

## *Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras*

**Carmen M. HERNÁNDEZ-JORGE**  
**Carmen Marina DE LA ROSA**

*Universidad de La Laguna, Tenerife (España)*

### *Resumen*

El presente trabajo pretende comprobar las habilidades de comunicación de los estudiantes universitarios y la importancia profesional que les otorgan; al tiempo que observar si existen diferencias entre los estudiantes de carreras de apoyo frente a los de otras carreras. Participaron 418 estudiantes de distintos grados y másteres de la Universidad de La Laguna. Se realizó un análisis de frecuencia para determinar el nivel de uso e importancia otorgada a las habilidades comunicativas y una prueba T para muestras independientes con el objetivo de observar las diferencias entre los dos grupos. La información se recogió mediante el cuestionario de habilidades comunicativas para profesionales HABICOM. Los resultados indican que los estudiantes universitarios utilizan habilidades adecuadas y dan importancia a éstas en el desempeño profesional; aunque los estudiantes de carreras de apoyo destacan frente a los de otras carreras; sin embargo son resultados que deben tomarse con cautela debido al escaso tamaño del efecto. Consideramos necesario continuar la formación en estas habilidades a los estudiantes universitarios, ya que son fundamentales para su desempeño profesional.

### *Abstract*

This paper aims to verify the use of the communication skills from university students and professional importance they given them; and examine whether there are differences between students of support degrees and students of other degrees. It was attended by 418 students of various degrees and Master's degrees from the University of La Laguna. In the study, a frequency analysis was employed to determine the level of use of communication skills and importance they given them; and a T test for independent samples in order to observe the differences between two groups. The information was collected by questionnaire for professional communication skills HABICOM. The results show that college students use appropriate communication skills and give importance to them in their careers, although students of support degrees stand out from those of other degrees; however results are to be taken with caution due to the small effect size. We consider it's necessary to continue training in these skills to college students because they are fundamental for their professional performance.

La comunicación interpersonal forma parte de la condición humana, y como tal, ha sido objeto de estudio de la Psicología. Hoy sabemos que poseer habilidades interpersonales y de comunicación constituye un recurso útil ante la adversidad, nos hace más resistentes a los efectos negativos de las crisis vitales (Segrin, 2000), incrementa la satisfacción con las relaciones (Miczo, Segrin y Allspach, 2001), ayuda a afrontar más fácilmente el estrés y a adaptarse mejor a la vida (Segrin y Flora, 2000).

A pesar de ello, no existe una definición unívoca del término. Ya en 1972 existían 126 definiciones del vocablo comunicación (Dance y Larson, 1972) y probablemente hayan proliferado aún más hasta ahora. Pese a esto, pueden

establecerse características comunes a las distintas definiciones, por lo que podemos decir que la comunicación interpersonal es un proceso *interactivo y bidireccional*, que implica la presencia de, al menos, dos participantes que intercambian información, *propositivo*, en cuanto que es un proceso intencional, *multidimensional*, ya que la comunicación interpersonal se establece en distintos niveles que se relacionan entre sí (verbal, no verbal, informativo, relacional, etc.), *irreversible*, porque tiene consecuencias en las relaciones, ya que cuando se comunica un mensaje éste deja "huellas" positivas o negativas en el interlocutor, y *contextual-relacional*, porque la comunicación afecta también a la naturaleza de la relación que se da en un contexto

*Dirección de las autoras:* Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la (Sección de Psicología y Logopedia). Campus de Guajara, s/n. 38205 La Laguna, Tenerife. *Correo electrónico:* cherjo@ull.es

*Recibido:* enero de 2017. *Aceptado:* junio de 2017.

concreto (Gimeno, Anguera, Berzosa y Ramírez, 2006; Hernández-Jorge, 2005; Koprowska, 2008). La comunicación interpersonal es, por tanto, un proceso de intercambio de información, interactivo, intencional, multidimensional, con consecuencias en las relaciones y que se da en el contexto de una relación concreta.

Además de las bondades que tiene la comunicación interpersonal en la vida cotidiana, también es importante en los entornos laborales y en la inserción profesional. De tal manera que el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) señala la necesidad de formar a los estudiantes en habilidades que favorezcan la empleabilidad, como es el caso de las habilidades interpersonales y de comunicación; las cuales son tenidas en cuenta por los empleadores a la hora de la contratación (Akop, MohdRosli, Mansor y Alkahari, 2009; García, Díaz, Ramírez y Castro, 2008). Por ello es importante que los estudiantes universitarios posean habilidades de comunicación adecuadas, ya que suelen estar mejor preparados para el mercado de trabajo después de sus estudios (Iksan *et al.*, 2012), pueden tener mejor desempeño profesional (Baron y Tang, 2009) y más éxito en la profesión que hayan elegido (Ihmeideh, Ahmad y Al-Dababneh, 2010). No en vano, desde la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2008) se establece la importancia de promover el aprendizaje de habilidades personales e interpersonales que propicien el manejo de la relación con uno mismo y los demás en entornos sociales amplios y diversos.

A pesar de su importancia y de contemplarlas en distintos planes de estudio, en la práctica los programas siguen centrados en la adquisición de contenidos conceptuales y procedimentales propios de las distintas profesiones, desconsiderando la adquisición de esta competencia transversal o bien entrenándola de forma asistemática, diluyéndose en el currículum (Cross y Hong, 2012; Sala y Abarca, 2001). Aun así, existen experiencias concretas en la universidad que tratan de desarrollar intencionalmente las habilidades de comunicación entre los estudiantes mezclándolas con contenidos de materias específicas o de forma transversal a distintas áreas. Respecto al trabajo en áreas concretas podemos citar a Santana y Santana (2009), los cuales estudian la comunicación efectiva cuando se defiende y expone oralmente el Trabajo Fin de Carrera en Ingeniería; el estudio de Vaquero y Alonso (2009) que trabaja la competencia oral en los estudios de lenguas extranjeras; el estudio de Gracia (2011) que integra la competencia oral en asignaturas de informática, utilizándola también como criterio de evaluación o el de Rahman, Yusof, Kashefi y Baharun (2012), las cuales desarrollaron una metodología de aprendizaje activo e interactivo, apoyado en la discusión, verbalización y escritura de las ideas y conceptos matemáticos en la carrera de ingeniería, a partir de lo cual se facilitaron, entre otras, las habilidades de comunicación. Respecto a los estudios que trabajan la competencia comunicativa de forma transversal

