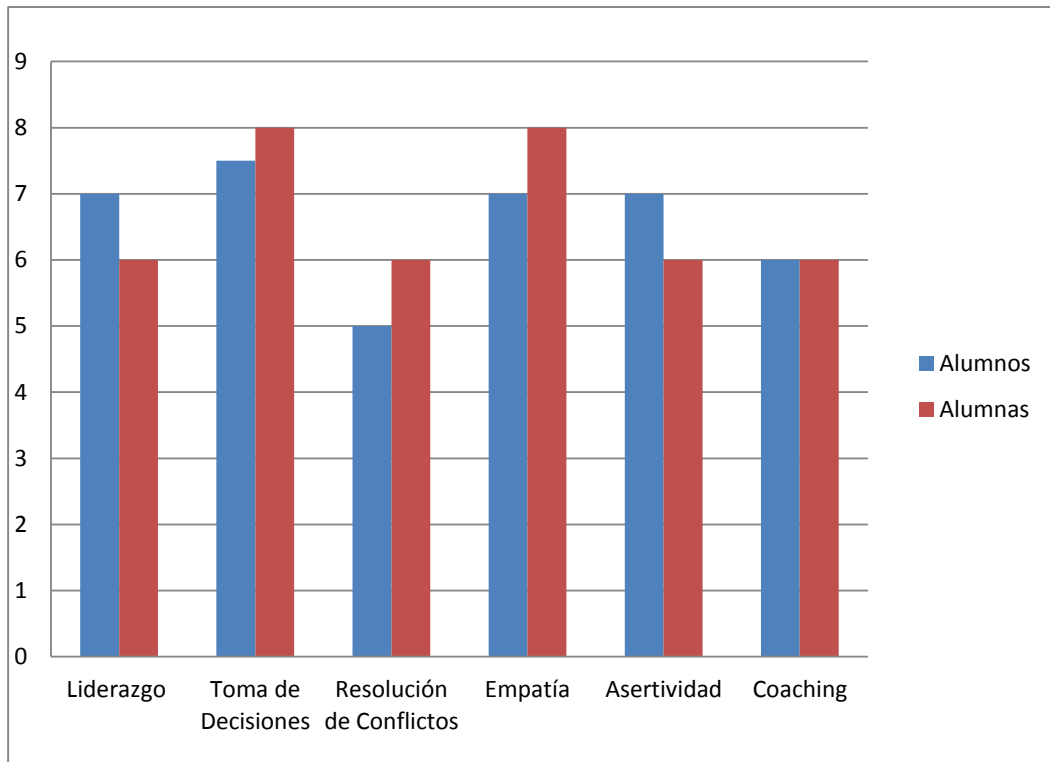


Gráfico 2: *Habilidades comunicativas posteriores al taller*

También se ha pasado previamente a la realización del taller el Cuestionario "Inventario de Adaptación de Conducta" (I.A.C.), el pase dura 30 minutos, y consta de cuatro aspectos: aspecto familiar, académico, social y personal, que han de estar equilibrados, es decir, los resultados más óptimos se han de ajustar en un 25% en cada apartado. Este cuestionario tiene 123 frases a las que la persona contesta con un SI, No o A veces, según si cada ítem se ajusta a su forma de pensar o a su comportamiento.

Los resultados se exponen conjuntos a alumnas y alumnos, dado que no existen grandes diferencias significativas según el sexo. En el pretest, en el bloque familiar (Ramos, Martínez-Agut, 2013), se detectan actitudes críticas, falta de adaptación en la convivencia o en las normas establecidas (31%). En el aspecto académico, manifiestan una actitud con cierto desacuerdo hacia la docencia y su metodología y una crítica hacia los aspectos organizativos de los estudios y la organización del Centro (29%). En las preguntas referidas al aspecto social se observan respuestas negativas, deseos de aislamiento o inseguridad y falta de empatía (25%). Finalmente el bloque Personal, evalúa si se da falta de aceptación ante los cambios o sentimientos de inferioridad o baja autoestima, que se comprueban, ya que los resultados corresponden a un 15% (Gráfico 3).

