



Enviado 28/08/2021
Aprobado 10/11/2021
Publicado 03/01/2022

Estilo de Comunicación de los estudiantes de la carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos

Communication style of the students of the Human Resources Administration and Management career

Kattia Lizzett Vasconcelos Vásquez

Universidad Técnica Nacional, Alajuela Costa Rica, Centroamérica
kvasconcelos@utn.ac.cr

Jinette Ugalde Naranjo

Universidad Nacional, Heredia Costa Rica, Centroamérica.
Jinette.ugalde.naranjo@una.ac.cr

Betzaida Montero Ulate

Universidad Técnica Nacional, Alajuela Costa Rica, Centroamérica
bmontero@utn.ac.cr

Cómo citar el artículo

Vasconcelos Vásquez, K-L., Ugalde Naranjo, J. y Montero Ulate, B. (2022). Estilo de Comunicación de los estudiantes de la carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos. *Revista de Comunicación y Salud*, 12, 45-59.
<http://doi.org/10.35669/rcys.2022.12.e298>

Resumen

Este documento nace como la experiencia de siete años de aplicar la prueba “Mi sistema de comunicación” en el curso de reclutamiento y selección de personal de la carrera de administración y gestión de recursos humanos (AGRH) de la Universidad Técnica Nacional (UTN). Esta prueba se utiliza en procesos de selección de personas en las diferentes organizaciones del país y por el Programa de Habilidades Blandas Empresariales (PROHABLA) de la Universidad Nacional de Costa Rica. El objetivo es conocer el estilo de comunicación de los estudiantes de AGRH para el establecimiento de estrategias organizacionales que se ajusten a sus necesidades. Metodología: Las

investigadoras deciden aplicar esta prueba a cuatro grupos de estudiantes utilizando la herramienta Google form, y se utiliza la triangulación en el análisis de los datos. Resultados: La mayoría de las personas participantes son kinésicas y/o kinestésicas, sobresalen los sentidos del tacto, gusto y olfato. Discusión: Los resultados se considera buenos pues la metodología de la Universidad está basada en el "saber-hacer" por tanto al aplicar los sentidos del tacto, gusto y olfato el estudiantado fortalece la comunicación basada en a través de actividades que se basan en las experiencias vivenciales (ejecutar y vivir cada situación). Conclusiones: Una vez que se conocen los resultados se dan dos situaciones a saber: 1) El profesorado puede diseñar las actividades de clase con las estrategias que favorecen la comunicación. 2) El estudiantado reconoce las fortalezas en sus sentidos y aprovechan estos recursos para potenciar otros sentidos y comunicarse de forma integral.

Palabras clave: Capacitación; Educación; Equilibrio; Necesidad de desarrollo; Organizaciones; Prueba de reclutamiento; UTN.

Abstract

This document was born as the experience of seven years of applying the test "My communication system" in the course of recruitment and selection of personnel of the administration and management of human resources (AGRH) career of the National Technical University (UTN). This test is used in the selection processes of people in the different organizations of the country and by the Business Soft Skills Program (PROHABLA) of the National University of Costa Rica. The objective is to know the communication style of AGRH students for the establishment of organizational strategies that fit their needs. Methodology: The researchers decided to apply this test to four groups of students using the Google form tool, and triangulation was used in the data analysis. Results: Most of the participants are kinesthetic and / or kinesthetic, the senses of touch, taste and smell stand out. Discussion: The results are considered good because the University's methodology is based on "know-how", therefore, when applying the senses of touch, taste and smell, the student body strengthens communication based on through activities that are based on experiential experiences (execute and live each situation). Conclusions: Once the results are known, there are two situations: 1) Teachers can design class activities with strategies that favor communication. 2) Students recognize the strengths in their senses and take advantage of these resources to enhance other senses and communicate in an integral way.

Keywords: Balance; Education; Need for development; Organizations; Recruitment test; Training; UTN

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación es una competencia que se exige en el mercado laboral. Por tal razón debe ser clara, básica, de manera que las personas que interactúan logren entenderse unas con otras de modo que puedan realizar sus funciones y participar de actividades, proyectos o programas dentro de la organización.