a las distintas áreas de conocimiento, citamos el estudio de Berrios, Aguilar, Casa y García (2006) que utilizan un programa de entrenamiento específico para trabajar las competencias de trabajo en equipo y hablar en público; o el de Cruz, López, Sánchez y Fernández (2008) que trabajan la competencia oral con otras competencias transversales o el de Bolívar *et al.* (2013) que presentan la valoración de la competencia de comunicación oral de estudiantes universitarios mediante la autoevaluación, co-evaluación y heteroevaluación por jueces de un torneo universitario para presentar ideas de negocio.

Ya a finales de los años 90, Del Prette, Del Prette y Mendes (1999) señalaron la importancia de evaluar y promover estas competencias en los estudiantes universitarios, porque en su desempeño profesionales necesaria la competencia basada en las relaciones interpersonales, para la cual las habilidades de comunicación interpersonal son fundamentales. De hecho, en un estudio realizado con estudiantes universitarios se observó que un grupo entrenado en habilidades sociales generaba conductas de comunicación verbal que favorecieron el trabajo grupal, tal como, prestar y pedir ayuda, realizar preguntas, responder a ellas o dar y recibir explicaciones (León del Barco, 2006).

Aunque estudios previos señalan que los estudiantes universitarios parten de ciertos déficits en sus habilidades de relación interpersonal (Del Prette, Del Prette y Castelo Branco, 1992; Del Prette, Del Prette y Correia, 1992), estudios posteriores plantean que éstos se sitúan en un nivel medio o bueno respecto a la población general en sus habilidades interpersonales y de comunicación en diferentes áreas de conocimiento (Gallego, 2008; Iksan *et al.*, 2012; Pelit y Karaçor, 2015). Al respecto, en un estudio exploratorio realizado con futuros logopedas se observó que los estudiantes de último curso de grado consideraban tener más habilidades comunicativas que los de primero, sobre todo, las referidas a la expresión oral, a motivar a los demás, a transmitir información de manera clara y a escuchar, sin haber recibido cursos específicos sobre estas habilidades (Luis, 2014). La autora explica que las distintas actividades de aprendizaje que ofrece el grado (presentaciones, trabajos grupales, etc.) permiten poner en práctica diferentes habilidades comunicativas, lo que funciona como entrenamiento asistemático de las mismas. Esta misma conclusión la aportan Akçakoyun, Tezcan, Ceylan y Mutlu (2016) cuando analizan las habilidades de comunicación de los estudiantes de la carrera de Educación Física frente a otras carreras, señalando que las actividades físicas requieren un nivel de participación que ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades comunicativas.

El uso de las habilidades interpersonales y de comunicación cobra especial importancia cuando hablamos de carreras de apoyo o asesoramiento, ya que tienen como base de su desempeño establecer, regular y mantener relaciones interpersonales, por lo que se hace más necesario ser

competente al respecto (Del Prette y Del Prette, 1999). De hecho diversas investigaciones señalan que los estudiantes universitarios de estas carreras suelen percibir que tienen buenas habilidades de comunicación interpersonal (Ba y Oo, 2012; Vahabi, Vahabi, Sayyadi y Roshani, 2017) e incluso que tienen una actitud positiva hacia el aprendizaje de estas habilidades para su desempeño profesional (Fazel y Aghamolaei, 2011).

El presente estudio se enmarca en este tipo de investigaciones y trata de: (a) analizar las habilidades comunicativas que poseen los estudiantes universitarios, (b) examinar la importancia profesional que les otorgan y (c) observar si existen diferencias en estas variables entre los estudiantes universitarios de carreras de apoyo frente a los de otras carreras.

## Método

### Participantes

Los participantes en este estudio fueron 418 estudiantes universitarios, de los cuales 236 son mujeres y 182 hombres, con un rango de edad de 18 a 35, siendo la media de 24'9 años. Los estudiantes cursaban estudios de Grado y de Máster. La distribución de los participantes según los distintos Grados y Máster se muestra en la tabla 1.

### Instrumentos

Se utilizó el Cuestionario de Habilidades Comunicativas (HABICOM), construido al efecto (anexo I). El cual consta de dos escalas. Una valora la percepción de los estudiantes sobre el uso cotidiano de sus habilidades comunicativas, que constituye la escala de Autopercepción Personal (AP) y la otra evalúa la importancia que les otorgan en su profesión, que conforma la escala de Importancia Profesional (IP). El cuestionario consta de 78 sentencias.

Tabla 1. Distribución de los participantes en función de los títulos de Grado y Máster.

Título	Participantes
Grado en Ingeniería de la Edificación	29
Grado en Matemáticas	51
Grado en Ingeniería Informática	91
Grado en Psicología	120
Grado en Logopedia	48
Máster en Ingeniería Química	9
Máster Intervención Social y Comunitaria	7
Máster en Mediación e Intervención Familiar	17
Máster en Psicología de la Educación	19
Máster de Psicología Clínica y de la Salud	27

Las 10 primeras, son preguntas referidas a información de carácter sociodemográfico. Las 68 restantes preguntan sobre las habilidades y actitudes comunicativas, correspondiendo 34 a cada una de las escalas mencionadas anteriormente. El formato de respuesta es una escala tipo likert con cinco niveles, que en la primera escala se corresponde con (1 = no la utilizo y 5 = la utilizo mucho) y en la segunda corresponde a (1 = no tiene importancia y 5 = tiene mucha importancia).

