

LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIDAD CONTABILIDAD Y FINANZAS: UNA PROPUESTA DE ACTUACION



LIC. Daylin Yera Jacomino

Coordinadora de Carrera del Centro Universitario Municipal Lajas,
Cienfuegos

dyera@ucf.edu.cu

RESUMEN

Las instituciones universitarias están llamadas a formar profesionales que darán continuidad a la obra social que construimos. La imagen del mismo lleva implícita el dominio de una serie de cualidades que le permitan expresarse correctamente. Un reciente estudio realizado a futuros graduados de quinto año en la especialidad Contabilidad y Finanzas del Centro Universitario Municipal de Lajas acerca del desarrollo de sus habilidades comunicativas en función de su formación académica y su futura labor, ofrecieron resultados de interés. Entre el conjunto de elementos que se investigaron, la inmensa mayoría valoran como muy necesario para su desempeño, desarrollar habilidades en la comunicación, para fundamentar sus opiniones personales como la incorporación al trabajo en grupo y el desarrollo de la expresión oral y escrita. Partiendo de estas dificultades se determinó como **objetivo de este trabajo** potenciar las habilidades comunicativas mediante una propuesta de actuación en estudiantes del quinto año de la carrera Contabilidad y Finanzas del Centro Universitario Municipal de Lajas.

Palabras clave: habilidades comunicativas, estudiantes, estilos de comunicación, propuesta de actuación, proceso enseñanza aprendizaje.

INTRODUCCIÓN

La palabra comunicación proviene de la raíz latina *communis* que quiere decir poner en común algo con otro. Es a su vez la raíz de comunión, de comunidad, términos que nos expresan algo que se comparte, se tiene o se vive en común. De manera que la comunicación representa siempre un fenómeno donde participa más de uno, es por ende un concepto de grupo, algo imprescindible de tomar en consideración como punto de partida para abordar dicho proceso.

En numerosos escenarios internacionales donde se discuten las transformaciones de la educación en el presente milenio se reconoce la necesidad no sólo de aprendizajes vinculados al conocer y saber hacer, sino también al saber vivir con otros, para lo cual la comunicación interpersonal es una herramienta esencial. Un ejemplo de esto lo tenemos en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior celebrada en 1998, al abordarse este tema se pronunciaron porque los egresados sean:

...flexibles, capaces de contribuir a la innovación y ser creativos, capaces de hacer frente a las incertidumbres; interesados en el aprendizaje durante toda la vida y preparados para ello; capaces de trabajar en equipos, polifacéticos en capacidades genéricas que atraviesen diferentes disciplinas y tengan nociones de campos de conocimientos que constituyan la base de diversas capacidades profesionales, por

ejemplo, las nuevas tecnologías. Que además hayan adquirido sensibilidad social y capacidades de comunicación, estén animados a un espíritu de empresa, se preparen para la internacionalización del mercado laboral mediante una comprensión de diversas culturas. (Conferencia Mundial sobre Educación Superior, 1998).

Un estudio diagnóstico inicial realizado a 15 estudiantes del quinto año de la especialidad Contabilidad y Finanzas del Centro Universitario Municipal de Lajas demostró un grupo de carencias que se pueden resumir así:

1. Temor a expresarse en público, que muchas veces lesiona la calidad de la exposición y limita su participación en actividades docentes como clases, conferencias, seminarios, talleres.
2. Durante las exposiciones no logran transmitir el mensaje de manera organizada y no se puede distinguir la estructura clásica de cualquier intervención: introducción, desarrollo y conclusiones.
3. Uso indiscriminado de muletillas: eh, es decir, esto, bueno, etc. que restan lucidez a las exposiciones.
4. Dificultad para comunicarse de forma clara.
5. Insuficiente desarrollo del diálogo como medio fundamental para el intercambio de opiniones y la búsqueda del entendimiento común, lo que se traduce en no estimular la participación del otro y una limitada disposición para la comunicación interpersonal.

La preparación que reciben los estudiantes de esta especialidad, en este sentido no es suficiente. El diseño curricular previsto no contempla una formación que desarrolle habilidades comunicativas, aunque de forma aislada y espontánea algunas asignaturas o profesores en particular puedan contribuir a desarrollar estos elementos. Es evidente que el desarrollo de saberes vinculados a esta esfera no puede ser privativo de estudiantes de perfil humanístico, pues son requerimientos derivados de su rol como profesionales.