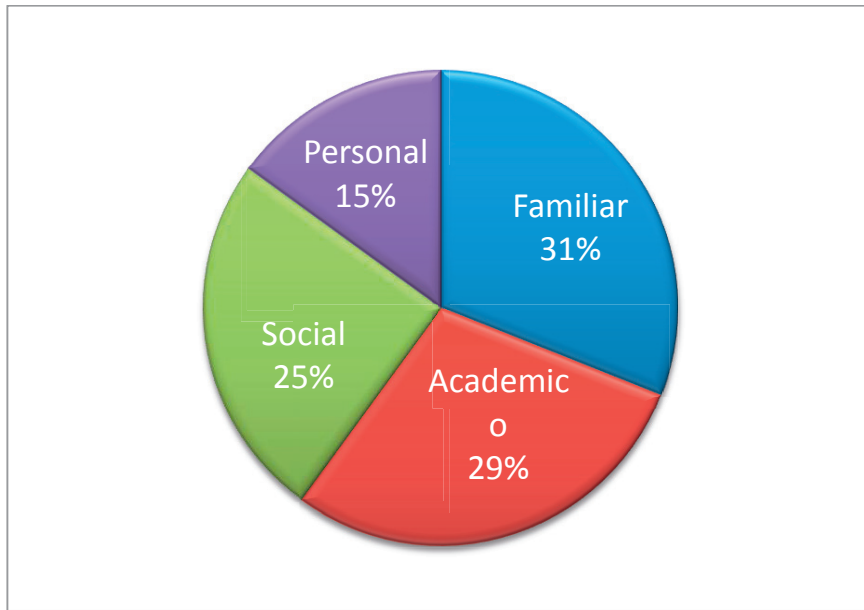


Gráfico 3: Resultados Cuestionario I.A.C. antes de la realización del taller (Pretest).

Después de la realización del taller (postest), se han observado diferencias individuales en función de aspectos sociales y personales. Se observa una mejora de resultados, un mayor equilibrio en las diferentes áreas, más seguridad en lo personal (20%), mayor adecuación en lo familiar (25%), un incremento de los aspectos sociales más positivos (30%) y mayor regulación en lo académico (25%) (Gráfico 4)

Por tanto, se observan en los resultados en este cuestionario, mayor seguridad y coherencia, una mejora en los aspectos vinculados con el desarrollo profesional, mejores relaciones, mejores habilidades con los demás.

Finalmente se realizó el pase de un cuestionario de preguntas abiertas para recabar la opinión de los estudiantes que habían participado en los dos talleres, en la última sesión ("Cuestionario de opinión sobre el Taller Habilidades comunicativas"), cuyos resultados fueron muy positivos.

Se analizaron todos los datos obtenidos en los cuestionarios y los aspectos recogidos a lo largo de las sesiones, a través de la observación de las pedagogas coordinadoras de los talleres y del registro de las observaciones. Posteriormente, se informó a los estudiantes, a los docentes y al responsable de la Facultad, de los resultados obtenidos en el taller y en los cuestionarios.

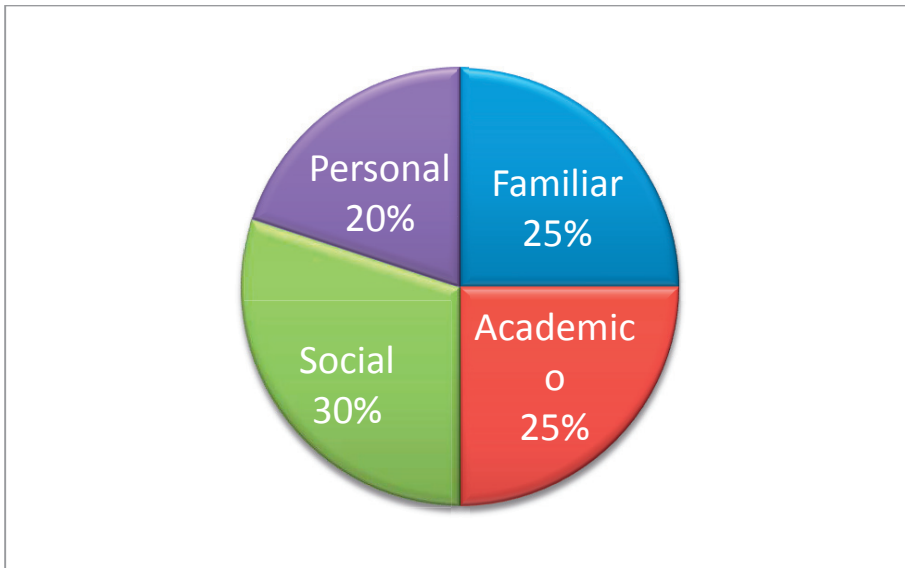


Gráfico 4: Resultados Cuestionario I.A.C. después de la realización del taller (Postest)

4. Conclusiones

Pensamos que es prioritario realizar estudios como el presente e investigaciones dentro de la temática de la importancia que tienen las habilidades sociales y comunicativas dentro del mundo de la administración y dirección de las empresas.