La consistencia interna del cuestionario se realizó mediante el  $\alpha$  de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0'95 para el cuestionario global y de 0'91 y 0'94 para las escalas AP e IP respectivamente. Para observar si el cuestionario medía constructos multidimensionales, sometimos los datos a un análisis factorial exploratorio (EFA) para cada una de las escalas, usando como método de extracción el análisis de componentes principales y como método de rotación la Normalización Varimax con Kaiser. El valor de la medida de adecuación muestral KMO es de 0'89 para la escala AP y 0'95 para la escala IP y la prueba de esfericidad de Bartlett, cuyo nivel de significación resultante es de 0'000 en ambas escalas, respaldan lo apropiado de proceder a la factorización de las variables.

En las tablas 2 y 3 se recogen los resultados del análisis EFA para cada escala y el porcentaje de varianza explicada por cada factor. Se han suprimido las saturaciones menores de 0'40. El estudio multidimensional de la escala AP muestra una estructura factorial de ocho dimensiones que explica el 56'01% de la varianza total y de la escala IP una estructura factorial de cinco dimensiones que explican el 59'15% de la varianza.

El primer factor de la escala AP lo hemos denominado "Generar motivación", está constituido por seis ítems referidos a la capacidad para partir de las necesidades del interlocutor, generar en él expectativas positivas, usar el refuerzo y la valoración, crear un clima positivo, cálido y cercano, dar probabilidad de éxito, mostrar atención y preocupación. El segundo factor está compuesto por cinco ítems que recogen aspectos de "Comunicación No Verbal". El tercer factor, que hemos denominado "Empatía", lo integran cuatro ítems (entender emociones del otro, ponerse en su lugar y predisposición a la escucha). El cuarto factor reúne un total de tres ítems: ofrecer información de sí mismo y expresar necesidades y emociones, al que hemos denominado "Expresión Emocional". Un quinto factor está constituido por cuatro ítems referidos a aspectos básicos de la "Expresión oral" (vocalización, volumen, modulación y ritmo del habla). El sexto factor integra otros cuatro ítems y recoge la "Transmisión Informativa" (expresarse de forma comprensible, estructurada, poco densa y distintiva). Dentro del séptimo factor se agrupan cinco ítems referidos a eliminar 'bloques' en la escucha, mostrarse abierto y auténtico, mantener congruencia entre el mensaje verbal y no verbal, tener espontaneidad y querer transmitir y participar en la comunicación y lo hemos denominado "Comunicación

Abierta y Auténtica”. Finalmente, el octavo factor, “Escucha”, lo constituyen tres ítems referidos a la escucha activa y a recabar información.

El primer factor de la escala IP (véase tabla 3) está compuesto por 15 ítems que conforman, la “Calidad emocional y afectiva”, propia de los profesionales de apoyo. En este factor se encuentran sentencias relacionadas con partir de las necesidades del otro, generarle expectativas positivas, reforzarle y valorarle, mirarle, asentir, parafrasear, recabar información, eliminar ‘bloqueos’ internos, manifestar cercanía, atención y preocupación, generar

clima positivo, cálido y cercano, empatizar, mantener una actitud de respeto y tolerancia y de predisposición a la escucha. El segundo factor incluye ocho ítems referidos a la “Transmisión informativa” comprensible, distintiva, estructurada y poco densa, vocalización, modulación y volumen de la voz y buen volumen y ritmo del habla. Un tercer factor se refiere a la “Comunicación no verbal” y está compuesto por cinco ítems. “Comunicación abierta y sincera” es el cuarto factor de esta escala, compuesto por cuatro ítems relacionados con la actitud comunicativa de autenticidad, congruencia entre el mensaje verbal y no

Tabla 2. Matriz de componentes rotados y varianza explicada por los factores de la Escala Autopercepción Personal (AP) (Varianza total: 56'010 %).

Ítems	Factores							
	Generar motivación	Comunicación no verbal	Empatía	Expresión emocional	Expresión oral	Transmisión informativa	Comunicación abierta	Escucha
1						0.528		
2						0.587		
3						0.669		
4						0.717		
5					0.719			
6					0.655			
7					0.467			
8					0.597			
9		0.787						
10		0.751						
11		0.477						
12		0.447						
13		0.501						
14	0.569							
15	0.701							
16	0.546							
17	0.544							
18								0.719
19								0.635
20								0.556
21							0.569	
22				0.807				
23				0.845				
24				0.631				
25	0.454							
26	0.541							
27			0.686					
28			0.713					
29			0.697					
30							0.537	
31							0.603	
32							0.631	
33			0.420					
34							0.425	
Varianza explicada	26.40 %	6.06 %	5.30 %	4.32 %	4.04 %	3.63 %	3.27 %	3.01 %

Tabla 3. Matriz de componentes rotados y varianza explicada por los factores de la Escala Importancia Profesional (IP) (Varianza total: 59'16 %).

Ítems	Factores				
	Calidad emocional y afectiva	Transmisión informativa	Comunicación no verbal	Comunicación abierta y sincera	Apertura y autenticidad
1		0.660			
2		0.743			
3		0.657			
4		0.646			
5		0.762			
6		0.637			
7		0.584			
8		0.659			
9			0.783		
10			0.767		
11			0.620		
12			0.605		
13			0.563		
14	0.616				
15	0.639				
16	0.682				
17	0.497				
18	0.626				
19	0.535				
20	0.592				
21	0.495				
22					0.848
23					0.865
24	0.577				
25	0.632				
26	0.544				
27	0.699				
28	0.720				
29	0.585				
30				0.620	
31				0.478	
32				0.547	
33	0.586				
34				0.679	
Varianza explicada	39.95 %	7.14 %	4.50 %	4.31 %	3.26 %

verbal, espontaneidad y predisposición a comunicarse. Finalmente, el quinto factor, “Apertura y autenticidad”, incluye dos ítems referidos a dar información sobre sí mismo y sobre sus necesidades y emociones.