DESARROLLO

La autora considera que las habilidades comunicativas fundamentales que se deben desarrollar en nuestros estudiantes son: Habilidad para la expresión, la observación y la escucha, la relación empática, la expresión oral y escrita, para medir conflictos, Acertividad, Autocontrol del comportamiento, Flexibilidad, Motivación y actitudes favorables a la relación humana, para su desempeño como estudiantes y la profesión.

A continuación se fundamentan cuatro de ellas por considerarlas de mayor incidencia en el desempeño docente y muy aplicables en la vida estudiantil.

1. **Habilidad para la expresión:** dada por las posibilidades del estudiante de expresar, transmitir mensajes, de naturaleza verbal o extraverbal.

¿Qué aspectos contiene esta habilidad? ¿Cuándo decimos que una persona es hábil en su expresión?

Cuando utiliza un lenguaje claro, fluido, sin interrupciones o repeticiones innecesarias en el discurso, tiene un vocabulario suficientemente amplio; posee la posibilidad de brindar la información de diferentes maneras; puede resumir en breves palabras las ideas centrales de un asunto; mantiene contacto visual con su interlocutor mientras le habla; utiliza gestos que apoyan y no contradicen lo que expresa verbalmente.

2. **Habilidad para la observación:** es la posibilidad que tiene un estudiante de orientarse en la situación de comunicación a través de cualquier indicador de la conducta de su interlocutor.

Aquí los elementos esenciales son: Escuchar atentamente al otro, poder percibir los estados de ánimo y sentimientos del otro, pudiendo ser capaz de darse cuenta de si está cansado, aburrido, interesado.

3. **Habilidad para la relación empática:** un estudiante es hábil en este aspecto cuando logra un verdadero acercamiento humano al otro.

Los elementos que caracterizan esta habilidad son: cuando conoces bien a la otra persona, propicias su participación en una conversación, análisis o debate. Mantienes un comportamiento democrático y no impositivo, no interrumpes al otro y muestras aceptación y apoyo.

4. **Habilidad para el desarrollo de la expresión oral y escrita:** en relación con la importancia que esta reviste en el desempeño docente podemos decir que todo estudiante universitario se encuentra constantemente sometido a presentaciones públicas en seminarios, clases prácticas, jornadas científicas u

otras derivadas de sus diferentes roles. Existen algunas recomendaciones que serán muy útiles en este sentido:

1. Leer mucho, esto permite ejercitarte en la correcta pronunciación de las palabras y las sílabas, y enriquece el vocabulario y el léxico tan necesario para mejorar la oratoria, por una parte al conocer mas palabras evitamos repeticiones de términos en una misma frase, y al aumentar el léxico, ayudamos al desarrollo del pensamiento, o al menos a expresarlo mejor.
2. Un poco de miedo al comenzar una exposición es normal y hasta provechoso. Lo negativo es el miedo paralizante, con relación a ello puedes hacer lo siguiente:
 - Saber bien el tema que vas a desarrollar y estar compenetrado con él. La seguridad intelectual de seguridad psicológica.
 - Desarrollar actitudes mentales de sostén, proceder con confianza en sí mismo y tener ansias por ofrecer algo que consideres importante que otros reciban.
 - Tener un buen comienzo, un contenido o conducta que te reporte seguridad. Comenzar con una actitud cordial enunciando el contenido de la presentación.
3. Para facilitar la expresión aconsejamos decir estas frases tres veces:
 - Se dice lo que se va a decir.
 - Se dice.
 - Se dice lo que se ha dicho.

La posibilidad de comunicarte eficientemente mediante el lenguaje escrito es una exigencia que debe desarrollarse continuamente. La entrega de trabajos, informes, proyectos son una exigencia en la formación de todo profesional. Además el uso del correo electrónico como alternativa de interrelación entre profesionales exige tener una adecuada expresión escrita que propicie la comprensión y el intercambio. Seguidamente se muestran algunas consideraciones hechas por Ezequiel Ander Egg, especialista en el tema:

- La brevedad es uno de los rasgos distintivos de un estilo eficaz para comunicarse con las personas, es una cualidad que facilita la comprensión.
- No basta que las frases sean breves, también es recomendable que los párrafos lo sean.
- Tanto en el lenguaje escrito como en el hablado, una de las mayores dificultades para comprender lo que se quiere decir, es la de exponer varias ideas en una sola frase, lo ideal es que en cada frase no haya mas de una idea. Si hay un enlace directo e inmediato entre dos ideas, en este caso hay que incluirlas en la misma frase.
- Utilizar adjetivos y adverbios: no se trata de no utilizarlos, sino de emplearlos sólo en casos verdaderamente necesarios.