El paso de la Universidad a la vida activa, así como la primera fase de búsqueda de empleo, presenta situaciones de paro en la actualidad y los jóvenes sólo tienen alguna experiencia laboral eventual.

Una de las consecuencias de la crisis del mercado del trabajo y de las políticas neoliberales ha sido la precarización del empleo. Siempre se ha creído que a más alta cualificación se obtendrían mejores condiciones en el trabajo. Ahora se valoran los conocimientos adquiridos, que son importantes, pero deben ir unidos a competencias y habilidades concretas que hay que reforzar y mejorar, aspectos como la empatía y autoestima alta.

Las habilidades comunicativas siempre se han de actualizar a lo largo de la vida laboral, porque cambian las condiciones sociales y las empresas. En definitiva se deben fomentar y realizar cursos y talleres a los futuros universitarios con la finalidad de desarrollar el potencial de los estudiantes, futuros trabajadores, a través de técnicas emocionales y relacionales. En este sentido, destacamos el papel de la interdisciplinariedad los titulados en Pedagogía en coordinación con los docentes universitarios de otras especialidades.

Asimismo consideramos que se deben fomentar las acciones y el conjunto de políticas de formación para el empleo y de ocupación en los jóvenes durante y después de la formación inicial en la Universidad.

Referencias

- De la Cruz, M. V. y Cordero, A. (2008). *Inventario de Adaptación de Conducta (I.A.C.)*. Madrid: TEA Ediciones
- Fernández, M. (1991). *Educación, formación y empleo*. Madrid: Eudema.
- Harrison, M. (2008). *Desarrollo de habilidades de comunicación*. México: McGrawHill.
- Hersey, P. & Blanchard, K. (2007). *Administración del comportamiento organizacional. Liderazgo situacional*. México. Prentice-Hall.
- Le Moigne, J. L. (1999). *La modelisation des systemes complejes*. París: Dunot.
- Martínez-Agut, M. P. y Ramos, H. (2012). *Cuestionario de Habilidades Comunicativas (C.H.C.)*. Valencia: Reproexpres.
- Martínez-Agut, M. P. y Ramos, C. (2013), *Inteligencia emocional en la Formación Profesional: Programa de Intervención*, en AMIE, *Investigación de calidad para mejorar la educación. II Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigación Educativa (CIMIE)*, Libro de comunicaciones volumen I, Tarragona: CIMIE, p. 365-370.

- Martínez-Agut, M. Pilar (2013). Familia Profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad: La Sostenibilidad en los Títulos y Currículos de los Ciclos Formativos e Implicaciones en la formación docente, *EDETANIA. Estudios y propuestas socio-educativas*, 44, 165- 174.
- Martínez-Agut, M. Pilar (2014). Proceso de enseñanza-aprendizaje de habilidades sociales y dinámica de grupos en el aula virtual de los ciclos formativos de la Familia Profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad en el régimen semipresencial. *Quaderns d'animació i educació social*, 19,1-17. <http://quadernsanimacio.net/pdfs/Habilidades.pdf>
- Masjuan, J. M.; Ajenjo, M.; Vivas, J. y Zaldivar, M. (1990). Procesos de transición al mercado de trabajo. Barcelona: ICE.
- Masjuan, J. M.; Ajenjo, M.; Vivas, J. y Zaldivar, M. (1992). *Estudi dels itineraris de formació i dels nous titulats universitaris*. Barcelona: ICE.
- Muro, J. y Toharia, L. (1988). *Análisis de las condiciones de vida y trabajo en España*. Madrid: Ministerio de Economía y Hacienda.
- Navarro, J. (2014). Como motivar y motivarse en tiempos de crisis. Papeles de psicólogo. La psicología del trabajo y la organizaciones en tiempos de crisis. *Revista del Consejo General de las Psicología de España*, 35, 31-39.
- Planas, J., Casal, J y Masjuan, J.M. (1990). *Educación, trabajo e igualdad. Inserción profesional y social de los jóvenes*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Ramos, C. y Martínez-Agut, M. Pilar (2013), Educar en valores desde la familia, en Torío, S.; García-Pérez, O.; Peña, J. V. y Fernández, C. M. *La Crisis social y Estado del Bienestar: las respuestas de la Pedagogía Social*, Oviedo: Universidad de Oviedo, p. 543-547.
- Robbins, S. (1994). *Organizational behavior. Concepts, controversies, applications*. Barcelona: Prentice-Hall.
- Rogers, C. (2000). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.
- Schackle, G. (1999). *Decisión, Orden y tiempo*. Madrid: Tecnos-Anaya.
- Valls, A. (1999). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Gestión 2000.