### Procedimiento

El cuestionario fue administrado en formato papel a todos los participantes. Fue administrado por la misma monitora en todos los casos y de forma grupal en las distintas aulas.

Una vez cumplimentado el cuestionario se establecieron dos grupos, uno que hemos denominado de carreras de apoyo ( $N = 238$ ) y otro formado por estudiantes de otras carreras ( $N = 180$ ). Las carreras de apoyo las definimos como aquellas en las que su objetivo profesional es orientar a otras personas en su mejora personal y profesional y para cuyo desempeño se requiere la comunicación y un trato continuo y directo con los usuarios (en nuestro caso logopedas y psicólogos). Mientras que las carreras del resto de estudiantes de la muestra no se centran en orientar a otras personas y no necesitan el trato directo y continuo con los usuarios.

### Análisis estadístico

Para establecer el nivel en el que los estudiantes utilizan sus habilidades comunicativas y la importancia profesional que les otorgan se utilizó un análisis de frecuencias; mientras que para comparar a los grupos de estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras se utilizó la prueba *T* para muestras independientes, ambos análisis utilizando el paquete estadístico SPSS/PC+ (versión 17.0).

### Resultados

Respecto al uso de las habilidades comunicativas se puede observar que, en la mayoría de factores, los estudiantes obtienen puntuaciones aceptables, de manera que podría plantearse que los universitarios participantes en el estudio perciben que sus habilidades de comunicación son aceptables, destacando, sobre todo, las relacionadas con la actitud empática y en menor grado con las relacionadas con la expresión de las propias emociones (véase tabla 4).

La tabla 4 también recoge la importancia profesional que otorgan a las habilidades comunicativas. Al respecto puede decirse que las consideran sumamente importantes. Destacan las habilidades relacionadas con la transmisión oral de la información: hacerla comprensible, distintiva, estructurada y poco densa. Mientras que dar información sobre sí mismo, sus necesidades y emociones, son las habilidades consideradas menos importantes profesionalmente por los estudiantes.

En la tabla 5 se pueden observar las puntuaciones medias de los estudiantes de carreras de apoyo frente a los de

otras carreras en ambas escalas del cuestionario. En ella se incluyen los valores del tamaño del efecto, que nos permiten determinar si las diferencias encontradas son, además, importantes. Generalmente cabría considerar que las diferencias son grandes con valores iguales o superiores a  $d = 0.80$ ; moderadas con valores iguales o superiores a  $d = 0.50$  y pequeñas por debajo de  $d = 0.20$  (Cohen, 1988). No obstante conviene estimar a estos parámetros como orientativos, puesto que en las investigaciones centradas en el ámbito educativo suele estimarse de importancia práctica valores en torno a  $d = 0.50$  e incluso  $d = 0.30$  (Morales, 2010).

Como se observa, los estudiantes de carreras de apoyo consideran, en general, que utilizan más las habilidades comunicativas que los de otras carreras y les dan más importancia profesional.

Así, los estudiantes de carreras de apoyo perciben que utilizan más las habilidades referidas a Motivar a los otros ( $M = 3.97$ ;  $SD = 0.50$ ) que los estudiantes de otras carreras ( $M = 3.64$ ;  $SD = 0.62$ )  $t_{(333.36)} = 5.84$ ,  $p = 0.00$ . También perciben que utilizan en mayor medida las habilidades de Comunicación no verbal ( $M = 4.04$ ;  $SD = 0.58$ ;  $M = 3.57$ ;  $SD = 0.68$ , apoyo y otras carreras respectivamente);  $t_{(417)} = 7.53$ ,  $p = 0.00$  y las relacionadas con la Empatía ( $M = 4.32$ ;  $SD = 0.50$ ;  $M = 3.98$ ;  $SD = 0.64$ , apoyo y otras carreras respectivamente);  $t_{(324.78)} = 5.92$ ,  $p = 0.00$ . Además, perciben que utilizan más habilidades de Expresión emocional ( $M = 3.82$ ;  $SD = 0.74$ ) que los de otras carreras ( $M = 3.24$ ;  $SD = 0.86$ );  $t_{(349.49)} = 7.23$ ,  $p = 0.00$  y de Expresión oral ( $M = 3.69$ ;  $SD = 0.67$ ;  $M = 3.48$ ;  $SD = 0.72$ , apoyo y otras carreras respectivamente);  $t_{(367.59)} = 3.09$ ,  $p = 0.00$ . Finalmente se perciben con más habilidades para Escuchar ( $M = 3.98$ ;  $SD = 0.64$ ) que los estudiantes de otras carreras ( $M = 3.66$ ;  $SD = 0.68$ );  $t_{(417)} = 4.92$ ,  $p = 0.00$ . Estas diferencias, sin embargo, muestran un moderado tamaño del efecto, que oscila entre  $0.15$  y  $0.35$ . Si tomamos estos resultados, parece que las mayores diferencias se dan en el uso de habilidades de comunicación no verbal y de expresión emocional en los estudiantes de carreras de apoyo.

Por otra parte, no existen diferencias significativas entre estos dos grupos en las habilidades para Transmitir información o para mantener una Comunicación abierta y auténtica.

Respecto a la escala de Importancia Profesional (IP) se observa que los estudiantes de carreras de apoyo le dan más importancia profesional a las habilidades que promueven comunicación de Calidad emocional y afectiva ( $M = 4.54$ ;  $SD = 0.44$ ) que la que otorgan los estudiantes de otras carreras ( $M = 3.82$ ;  $SD = 0.65$ );  $t_{(294.32)} = 12.69$ ,  $p = 0.00$ . Consideran importantes profesionalmente aquellas habilidades que se usan para una Transmisión adecuada de la información ( $M = 4.53$ ;  $SD = 0.52$ ;  $M = 3.99$ ;  $SD = 0.67$ , apoyo y no apoyo respectivamente);  $t_{(326.94)} = 8.99$ ,  $p = 0.00$  y las referidas a la Comunicación no verbal ( $M = 4.39$ ;  $SD = 0.57$ ;  $M = 3.63$ ;  $SD = 0.76$ , apoyo y no apoyo

Tabla 4. Uso de habilidades de comunicación e importancia profesional otorgada por los participantes.