En ese sentido, se dice y ratifica por los expertos que la comunicación es inherente a la persona y que lo puede hacer desde la oralidad, la gesticulación y la escritura. Esta se fortalece a través de acciones de entrenamiento formal o en espacios que busquen poner al individuo en situaciones o contextos que le exijan el desarrollo de la habilidad para alcanzar una comunicación lo más eficiente posible.

Actualmente es de gran vitalidad la comunicación en la empresa, esto debido a que el proceso de comunicación se da todos los días en cualquier tipo de circunstancia, ya sea en la vida personal, laboral o de negocios. Los procesos de interacción y de integración en una organización sólo pueden ser posibles a través de la comunicación. Es por lo que dentro de los cambios que se hagan en las empresas siempre se debe de contar con estrategias de comunicación con el fin de dar a conocer, por ejemplo: las posiciones institucionales, los cambios que se puedan realizar, la integración a la que se quiere llegar, logrando con ello sinergia institucional, siempre recordando que la comunicación se caracteriza por ser, dinámica, irreversible y compleja.

En este sentido se puede decir que la comunicación es una habilidad blanda deseable en las personas y buscada por las empresas, considerando que una habilidad blanda hace referencia a las competencias interpersonales, que están enfocadas con la parte socioemocional y rasgos personales, Kautz et al. (2014) mencionan sobre estas habilidades que:

Los investigadores y los profesionales utilizan una variedad de términos para describir estos tipos de habilidades: competencias “blandas”, habilidades socioemocionales, habilidades sociales y emocionales, habilidades de carácter o rasgos de personalidad, aunque la literatura actual tiende a evitar deliberadamente referirse a ellos como “rasgos” puesto que se supone que los rasgos generalmente permanecen invariables, mientras que las habilidades pueden ser desarrolladas (p.8).

De esta forma, resalta el valor agregado que la comunicación tiene, especialmente cuando el mercado laboral la exige como una competencia diferenciadora y destacable dentro de un mercado competitivo y los departamentos de recursos humanos están obligados a facilitar los espacios para su desarrollo, además de ser promotores y alcanzar un buen nivel en la dinámica de la organización, en validar la efectividad y veracidad de cuanto se comunica.

Es decir que para las áreas de recursos humanos la comunicación se convierte en la estrategia que impulsa los espacios para la proalimentación y retroalimentación a colaboradores, favoreciendo la consecuencia de objetivos desde la negociación y el

consenso, además se mantienen o mejoran las relaciones interpersonales y se intervienen situaciones de conflicto.

Desde las habilidades directivas la comunicación de apoyo “busca preservar o fomentar una relación positiva entre las personas, en el momento que intentan resolver algún problema, dar realimentación negativa o tratar un tema difícil” (Whetten y Cameron, 2016, p. 193), es un aspecto vital para las personas que deben dar realimentación a otros, y en ese sentido el perfil de recursos humanos calza perfectamente.

Entonces, es trascendente que toda acción sea respaldada con comunicación asertiva y propositiva, donde el individuo exprese lo que siente, considerando sus derechos y los de las otras personas. Ante este punto, es necesario referirse al asertividad, donde Herrera (2020) indica que esta hace referencia a:

La percepción de nuestro valor, habilidades y logros; la visión, positiva o negativa, que tenemos de nosotros mismos. En términos de comunicación, se refiere a una manera de comunicación honesta, clara, directa y respetuosa, con una manifestación que permita expresar lo que se piensa sin lastimar a otros y permitiendo expresar nuestras ideas de forma abierta y respetuosa (p.62).

De esta manera al poner en práctica la asertividad en los procesos de comunicación, se propicia un ambiente sano en el cual las personas se sienten seguras de expresar sus pensamientos, emociones, así como lo que creen, validando sus derechos y respetando los de los demás (Herrera, 2020).

Ahora bien, en procesos de educación primaria es muy normal estimular los sentidos facilitando la interacción de las y los estudiantes donde la comunicación puede ser exitosa, sin embargo, en la educación secundaria y universitaria estas prácticas se van perdiendo, por lo que algunas de las personas estudiantes que se insertan al mercado laboral presentan una carencia relacionada con la comunicación. Lo anterior promueve a que las empresas diseñen el proceso de capacitación centrados en actividades de comunicación aplicables en el ámbito interno y externo.