A continuación se muestra una **Propuesta de Actuación** aplicada a 15 estudiantes de quinto año en la carrera Contabilidad y Finanzas con el objetivo de valorar su desempeño comunicativo.

- Teniendo en cuenta los componentes e indicadores de la competencia a partir de una propuesta valorativa se presentan una serie de cualidades que hablan de la comunicación. Ubíquelas en una escala de 1 a 5, según considere su desarrollo, teniendo en cuenta que el 5 es el máximo nivel de la misma. Su opinión sincera nos resultará muy valiosa. El valor seleccionado por usted lo escribirá en el espacio en blanco a la izquierda de cada posición, sólo así conocerá sus debilidades o potencialidades.

1. ___ Los mensajes resultan asequibles a los otros en tanto tiene en cuenta su nivel de comprensión.
2. ___ Hace interrupciones o repeticiones innecesarias en su discurso.
3. ___ Utiliza un vocabulario suficientemente amplio, eliminando expresiones estereotipadas.
4. ___ Ejemplifica las diferentes situaciones, fundamentalmente aquellas vinculadas a la experiencia del otro.
5. ___ Brinda la misma información de diferentes maneras analizándolas desde diferentes ángulos.
6. ___ Es capaz de expresar las ideas centrales de un asunto resumiendo en breves palabras.
7. ___ Mantiene contacto visual con el interlocutor mientras habla.
8. ___ Al expresarse resulta coherente lo que dice.
9. ___ Realiza preguntas para evaluar la comprensión del mensaje, explora los juicios personales de los demás y cambia el curso de una conversación no deseada.
10. ___ Utiliza los movimientos de manos, posturas y mímica facial para apoyar lo que dice.
11. ___ Su tono de voz es adecuado para hacerse escuchar, ni muy alto, ni muy bajo.
12. ___ Reflexiona acerca de lo que dice el otro para organizar las ideas.

13. __ Es preciso y directo sin dar rodeos innecesarios.
14. __ Permite que lo interrumpan cuando esta hablando.
15. __ Evita burlas e ironías al dirigirse a otro.
16. __ Conserva la calma aunque el otro se muestre alterado.
17. __ Respeta las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparta.
18. __ Observa al otro para apreciar si comprende lo que dice.
19. __ Capta la disposición a la comunicación de los otros, sus aptitudes favorables o desfavorables, sus estados de ánimo etcétera.
20. __ Trata de conocer al otro y en función de esto elige la información que utiliza en el intercambio.
21. __ Estimula la participación del otro.
22. __ Mantiene un comportamiento democrático y no impositivo, aceptando las ideas y no interrumpiendo el discurso del otro.
23. __ Acepta al otro, lo apoya y le da la posibilidad de expresarse.
24. __ Si es necesario, dice que no.
25. __ Piensa mucho las cosas cuando se las proponen.
26. __ Dice lo que cree cierto aunque los demás se ofendan.
27. __ Tiene pugnas, conflictos y discusiones acaloradas.
28. __ A veces se disculpa demasiado con los demás.
29. __ Se irrita fácilmente, se molesta por cualquier cosa.
30. __ No tolera los desacuerdos.
31. __ Tiende a posponer el enfrentamiento a situaciones conflictivas.
32. __ Se enoja cuando lo contradicen.
33. __ Odia que le digan que no.
34. __ Prevé cualquier explosión en los otros.
35. __ Averigua qué fue lo que lo hizo enojar.
36. __ Analiza las causas de su enojo.
37. __ Le da la razón al que la tiene en cualquier debate.
38. __ Lo deja hablar y no discute.
39. __ Si tiene alguna culpa lo admite.
40. __ Reconoce su enojo y el ajeno.
41. __ Se siente obligado o presionado con el estudio.
42. __ Le agradan los lunes.
43. __ No se molesta cuando se recarga su día.
44. __ Rechaza ser orientado por sus profesores.
45. __ Le cuesta trabajo organizarse en las tareas asignadas.
46. __ No se por qué me eligieron a mí para dirigir algún trabajo en equipo.
47. __ Se siente realizado con sus estudios.
48. __ Cree ser un incompetente.
49. __ Se repone rápidamente a pesar de que algo mal le salga.
50. __ No necesita grandes reconocimientos de todo lo que hace para sentirse bien.
51. __ Los mensajes escritos resultan claros.
52. __ Utiliza adecuadamente los signos de puntuación.
53. __ Utiliza un lenguaje persuasivo, un tono positivo cordial en sus mensajes escritos.
54. __ Utiliza frases y párrafos cortos evitando en los textos escritos oraciones subordinadas.
55. __ Se caracteriza por tener un vocabulario amplio, un lenguaje apropiado y coherencia en sus textos escritos.
56. __ Es capaz de identificar y analizar los conflictos de los otros.
57. __ Descubre la perspectiva positiva del conflicto de los otros y establece entre ellos negociaciones
58. __ Busca soluciones satisfactorias para todas las personas en conflictos.
59. __ Conoce sobre el proceso de comunicación.
60. __ Tiene amplio dominio sobre temas que se abordan.