Factores	M	SD
<i>Autopercepción Personal (AP)</i>		
Generar motivación	3.83	0.58
Comunicación no verbal	3.84	0.67
Empatía	4.18	0.59
Expresión emocional	3.57	0.84
Expresión oral	3.60	0.70
Transmisión informativa	3.59	0.66
Comunicación abierta y auténtica	3.72	0.59
Escucha	3.84	0.67
<i>Importancia Profesional (IP)</i>		
Calidad emocional y afectiva	4.23	0.65
Transmisión informativa	4.30	0.65
Comunicación no verbal	4.07	0.75
Comunicación abierta y sincera	4.07	0.68
Apertura y autenticidad	2.74	1.13

Tabla 5. Datos descriptivos y diferencias entre estudiantes de carreras de apoyo y otras carreras en la Autopercepción Personal de las habilidades comunicativas.

Factor	Rama de conocimiento	Media	D.T.	F	t	Sig.	d
Generar motivación	Profesionales de apoyo	3.97	0.50	10.51	6.03	0.00	0.28
	Otros profesionales	3.64	0.62				
Comunicación no verbal	Profesionales de apoyo	4.04	0.58	3.40	7.53	0.07	0.35
	Otros profesionales	3.57	0.68				
Empatía	Profesionales de apoyo	4.32	0.50	7.38	6.14	0.01	0.29
	Otros profesionales	3.98	0.64				
Expresión emocional	Profesionales de apoyo	3.82	0.74	4.53	7.39	0.03	0.34
	Otros profesionales	3.24	0.86				
Expresión oral	Profesionales de apoyo	3.69	0.67	4.27	3.12	0.04	0.15
	Otros profesionales	3.48	0.72				
Transmisión informativa	Profesionales de apoyo	3.69	0.65	0.22	3.60	0.64	0.17
	Otros profesionales	3.46	0.65				
Comunicación abierta y auténtica	Profesionales de apoyo	3.85	0.56	0.02	5.68	0.89	0.27
	Otros profesionales	3.53	0.59				
Escucha	Profesionales de apoyo	3.98	0.64	1.70	4.92	0.19	0.23
	Otros profesionales	3.66	0.68				

respectivamente);  $t_{(314,91)} = 11'23, p = 0'00$ . Además, los estudiantes de carreras de apoyo le otorgan mayor importancia profesional a las habilidades para plantear una Comunicación abierta y sincera ( $M = 4'24; SD = 0'61$ ) que los de otras carreras ( $M = 3'84; SD = 0'71$ );  $t_{(417)} = 6'15, p = 0'00$ . Las diferencias encontradas muestran un moderado tamaño del efecto, siendo la comunicación de Calidad emocional y afectiva, la Comunicación no verbal y la Transmisión informativa los que mayor diferencias plantean ( $0'55, 0'50$  y  $0'41$  respectivamente) a favor de los estudiantes de las carreras de apoyo. Por tanto, parece que los estudiantes de

carreras de apoyo consideran que en su desempeño profesional son más importantes las habilidades de comunicación afectiva y emocional, la gestual y la transmisión clara de la información más que lo que perciben estudiantes de otras carreras (véase tabla 6).

Por su parte, no aparecen diferencias significativas entre ambos grupos de estudiantes en valoración de la importancia profesional de las habilidades para mostrar Apertura y autenticidad ( $M = 2'81; SD = 1'13; M = 2'64; SD = 1'12$  estudiantes de carreras de apoyo y de otras carreras respectivamente);  $t_{(417)} = 1'51, p = 0'96$ .

Tabla 6. Datos descriptivos y diferencias entre estudiantes de carreras de apoyo y otras carreras en la importancia profesional que otorgan a las habilidades comunicativas.

Factor	Rama de conocimiento	Media	D.T.	F	t	Sig.	d
Calidad emocional y afectiva	Profesionales de apoyo	4.54	0.44	25.49	13.40	0,00	0.55
	Otros profesionales	3.82	0.65				
Transmisión informativa	Profesionales de apoyo	4.53	0.52	9.98	9.31	0,00	0.41
	Otros profesionales	3.99	0.67				
Comunicación no verbal	Profesionales de apoyo	4.39	0.57	13.60	11.71	0,00	0.50
	Otros profesionales	3.63	0.76				
Comunicación abierta y sincera	Profesionales de apoyo	4.24	0.61	2.53	6.15	0,11	0.29
	Otros profesionales	3.84	0.71				
Apertura y autenticidad	Profesionales de apoyo	2.81	1.13	0.00	1.51	0,96	0.07
	Otros profesionales	2.64	1.12				

## Discusión y conclusiones

En este estudio nos planteamos tres objetivos: analizar las habilidades de comunicación de los estudiantes universitarios, explorar la importancia profesional que les otorgan y observar si existen diferencias en estas variables entre los estudiantes universitarios de carreras de apoyo (Psicología y Logopedia) frente a los de otras carreras.

Una primera conclusión de este trabajo es que los estudiantes universitarios participantes en el estudio poseen habilidades de comunicación adecuadas coincidiendo con trabajos previos (Gallego, 2008; Iksan *et al.*, 2012; Pelit y Karaçor, 2015). Ahondando en los resultados, destacan aquellas habilidades que les permiten ponerse en lugar de las personas con las que se comunican (empatía), lo que supone una actitud fundamental en la relación con los demás y que podría facilitar la comunicación afectiva o emocional. Sin embargo, los estudiantes también manifiestan que no son tan capaces de informar sobre sí mismos, sus necesidades o emociones, lo cual nos sugiere que en la comunicación de corte emocional es diferente expresar las propias emociones que empatizar con las emociones de los demás, lo que podría ser una línea de trabajo en el futuro.