Aunado a lo anterior, se valora la incidencia que tiene el asertividad en las personas jóvenes que forman parte del estudiantado universitario, de ahí que Quiñonez y Moyano mencionan que:

Partiendo de esto es necesario reflexionar sobre la importancia de la asertividad como estilo de comunicación en la educación universitaria, viéndola fundamentalmente desde el punto de vista de la interacción y de libertad y seguridad que ésta le brinda al estudiantado, pues esto prepara el terreno para entender, comprender, diferenciar y relacionar lo asertivo de lo efectivo así como también a reconocer cada uno de los factores que intervienen en la comunicación entre ellos; la percepción, los valores y propósitos, además de la libertad y seguridad para expresar ideas con responsabilidad y sentido crítico (2019, p. 70).

Estilo de Comunicación de los estudiantes de la carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos

En el contexto de los estudiantes de la carrera AGRH, la comunicación asertiva les aporta un grupo de atributos o principios que según Whetten y Cameron (2016) se pueden reforzar en las personas para su desarrollo. Estos atributos son:

- Congruente, no incongruente
- Descriptiva, no evaluativa
- Orientada al problema, no a la persona
- Válida, no invalida
- Específica, no global
- Conjuntiva, no disyuntiva
- Propia, no indirecta
- Escucha de apoyo, no escucha unilateral (p.197).

Resalta de esta forma, que la comunicación es una de las habilidades de mayor demanda por los empleadores de ciertos tipos de industrias. En Costa Rica hay más de 274 centros de servicio al cliente en diversos clústeres o áreas empresariales. Ejemplo de ellas son los “search service human resources”, donde algunos de los graduados de la carrera, encuentran posibilidades de laborar en empresas como: IBM, P&G, INTEL, Gillette y oficinas de bancos foráneos que tienen centralizadas las áreas de Recursos Humanos en Costa Rica.

Tomando en cuenta lo mencionado, desde la carrera de AGRH, y en específico desde el curso de reclutamiento y selección de personal, se aplica una prueba para la detección o validación de la forma en que se comunica la persona por medio de sus cinco sentidos (vista, oído, olfato, gusto y tacto) y con los resultados de esta, se plantean acciones de entrenamiento y capacitación de los estudiantes promoviendo así la mejora continua y el fortalecimiento de la habilidad comunicativa. Además, se sensibiliza a los participantes sobre lo valioso de reconocer cuál es su estilo de comunicación, cómo lo pueden aplicar en diferentes entornos (social, académico, laboral) y de paso aprovechar para que fluya adecuadamente.

Es así como desde este curso se considera un tema desarrollado por la Programación Neurolingüística y que hace referencia a los sistemas de representación de la información, clave en el proceso de aprendizaje y comunicación. Sobre este punto Marambio, Becerra, Cardemil y Carrasco (2019) mencionan que según el Modelo de Blander y Grinder, programación neurolingüística o VAK (visual, auditivo y kinestésico) y postulado en 1988, las personas tienen tres sistemas de representación mental sobre la información que reciben, la siguiente tabla detalla cada uno de ellos:

Tabla 1 *Sistemas de representación mental de la información*

Visual	Auditivo	Kinestésicos
Se utiliza cuando se recuerdan imágenes concretas y abstractas (números y letras); los sujetos visuales planifican mucho mejor que otros estilos, ya que con este estilo se capta mucha información de forma veloz.	Se reconocen sonidos, música y voces en la mente (como recordar la voz de alguien). Estos sujetos aprenden mejor cuando reciben explicaciones orales y cuando pueden hablar y explicar la información a otros. Este sistema utiliza una forma de representación secuencial y ordenada, el sujeto necesita escuchar su grabación mental paso a paso, sin olvidar ninguna palabra, ya que no sabe cómo seguir.	Este sistema se utiliza cuando se recuerda un sabor de algún alimento, o al escuchar una canción o realizar una maniobra física, y lo que se aprende a través de sensaciones y movimientos. Con este sistema se procesa información de una forma más lenta, pero mucho más profunda, haciendo difícil olvidarla, y, siendo de esta manera, estos sujetos necesitan más tiempo que los demás para lograr su aprendizaje. A veces se refiere a las sensaciones asociadas a un conocimiento más que la maniobra física relacionada a esta nueva información.