Registro Estadístico.

Objetivo: Registrar de forma estadística los resultados de la propuesta de actuación.

1. Habilidad para la expresión

Total 180	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	%
Muy buena	4			8						7			19	10.55
Bastante	8	6		3			7			6			30	16.67
Normal	2	6	10	2	10	12	5	10	3	1	10	10	81	45.00
Poco	1	2	2	1	3	2	3	3	10	1	4	2	34	18.89
Muy poco		1	3	1	2	1		2	2		1	3	16	8.89

2 y 3. Habilidad para la observación y la escucha.

Total 135	12	18	19	14	15	16	17	18	19	Total	%
Muy buena						12	10			22	16.30
Bastante				10		3	3			16	11.85
Normal	10	11	9	2			2	11	9	54	40.00
Poco	3	4	5	3	13			4	4	36	26.67
Muy poco	2		1		2			1	1	7	5.18

4. Habilidad para la relación empática.

Total 60	20	21	22	23	Total	%
Mucho			12		12	20.00
Bastante			3		3	5.00
Normal	10	13		12	35	58.34
Poco	3	2		1	6	10.00
Muy poco	2			2	4	6.66

5. Habilidad para la expresión oral y escrita

Total 75	51	52	53	54	55	Total	%
Mucho							
Bastante							
Normal	10	13	10	11	10	54	72.00
Poco	2	2	4	3	4	15	20.97
Muy poco	3		1	1	1	6	8.00

6. Habilidad para medir conflictos.

Total 45	56	57	58	Total	%
Mucho					
Bastante					
Normal	13	14	13	40	88.89
Poco	1	1	1	3	6.67
Muy poco	1		1	2	4.44

7. Acertividad

Total 195	15	17	22	23	24	25	26	27	28	30	31	32	33	Total	%
Mucho		10	12			13	14	12				10		71	36.41
Bastante		3	3		12	2	1	3				2	13	51	26.15
Normal		2		12	2				12	12	1	2	1	44	22.56
Poco	13			1	1				2	3	2	1	1	24	12.32
Muy poco	2			2					1					5	2.56

8. Autocontrol del comportamiento

Total 180	16	27	29	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total	%
Mucho	12	12	11	10				13					58	32.22
Bastante	3	3	3	2	13			1				9	34	18.89
Normal			1	2	1		12	1	10	7	9	3	46	25.56
Poco				1	1	12	3		4	8	6	2	37	20.56
Muy poco						3			1			1	5	2.77

9. Flexibilidad.

Total 15	49	Total	%
Mucho			
Bastante			
Normal			
Poco	14	14	93.3
Muy poco	1	1	6.7

10. Motivación y actitudes favorables a la relación humana

Total 60	41	42	43	44	Total	%
Mucho						
Bastante						
Normal	15			13	28	46.66
Poco		12	10	2	24	40.00
Muy poco		3	5		8	13.34

11. Motivación y actitudes favorables en su desempeño como estudiante

Total 75	45	46	47	48	50	Total	%
Mucho	12					12	16.00
Bastante	3		10			13	17.33
Normal		10	3	10	12	35	46.68
Poco		4	2	4	3	13	17.33
Muy poco		1		1		2	2.66

12. Motivación y actitudes favorables por la profesión

Total 30	47	50	Total	%
Mucho				
Bastante	10		10	33.33
Normal	3	12	15	50.00
Poco	2	3	5	16.67
Muy poco				

Seguidamente se fue a la valoración de la propuesta la cual se comporto de la siguiente forma:

- La habilidad para tener una correcta expresión se comportó de la siguiente manera, el 10.55% plantean que tienen muy buena expresión, el 16.67% bastante, el 45.00% normal, el 18.89% plantean que tienen poca expresión y el 8.89% dicen que tienen muy poca expresión.
- La habilidad 2 y 3 se comportaron de la siguiente forma, el 16.30% plantean que tienen muy buena habilidad para la observación y la escucha mientras que el 11.85% plantean que es bastante la habilidad, el 40% plantea que es normal, poco el 26.67% y muy poco 5.18%.
- La habilidad para la relación de acercamiento al otro se comportó en un 20% de muy buena, 5% plantean que es bastante la habilidad, 58.34% que es normal, 10.00% que es poca y 6.66 % que es muy poca.
- La habilidad para tener una correcta expresión oral y escrita se comportó en un 72% de normal, 20% de poca y un 8% de muy poca.
- La habilidad para medir conflictos se comportó de la siguiente manera, un 88.89% de normal, 6.67% poco y un 4.44% muy poco.
- La habilidad 7 se comportó de la siguiente forma, el 36.41% plantean que tienen buena actividad, mientras que el 26.15% plantean que es bastante, el 22.56 que es normal, poco el 12.32% y muy poco 2.56%.
- En cuanto al autocontrol emocional del comportamiento, un 32.22% plantean que si tienen mucho autocontrol, el 18.89% que bastante, 25.56% dicen que normal, 20.56% que poco y muy poco el 2.77%.
- Tiene en cuenta la flexibilidad, la misma se comportó en un 93.3% de poca y 6.7% con muy poca flexibilidad.
- El 46.66% encontró normal la motivación y actitudes favorables a la relación humana mientras que el 40% lo valoró de poca y un 13.34% de muy poco.
- Tiene en cuenta la motivación y actitudes favorables en su desempeño como estudiante el 16% dice que es mucha, 17.33% que es bastante, 46.68 % de normal, poco el 17.33% y muy poco el 2.66%.
- En cuanto a la motivación y actitudes favorables por la profesión el 33.33% plantea que es bastante, 50.00% normal y 16.67% que es poca.

CONCLUSIONES

- Las habilidades comunicativas complementan la formación integral del futuro profesional de la especialidad Contabilidad y Finanzas.
- Desarrollar una cultura para la comunicación y las relaciones interpersonales no es una opción, sino una condición indispensable para la formación de estos futuros licenciados con elevada profesionalidad.
- Es muy importante para los estudiantes valorar su comportamiento comunicativo, así como reconocer las insuficiencias y zonas de éxito en el área de la comunicación interpersonal pues este es el primer paso para desarrollar habilidades en esta esfera.
- Es necesario implementar acciones que favorezcan el desarrollo de saberes básicos vinculados a las habilidades comunicativas en estudiantes de Contabilidad y Finanzas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Serafín, A. (1998). Estudio del nivel de desarrollo de las capacidades comunicativas de los docentes. La Habana: Pueblo y Educación.
- Ander Egg, E. y María José Aguilar. ¿Cómo aprender a hablar en público?, Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José, 1997.
- Armas Ramírez, N (2003). Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa: Evento Internacional Pedagogía, La Habana: MINED.
- Becerra Alonso, M.J. "El papel de la comunicación interpersonal en el desarrollo de un profesional competente". En: Boletín Dimensión, CUJAE, 2001.
- Becerra Alonso, M.J. "Habilidades para el aprendizaje en la Educación Superior", Editorial Félix Varela, La Habana, 2004.
- Fernández González, Ana M. " La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador". Tesis doctoral, ISPEJV, 2008.

- Fernández Gonzáles, Ana M.; A. Durán y M.I. Álvarez. Comunicación educativa, Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana, 2005.
- Dante Illesca, W.: Cómo planear las relaciones públicas, Macchi Grupo Editorial S.A, 1995.
- Davis, K.: Comportamiento organizacional.
- Goleman, D.: La inteligencia emocional, pp116, Grupo editorial ZETA, Argentina, 1999.
- Ludlow, R. y F. Pantón: La esencia de la comunicación, Prentice Hall Hispanoamérica, S.A. México, 1997
- Manual de educación formal (3ra edición), MINED
- Selección de temas para la preparación política de los trabajadores sociales (EFTS Región Occidental), 2006. Tema # 2 página 34: Procesos comunicativos para el trabajo social.
- Selección de lecturas de Comunicación Social de Raysa Portal, La Habana, 2002.
- Silvestre, M. Y Zilberstein, J. (1999): ¿Cómo Hacer Más Eficiente el Aprendizaje? México: CEIDE