Otra conclusión de este estudio es que los estudiantes universitarios consideran que las habilidades de comunicación son muy importantes para su desempeño profesional, destacando aquellas que permiten transmitir la información al interlocutor de forma comprensible. Estos resultados concuerdan con diferentes trabajos que consideran a las habilidades comunicativas un complemento fundamental para la inserción laboral y el incremento del éxito profesional (Akop *et al.*, 2009; Baron y Tang, 2009; García *et al.*, 2008; Ihmeideh *et al.*, 2010; Iksan *et al.*, 2012). También apoyan a los trabajos que ponen de relevancia las competencias transversales en la formación de los estudiantes universitarios para su empleabilidad, integrándolas en el currículum (Berrios *et al.*, 2006; Bolívar *et al.*, 2013; Cruz *et al.*, 2008; Rahman *et al.*, 2012) y a los que señalan la actitud positiva hacia el aprendizaje de habilidades comunicativas (Fazel y Aghamolaei, 2011).

Una tercera conclusión derivada de los resultados es que los futuros profesionales de apoyo se perciben más competentes en la comunicación interpersonal que sus iguales que pertenecen a otras carreras. A pesar de ello, el tamaño del efecto no es grande, lo que nos señala que quizá estas diferencias no sean importantes o relevantes, por tanto consideramos que los estudiantes universitarios participantes en el estudio poseen habilidades de comunicación aceptables, sean de las carreras que sean, tal como señalan estudios previos (Gallego, 2008; Iksan *et al.*, 2012; Pelit y Karaçor, 2015). A pesar de ello, hay que considerar que aquellos estudiantes de carreras centradas en el apoyo (logopedia y psicología en este caso) plantean

diferencias a su favor.

Respecto a la importancia profesional que otorgan a las habilidades comunicativas, los estudiantes de carreras de apoyo señalan que éstas son más importantes en su profesión que las que le otorgan sus homólogos de otras carreras. Es lógico pensar que los psicólogos y logopedas son conscientes de la importancia de la comunicación interpersonal en su profesión, ya que sin ella difícilmente pueden llevar a cabo los objetivos de la misma, de ahí su mayor valoración hacia el uso profesional de estas habilidades. De hecho hay distintas investigaciones que señalan la importancia que tiene formar de manera sistemática a los profesionales de la salud en habilidades de comunicación interpersonal (McCarthy, Trace y O'Donovan, 2014).

Nos parece interesante hacer hincapié que el tamaño del efecto, aunque moderado, tiene niveles más altos en la comunicación emocional y en la comunicación no verbal, tanto en el uso de estas habilidades como en la importancia profesional que les otorgan los estudiantes de carreras de apoyo frente a los de otras carreras. Con lo que podríamos señalar que los estudiantes de Psicología y Logopedia se perciben con mayor comunicación emocional (basada en la comunicación no verbal y en la expresión y recepción de emociones) y le dan también mayor importancia a estas habilidades en su profesión. Esto parecería indicar que los futuros profesionales de estas carreras son conscientes de la importancia de este tipo de comunicación en el ejercicio de su profesión.

Los resultados globales de este estudio sugieren que quizá se esté inoculando en la población universitaria la relevancia de las habilidades comunicativas en los ámbitos personal y profesional, lo cual afianza las orientaciones de la UNESCO (2008). Esto nos sigue orientando a continuar con esta línea de trabajos, introduciendo entrenamiento sistematizado en distintas habilidades de comunicación interpersonal basadas en situaciones concretas (relación con los usuarios, conducción de grupos, hablar en público, etc.) con el objetivo de seguir ampliando y optimizando las competencias transversales para el empleo y para la vida de los estudiantes universitarios.

## Referencias

- Akop, M.Z., MohdRosli, M.A., Mansor, M.R. y Alkahari, M.R. (2009). Soft skills development of Engineering undergraduate students through Formula Varsity Engineering Education (ICEED). *International Conference on Engineering Education (ICEED 2009)*. Kuala Lumpur (Malasia), 7-8 diciembre.
- Akçakoyun, F., Tezcan, E., Ceylan, M. y Mutlu, V. (2016). The Investigation of the Communication Skill Levels of University Students according to Physical Activity Participation. *International Journal of Science Culture and Sport*, 4, 615-624.