Fuente: Marambio, Becerra, Cardemil y Carrasco, 2019, pp. 405-406. Elaboración propia.

Con respecto a la tabla 1, Espinoza, Miranda y Chafloque, indican que este modelo “se fundamenta en que la persona tiende a tener un comportamiento producido y programable, donde el estado emocional va a estar determinado por las percepciones sensoriales, evidenciándose a través de una comunicación que puede ser verbal y no verbal” (2019, p.386). Lo anterior es de relevancia ya que, a través de la identificación de estos sistemas en el estudiantado, se logra establecer acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de su perfil.

Aunado a lo anterior, la comunicación estratégica y organizacional viene a definir los canales adecuados para que la información fluya y se valide en la empresa. Las áreas de recursos humanos emplean este sistema para reforzar la comunicación interna con los colaboradores, impulsar la marca empleadora, incentivar los niveles de productividad y mejora continua, a través del desarrollo de competencias o habilidades que se consolidan por medio de programas de entrenamiento y capacitación. Para ello se debe considerar que las formas en que las personas se comunican dentro de la empresa están relacionadas con la manera habitual de comunicación. En este sentido se debe orientar a que la emisión de información sea la requerida por la empresa y que permita la consecución de los objetivos y funciones establecidas.

2. OBJETIVO

El objetivo de este trabajo es: Detectar el estilo de comunicación que tiene los estudiantes de la carrera de AGRH con el fin de fortalecer el perfil del participante.

Este objetivo permite la identificación de fortalezas comunicativas del estudiantado además de la posibilidad de trazar un plan de entrenamiento mediante el cual el estudiantado desarrolle la habilidad de la comunicación y genere empatía con las personas que le rodean, facilitando de esta forma el proceso de comunicación a la hora de insertarse laboralmente en la organización.

3. METODOLOGÍA

En esta investigación se utiliza el método mixto como “un recurso potencialmente útil en etapas diferentes de la investigación: uno, más centrado en la construcción de los datos, otro en la instancia del análisis, y otro con relación a la articulación teórica en contextos interdisciplinarios” (Santos, Pi Puig y Rausky, 2018, p.266), se utiliza además la triangulación, ya que esta no se limita a “la convergencia de datos (el sentido original propuesto por Webb y otros) si no que alcanzaba también a investigadores, teorías y métodos” (Piovanni, 2018, p. 441). En este sentido la triangulación valida y alcanza una mayor comprensión sobre un fenómeno pues se aborda desde diferentes perspectivas (Piovanni, 2018). Desde esta forma la “triangulación es una referencia que puede implicar el uso de diferentes fuentes de datos cualitativos, o cuantitativos, y no necesariamente plantearse el cruce entre ambos abordajes” (Santos, Pi Puig y Rausky, 2018, p.261).

Para lograr el objetivo establecido y cumplir con la metodología mencionada se utiliza como instrumento de recolección de datos un cuestionario en la plataforma de google, el cual se basa en la prueba denominada “Mi Sistema de Comunicación”. Esta prueba consiste en 16 preguntas estructuradas, con respuesta única que selecciona de tres opciones a saber: a), b) y c), cada opción equivale a un punto, los cuales al final se suman, asignando una mayor puntuación a uno de los sistemas.

El llenado del formulario solo tiene la posibilidad de una vez por persona. Dando un valor a cada opción. Una vez recolectado los datos se procede al análisis de éstos a través de las posibilidades que ofrece Excel, en el cual se toman en cuenta las aproximaciones cualitativas y cuantitativas A partir de los datos se generan los gráficos de forma automática con la intención de no manipular en ningún momento los resultados.