- Ba, A. y Oo, O. (2012). Assessment of communication skills among Pharmacy students of the University of Lagos, Lagos, Nigeria. *Journal of Basic and Clinical Pharmacy*, 3 (1), 215-218.
- Baron, R.A. y Tang, J. (2009). Entrepreneurs' social skills and new venture performance: Mediating mechanisms and cultural generality. *Journal of Management*, 35 (2), 282-306
- Berrios, M.P., Aguilar, M.C., Casa, S. y García, M. (2006). Programa de entrenamiento de las competencias para trabajar en equipo y para hablar en público. Un estudio con estudiantes universitarios. *4<sup>o</sup> Congreso Internacional de Docencia Universitaria e Innovación*. Barcelona.
- Bolívar, A., Dávila, N., Fernández, M., Galván, I., González-Betancor, S., López, A., Suárez, H., Verano, D. y Dorta-González, P. (2013). Evaluación y fomento de la competencia de comunicación oral de los estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6 (1), 17-28
- Cross, D.I. y Hong, J.Y. (2012). An ecological examination of teachers' emotions in the school context. *Teaching and Teacher Education*, 28 (7), 957-967.
- Cruz, J.L., López, D., Sánchez, F. y Fernández, A. (2008). Evaluación de las competencias transversales mediante un examen no presencial. *Actas del V Congreso Internacional de Docencia Universitaria e Innovación* (pp 1-25). Lleida.
- Dance, F.E.X. y Larson, C.D. (1972). *Speech communication. Concepts and behavior*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston.
- Del Prette, A., Del Prette, Z. y Mendes, M.C. (1999). Habilidades sociales en la formación profesional del psicólogo: Análisis de un programa de intervención. *Psicología Conductual*, 7 (1), 24-47.
- Del Prette, A., Del Prette, Z.A.P. y Castelo Branco, U.V. (1992). Competência social na formação do psicólogo. *Paidéia: Cadernos de Educação*, 2, 40-50.
- Del Prette, Z.A.P., Del Prette, A. y Correia, M.F.B. (1992). Competência social: Um estudo comparativo entre alunos de Psicologia, Serviço Social e Engenharia Mecânica. *Psicólogo Escolar: Identidade e Perspectivas*, 382-384.
- Fazel, I. y Aghamolaei, T. (2011). Attitudes Toward Learning Communication Skills Among Medical Students of a University in Iran. *Acta Medica Iranica*, 49(9), 625-629.
- Gallego, O.M. (2008). Descripción de las habilidades sociales en estudiantes de Psicología de una institución de Educación Superior. *Revista Iberoamericana de Psicología. Ciencia y Tecnología*, 1 (1), 61-71.
- García, L., Díaz, C., Ramírez, J. y Castro, J. (2008). *Las competencias para el empleo en los titulados universitarios*. Tenerife: Sedicana Grupo.
- Gimeno, A., Anguera, M.T., Berzosa, A. y Ramírez, L. (2006). Detección de patrones interactivos en la comunicación de familias con hijos adolescentes. *Psicothema*, 18 (4), 785-790.
- Gracia, J. (2011). Descripción de una experiencia para el desarrollo de las exposiciones orales en Informática. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*, 4 (2), 115-125
- Hernández-Jorge, C. (2005). *Habilidades comunicativas para profesionales*. Santa Cruz de Tenerife: Arte Comunicación Visual S.L.
- Ihmeideh, F.M., Ahmad, A. y Al-Dababneh, K.A. (2010). Attitude toward communication skills among students' teachers' in Jordanian Public Universities. *Australian Journal of Teacher Education*, 35, 1-11.
- Iksan, Z.H., Zakaria, E., Mohd, T.S., Osman, K., Lian, D.K., Mahmuda, S.N. y Krish, P. (2012). Communication Skills among University Students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 59, 71-76
- Koprowska, J. (2008). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work (2<sup>nd</sup> Ed.)*. Exeter: Learning Matters.
- León del Barco, B. (2006). Elementos mediadores en la eficacia del aprendizaje cooperativo: entrenamiento previo en habilidades sociales y dinámica de grupos. *Anales de Psicología*, 22 (1), 105-112.
- Luis, P. (2014). *¿Cómo valoran los futuros logopedas las habilidades comunicativas?* Trabajo Fin de Grado inédito. Facultad de Psicología. Universidad de La Laguna (España).
- McCarthy, B., Trace, A. y O'Donovan, M. (2014). Integrating psychology with interpersonal communication skills in undergraduate nursing education: Addressing the challenges. *Nurse Education in Practice* 14, 227-232
- Morales, P. (2010). *El tamaño del efecto (effect size): análisis complementarios al contraste de medias*. [http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oDelEfecto.pdf].
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2008). *La transformación de la Educación Superior*. México. Secretaría de Publicaciones.
- Pelit, E. y Karaçor, M. (2015). A Study on Tourism Students' Communication Skills: AfyonKocatepe University Example. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 14 (4), 847-872
- Rahman, R.A., Yusof, Y.M., HamidrezaKashefi, H. y Baharun, S. (2012). Developing mathematical communication skills of Engineering students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 4, 5541-5547
- Sala, J. y Abarca, M. (2001). La educación emocional en el currículum. *Teoría de la Educación*, 13, 209-232.
- Santana, A. y Santana, M.A. (2009). Comunicación efectiva en la defensa de Proyecto Fin de Carrera en Ingeniería. *XVII Congreso Universitario de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas*. Valencia.
- Segrin, C. y Flora, J. (2000). Poor social skills are a vulne-

- rability factor in the development of psychosocial problems. *Human Communication Research*, 26, 489-514.
- Segrin, C. (2000). Social skills deficits associated with depression. *Clinical Psychology Review*, 20, 379-403.
- Vahabi, B., Vahabi, A., Sayyadi, M. y Roshani, D. (2017). A Study of Interpersonal Communication Skills and its Associated Factors among Students of Kurdistan University of Medical Sciences, 2015. *Journal of Medical Education Development*, 9 (24), 102-112
- Vaquero, J.A. y Alonso, C. (2009). Experiencia en el desarrollo de competencias transversales entre las asignaturas de Inglés y Electrónica. *XVII Congreso Universitario de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas*. Valencia.

## Anexo I

# Cuestionario de Habilidades Comunicativas (HABICOM) Escala de Autopercepción Personal

Estas frases se refieren a su **vida cotidiana**<sup>1</sup>. Señale lo que proceda (1= nunca lo utilizo, 5= siempre lo utilizo)

	1	2	3	4	5
1. <b>Transmito la información de forma comprensible</b> (Uso ejemplos, metáforas, materiales, distintas explicaciones para que las personas entiendan lo que se dice, sobretodo, si son contenidos novedosos o ideas complejas).					
2. <b>Transmito la información de manera estructurada</b> (organizo o estructuro el discurso cuando transmito ideas, para que las personas que escuchan no 'se pierdan').					
3. <b>Transmito la información poco densa</b> (doy una cantidad adecuada de información utilizando pausas o repitiéndolo, esperando que la persona vaya asimilando poco a poco lo que se dice, etc.).					
4. <b>Transmito información de forma distintiva</b> (Evito que quien me escucha confunda lo que digo, para ello remarco con la voz las cosas importantes, advierto de la importancia de determinado punto de la conversación, etc.).					
5. <b>Vocalizo correctamente</b> (Finalizo las palabras, no las 'desvanezco' o dejo a medias, etc.).					
6. <b>Mantengo un volumen adecuado</b> (Utilizo una intensidad de voz tal que la puedan escuchar los demás cuando hablo con una persona que está cerca o cuando hablo con un grupo, tal como una reunión o una clase).					
7. <b>Modulo la voz al hablar</b> (Varío la entonación de la voz para que no parezca monótona o 'gris' cuando estoy narrando acontecimientos o explicando algo a alguien).					
8c <b>Varío el ritmo o velocidad del habla</b> (Utilizo un ritmo de habla que no llegue a ser excesivamente rápida cuando narro acontecimientos, o excesivamente lento que llegue a generar cansancio en quien escucha).					
9. <b>Mantengo la expresión facial</b> (Acompaño con el rostro lo que digo verbalmente y las emociones que experimento).					
10. <b>Mantengo la expresión gestual</b> (Utilizo gestos con las manos o con el cuerpo que acompañen el discurso y que suelen estar acordes con lo que digo).					
11. <b>Mantengo una proximidad adecuada</b> (Guardo la distancia adecuada con el interlocutor, estoy cerca con el círculo de personas más próximo, estoy cómodo cuando están cerca de las personas, soy capaz de tocar y de ser tocado por otros, etc.).					
12. <b>Establezco intercambio visual</b> (Miro a los ojos cuando hablo con otras personas o hablan contigo, tanto si se las conoce suficiente como si no).					
13. <b>Uso el paralenguaje</b> (Modulo la voz cuando narro acontecimientos, remarco las palabras o soy 'expresivo' con la voz).					
14. <b>Parto de las necesidades del otro</b> (Considero lo que la otra persona necesita, quiere o experimenta para partir de ellas en la conversación que mantengo; pregunto por estos aspectos, les hablo de ellos, etc.).					
15. <b>Genero expectativas positivas en el interlocutor</b> (Planteo a las personas los aspectos positivos de lo que se está hablando, valoro las cosas que hace o que dice, etc.).					
16. <b>Uso el refuerzo y valoración</b> (Valoro a las personas cuando hacen cosas adecuadas, cuando están favorecidas, manifiesto alegría o agrado cuando las veo, tengo palabras de ánimo o agradables, etc.).					
17. <b>Planteo probabilidad de éxito en la comunicación y la acción</b> (Propongo a las personas tareas, actividades, acciones que les sea fácil de realizar con éxito. Por ejemplo, planteo a un amigo una actividad al aire libre porque le satisface, etc.).					

1. La Escala Importancia Profesional utiliza estas mismas sentencias, referidas a la actividad profesional.

18. <b>Miro, asiento y no interrumpo</b> (Miro al interlocutor a la cara, asiento con la cabeza cuando habla y no interrumpo su discurso).					
19. <b>Parafraseo</b> (Utilizo frases que animen al interlocutor a seguir y que indican que lo estoy escuchando lo que narra).					
20. <b>Realizo preguntas para recabar información</b> (Pregunto al interlocutor sobre lo que me comenta. Estas preguntas me sirven para que se dé cuenta que estoy siguiendo su discurso, tal como, ¿de veras?, o para indagar sobre lo que me está narrando ¿Y entonces..., qué hiciste?).					
21. <b>Elimino 'bloques' internos</b> (Escucho sin estar pensando en experiencias parecidas a lo que me cuenta, sin pensar en que le voy a decir cuando termine para rebatirle, sin pensar en aconsejarle mientras habla, sin estar pensando en querer caer bien, etc.)					
22. <b>Informo sobre mí mismo</b> (Hablo tranquilamente sobre mí, mi vida, pensamientos, actitudes, sin tener generalmente sensación de intranquilidad).					
23. <b>Expreso mis necesidades y emociones</b> (Manifiesto mis necesidades y emociones (desagrado, alegría, satisfacción, enfado...) en distintas situaciones, sin que genere culpabilidad, vergüenza o pudor).					
24. <b>Manifiesto cercanía</b> (Me muestro cercano a las personas con las que me comunica, sonriendo, mostrando una actitud acogedora y relajada).					
25. <b>Muestro atención y preocupación</b> (Estoy atento a las personas con las que me comunico, les pregunto qué les sucede, sin ser descortés o entrometerme en sus vidas).					
26. <b>Genero un clima positivo, cálido y cercano</b> (Me manifiesto cálido, cercano, cordial, amable con las personas, les miro a los ojos al hablar, sonrío, mantengo un semblante agradable, tengo palabras de ánimo, etc.).					
27. <b>Me pongo en lugar del otro</b> (Intento comprender las situaciones de la persona con la que me comunico, sus experiencias, vivencias, etc.).					
28. <b>Entiendo las emociones y situaciones del otro</b> (Comprendo las situaciones y emociones de la otra persona, intentando entender cómo se siente o las vive, y no tanto como me sentiría o las viviría en su situación).					
29. <b>Mantengo una actitud de respeto y tolerancia</b> (Valoro las preferencias, vivencias y formas de afrontar las situaciones de las personas con las que me comunico, sin intentar imponer mi criterio o pensar que están equivocadas y yo tengo razón).					
30. <b>Me manifiesto sin engaños</b> (Mantengo una sensación relajada y cierta franqueza cuando me comunico con otras personas, sin necesidad de simular lo que soy o quién soy en mis actitudes, experiencias, emociones, etc.).					
31. <b>Mantengo congruencia entre el mensaje verbal y no verbal</b> (Soy sincero o sincera en lo que digo, de forma que mi cara o gestos reflejen lo que siento y que haya congruencia entre lo que refleja mi cara y lo que digo).					
32. <b>Muestro espontaneidad verbal y no verbal</b> (No mido generalmente lo que digo o los gestos que mantengo, sin estar reflexionando en exceso, y en todo momento, lo que digo o gesticulo).					
33. <b>Estoy predispuesto/a a la escucha</b> (Estoy motivado/a a escuchar lo que me dicen las personas con las que me comunico, porque me parece importante lo que tienen que decir).					
34. <b>Quiero transmitir y participar en la comunicación</b> (Estoy motivado por comunicar a otros (experiencias, acontecimientos, opiniones, actitudes, etc.), además de jugar un papel activo en la comunicación).					