Cabe mencionar que la técnica utilizada es el uso de pruebas de la especialidad de recursos humanos en este caso es una prueba válida a nivel internacional por las empresas reclutadoras que dan servicios de reclutamiento y selección de personas a todo tipo de organización. En los siguientes cuadros, se muestran las posibilidades de respuesta por parte de una persona que utilice en extremo un sentido. Por ejemplo: en el cuadro 1 se tiene el extremo visual y antagónicamente una persona que no sea

Estilo de Comunicación de los estudiantes de la carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos

visual¹.

Cuadro 1. *Puntuación centrada en la opción A. Una persona 100% visual*

Opción A	Opción B	Opción C
16	0	0
15	1	0
14	2	0
13	3	0
12	4	0
11	5	0
10	6	0
09	7	0
08	8	0
07	9	0
06	10	0
05	11	0
04	12	0
03	13	0
02	14	0
01	15	0
0	16	0

Fuente: Instrumento Mi sistema de Comunicación.

Cuadro 2. *Puntuación centrada en la opción B. Una persona 100% auditiva*

Opción B	Opción C	Opción A
16	0	0
15	1	0
14	2	0
13	3	0
12	4	0
11	5	0
10	6	0
09	7	0
08	8	0
07	9	0
06	10	0
05	11	0
04	12	0
03	13	0
02	14	0
01	15	0
0	16	0

Fuente: Instrumento Mi sistema de Comunicación.

¹ Es necesario hacer la aclaración que esto aplica para personas que cuentan con sus cinco sentidos habilidades y no tiene algún tipo de discapacidad en estos.

Cuadro 3. *Puntuación centrada en la opción C una persona 100% kinésica o kinestésica*

Opción C	Opción A	Opción B
16	0	0
15	1	0
14	2	0
13	3	0
12	4	0
11	5	0
10	6	0
09	7	0
08	8	0
07	9	0
06	10	0
05	11	0
04	12	0
03	13	0
02	14	0
01	15	0
0	16	0

Fuente: Instrumento Mi sistema de Comunicación.

Los cuadros que presentamos son los extremos de puntuación. Sin embargo, lo normal es que la persona que hace el llenado del formulario puntúa en las tres opciones.

Hay un perfil de entrenamiento que es el siguiente.

Cuadro 4. *Puntuación balanceada en las tres opciones*

Opción A, B, C	Opción A, B, C	Opción A, B, C
5	6	5
5	5	6
6	5	5

Fuente: Instrumento Mi sistema de Comunicación.

Este cuadro muestra la situación comodina y es producto del uso constante de todos los sentidos por parte de la persona. En el mundo empresarial esto es una ventaja comparativa que favorece al proceso de comunicación porque es fácil establecer relaciones laborales y personales con este perfil.

Los criterios de selección de la población son:

- Se seleccionan a criterio de accesibilidad a cada estudiante por la relación con las investigadoras y su relación con otros cursos previos y a futuro.
- Haber llevado el curso de capacitación y desarrollo con la profesora Kattia Vasconcelos Vásquez y la disposición por parte del estudiantado en realizar y responder la prueba en un tiempo específico.

- Otro requisito es ser estudiante activo de la carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos durante el segundo cuatrimestre de la carrera de AGRH.

La población que cumple con todos los criterios de selección son 156 estudiantes.

Estos resultados son vistos en clase con los diferentes grupos para diseñar una estrategia de mejora continua en el transcurso de las lecciones. De manera que, cuando se van a realizar otras pruebas propias del proceso de selección de personal se consideran los tipos de comunicación para aprovechar al máximo los resultados y el proceso de aprendizaje.

4. RESULTADOS

4.1 Cantidad de los participantes

En la siguiente tabla se presente la distribución de las personas que participan de la aplicación del formulario.

Tabla 2. *Composición de la población según género*

Cantidad de participantes	Mujeres	Hombres
156	124	32

Fuente: Formulario aplicado a los estudiantes.

La carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos en la Universidad Técnica Nacional se caracteriza por ser mayoritariamente femenina. Es una característica que también se refleja a nivel nacional según datos visto en diferentes informes.

Tabla 3. *Resultados Mi Sistema de Comunicación*

Sentidos	Cantidad	Porcentaje
Visual	19	12
Auditivo	34	22
Kinésico/ kinestésico (tacto, gusto y olfato)	103	66

Fuente: Formulario aplicado a los estudiantes.

Los resultados registran que el 66% de los participantes son Kinestésicos y usan los tres sentidos que son el tacto, el gusto y el olfato para comunicarse. Estos resultados son muy similares a los que se dan en procesos de reclutamiento en las organizaciones. Históricamente, en el mundo de los reclutadores se menciona que los costarricenses se caracterizan por ser muy táctiles en las diferentes formas de actuar.

Las características principales de este grupo de personas es que generalmente van a reaccionar a través de sensaciones táctiles y epidérmicas, es decir con el contacto de la piel. Su voz generalmente es grave y su forma de hablar pausada, utilizan metáforas para comunicarse y dan y reciben información a través de experiencias prácticas,

utilizando el cuerpo, los movimientos y el contacto, tal como lo mencionado por Marambio, Becerra, Cardemil y Carrasco “se procesa información de una forma más lenta, pero mucho más profunda, haciendo difícil olvidarla, y, siendo de esta manera, estos sujetos necesitan más tiempo que los demás para lograr su aprendizaje” (2019, p. 406).

Agregando a lo expuesto Mera y Amores (2017) indican que “Los estudiantes kinestésicos procesan la información asociándola a las sensaciones y movimientos de su cuerpo, haciendo cosas, experimentos y proyectos; el aprendizaje es más lento que con los otros dos sistemas (visual y auditivo) pero mucho más profundo y duradero” (p.188).

Complementando los datos, un resultado importante es que un 64% está en el rango de la comunicación asertiva. Este dato es producto de una pregunta control que se le hace a los estudiantes. Lo anterior denota que la capacidad o habilidad que tienen las personas de transmitir sus ideas o pensamientos es eficaz, evitando los sentimientos de culpa o vergüenza y sobre todo teniendo en cuenta los derechos de la otra persona. Es decir que se pueden manifestar lo que siente (positivo o negativo) sobre una situación determinada de modo tal que el otro no se sienta lastimado ni ofendido, tal y como lo expone Herrera cuando indica que la asertividad “En términos de comunicación, se refiere a una manera de comunicación honesta, clara, directa y respetuosa, con una manifestación que permita expresar lo que se piensa sin lastimar a otros y permitiendo expresar nuestras ideas de forma abierta y respetuosa” (2020, p.62).

Además, el 77% tiene una respuesta propositiva ante un evento de espera. Si se le da una explicación adecuada. Y se suma que un 58% del valor a su tiempo. También, establecen la importancia del respeto por su tiempo en un 61%. Este resulta es relevante pues en el proceso de comunicación aparecen actitudes frente a esta que pueden ser positivas, mejorando así la comunicación y confianza entre los individuos, no obstante, cuando es negativa tiende a entorpecer el proceso y generalmente ocasionar conflictos.

En cuanto a aspectos de atención directa y trato personal o buenos modales el 97% de los estudiantes señalan la forma correcta de solicitar un servicio.

Por otra parte, el 85% de los estudiantes indican que les gusta el buen trato en un momento donde se les pide su opinión sobre un tema, lo cual está de la mano con lo que exponen Quiñonez y Moyano:

Desde el punto de vista de la interacción y de libertad y seguridad que ésta le brinda al estudiantado, pues esto prepara el terreno para entender, comprender, diferenciar y relacionar lo asertivo de lo efectivo, así como también a reconocer cada uno de los factores que intervienen en la comunicación entre ellos (2019, p.70).

5. CONCLUSIONES

Considerando los resultados de la aplicación del instrumento se nota la participación de la mujer en carreras del área social, y económica, sector al que pertenece la carrera de administración y gestión de recursos humanos. En la jerga del sector se indica que recursos humanos es una carrera dominada por mujeres. En este caso se ratifican los comentarios del mercado laboral.

Por otra parte, los resultados del sistema de comunicación indican que los sentidos de la kinestésica son los más utilizados para comunicarse y desde el punto de vista de la educación para aprender. Es decir que los resultados de las personas participantes tienen relación con lo expuesto en la teoría y se manifiestan a través del tacto, las emociones todo esto a través de las experiencias previas que han tenido.

Esto debe ser considerado porque a la hora de diseñar estrategias de comunicación las imágenes no van a ser el fuerte ni foco de atención, de igual forma los discursos o diálogos. En ese sentido, significa un reto para el formador y comunicador de la organización. Estas estrategias deben considerar cada una de las formas comunicativas de los estudiantes, prestando especial énfasis en la kinestésica, considerando lo que mencionan Marambio, Becerra, Cardemil y Carrasco:

Este modelo de estilo de aprendizaje se basa en que todas las personas utilizan de forma desigual los distintos sistemas, por lo que presentan un desarrollo diferente de estas vías sensoriales, promoviendo la recepción de información entregada en una modalidad por sobre las otras. Así, las personas acostumbradas a seleccionar un tipo de información podrán absorber y aprender con mayor facilidad cuando se les presenten nuevos conocimientos en esa modalidad preferida (2019, p.406).

Lo anterior, considera que el trabajo en equipo, la participación, son tácticas básicas para atender esta población. Retomando la metodología señalada por la Universidad al ser una formación técnica las actividades, ejercicios deben ser pragmáticos donde se aproveche las habilidades y competencias desarrolladas por los participantes.

La población estudiantil tiene claro que la comunicación asertiva debe tener siempre las normas de cortesía, respeto y de forma sencilla.

Y con respecto a la atención directa, y el buen trato, se denota la importancia de la empatía en el proceso de comunicación y habilidad comunicativa, haciendo referencia a esta como la capacidad de las personas para identificarse mental y afectivamente con el otro. Es decir, según los resultados estas personas pueden leer las emociones y pensamientos de las personas en un contexto específico.

Se denota que en el proceso de comunicación la empatía juega un rol muy importante ya que permite a la persona escuchar con atención al otro, manejar las emociones propias y ajenas sin interferir en la transmisión del mensaje y permite comprender las posibilidades y limitaciones de los demás. Por otra parte, las personas

estudiantes pueden adquirir algunas ventajas de la comunicación empática como lo son:

- La comunicación fluye si se logran identificar las emociones del otro, aunque no se expresen abiertamente.
- Cuando existe empatía las personas pueden sentirse entendidas permitiendo que se estrechan y fortalecen las relaciones entre ellas.
- Se logra aceptar y adaptarse a las expresiones de las emociones del otro.

Con respecto a los aprendizajes obtenidos a través de esta investigación, se consideran que de esta experiencia un resultado importante es que se haga una explicación de los hechos para entender, es lo que solicitan los estudiantes por lo que las estrategias se implementen desde la carrera de AGRH. Dicho de otra manera, es diseñar una relación de respeto y de persona a persona.

A través de la aplicación de esta prueba se constata que el entrenamiento y la capacitación en este tipo de temas tiene resultados que permiten el diseño de estrategias y acciones de mejora a partir de un abordaje colectivo. En este caso se resalta que además de conocer el estilo de comunicación las personas pueden utilizar cada uno de ellos para interactuar de manera efectiva con las personas y el entorno aprovechando sus características personales al máximo.

Los resultados de la aplicación del sistema comunicación permite llegar a las siguientes conclusiones:

- El estilo de comunicación de la mayoría de los participantes de este manuscrito es kinésico y/o kinestésico. Esto significa que los profesores deben utilizar estrategias de comunicación que faciliten el proceso.
- Cuando las personas identifican su estilo de comunicación se vuelven más sensibles al proceso y en ocasiones solicitan a los profesores que les faciliten estrategias para su mejor entendimiento. Esto también, es coherente con las empresas que utilizan este tipo de estrategia de comunicación. Utilizan los diferentes medios para obtener una comunicación asertiva y fortalece la organización.
- Por otra parte, los participantes recurren a métodos simples para desarrollar sus otros sistemas de comunicación y se convierte en una fortaleza a partir del reconocer una habilidad física.
- En eventos de clase recurre a las tres formas del sistema de comunicación para generar empatías con los otros estudiantes.
- El estudiantado y los profesores aprovechan paquetes y “apps” para la presentación de temas y otros ejercicios de clase.

6. RECOMENDACIONES

Como parte de las recomendaciones que surgen de los resultados obtenidos en esta investigación están:

- El generar estrategias educativas que permitan una mayor vinculación a la comunicación asertiva en los programas de estudios de las diferentes carreras universitarias, con el fin de fomentar el desarrollo de habilidades comunicativas que son esenciales no solo en el ámbito laboral, sino que en la cotidianidad de las personas.
- La promoción de espacios de comunicación asertiva en la clase, las cuales se caractericen por la puesta en práctica de la empatía, el respeto y la tolerancia.
- La identificación del estilo de comunicación del estudiantado a fin de potencializar sus fortalezas y disminuir sus falencias en el proceso de comunicación, y pueda recurrir a herramientas e insumos que mejoren la habilidad comunicativa a la hora de insertarse en el mercado laboral.

Por otra parte, como recomendación se exponen algunas líneas de investigación que pueden abordarse como complemento de esta investigación:

- Repercusiones de la comunicación asertiva desde la modalidad del teletrabajo.
- Beneficios de las herramientas tecnológicas para el mejoramiento de la comunicación de los estudiantes universitarios que se insertan al mercado laboral.

7. REFERENCIAS

Espinoza, J.; Miranda, W. y Chafloque, R. (2019) Los estilos de aprendizaje Vark en estudiantes universitarios de las escuelas de negocio. *Revista Propósitos y Representaciones*, 7(2), 384-414.

Herrera, F. (2020). *Comunicación asertiva para el trabajo colaborativo*. [https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20trabajo%20colaborativo%20DOCUMENTO%20COMPLETO%20\(1\).pdf](https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20trabajo%20colaborativo%20DOCUMENTO%20COMPLETO%20(1).pdf)

Kautz, T.; Heckman, J.; Diris, R.; Weel, B.; & Borghans, L. (2014). Fostering and measuring skills: improving cognitive and non-cognitive skills to promote lifetime success. *OECD Publishing: OECD Education Working Papers*, 110.

Marambio, J.; Becerra, D.; Cardemil, F. y Carrasco, L. (2019) Estilo de aprendizaje según vía de ingreso de información en residentes de programas de postítulo en otorrinolaringología. *Revista Otorrinolaringolo*. Cir, Cabeza Cuello, 2019. 79, 404-413

Mera, M, y Amores, P. (2017) Estilos de aprendizaje y sistemas de representación

mental de la información. *Revista Publicando*, 4 (12), 1390-9304

Piovani, J. (2018). *Manual de metodología de las ciencias sociales*. Editorial Siglo Veintiuno

Quiñonez, J. y Moyano, G. (2019) *El asertividad como etilo de comunicación en la formación del sujeto educador*. *Revista Scientific*, 4, 68-83

Santos, J.; Pi Puig, P. y Rausky, E. (2018) *Métodos mixtos y reflexividad: explorando posibles articulaciones*. En J. I. Piovani y L. Muñiz Terra (coords.), *¿Condenados a la reflexividad? Apuntes para repensar el proceso de investigación social*. Buenos Aires: Biblos-Clacso. <https://clacsovirtual.org/mod/folder/view.php?id=7729>

Whetten, D., y Cameron, K. (2016) *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pearson Education México.

AUTORES

Kattia Lizzett Vasconcelos Vásquez

Universidad Técnica Nacional, Alajuela Costa Rica, Centroamérica

kvasconcelos@utn.ac.cr

Orcid ID: <http://orcid.org/0000-0001-6803-4360>.

Google Scholar: Kattia Lizzett Vasconcelos - Vásquez

ResearchGate: Kattia-Lizzett Vasconcelos Vásquez

Jinette Ugalde Naranjo

Universidad Nacional, Heredia Costa Rica, Centroamérica.

Jinette.ugalde.naranjo@una.ac.cr

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0003-4176-1095>

ResearchGate: Jinette Ugalde-Naranjo

Betzaida Montero Ulate

Universidad Técnica Nacional, Alajuela Costa Rica, Centroamérica

bmontero@utn.ac.cr

Orcid ID: <http://orcid.org/0000-0002-9574-4584>.

ResearchGate: Betzaida Montero Ulate