

## Diseño y Elaboración de material estandarizado para el desarrollo de habilidades sociales de comunicación

Patricia Calvo, Elizabeth Jiménez Rey, Arturo Servetto, Gustavo López, Adriana Echeverría, Ovaldo Clúa, María Feldgen, María Delia Grossi, Ismael Jeder, Alejandra Arriazu, Elena García, Patricia Liceda, Mariano Méndez, Andrés Juárez

Departamento de Computación Facultad de Ingeniería – Universidad de Buenos Aires

[pat\\_calvo@yahoo.com](mailto:pat_calvo@yahoo.com), [ejimenezrey@yahoo.com.ar](mailto:ejimenezrey@yahoo.com.ar), [aserve@gmail.com](mailto:aserve@gmail.com), [glopez@fi.uba.ar](mailto:glopez@fi.uba.ar), [aechevi@fi.uba](mailto:aechevi@fi.uba), [oclua@ieee.org](mailto:oclua@ieee.org), [mfeldgen@ieee.org](mailto:mfeldgen@ieee.org), [mdg7501@yahoo.com](mailto:mdg7501@yahoo.com), [jeder@fi.uba.ar](mailto:jeder@fi.uba.ar), [alejandra\\_arriazu@yahoo.com.ar](mailto:alejandra_arriazu@yahoo.com.ar), [eleigar@gmail.com](mailto:eleigar@gmail.com), [pliceda@filo.uba.ar](mailto:pliceda@filo.uba.ar), [marianomendez@gmail.com](mailto:marianomendez@gmail.com), [ajuarez@fi.uba.ar](mailto:ajuarez@fi.uba.ar)

### Resumen

Se presenta un proyecto de desarrollo de plantillas estandarizadas para el desarrollo de habilidades sociales y competencias para la comunicación eficaz de los alumnos de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires

### Palabras clave:

**Habilidades sociales, soft skills, competencias comunicativas.**

### Contexto

Esta línea de desarrollo se enmarca en el Programa UBA-TIC "Potenciar la Enseñanza en el nivel superior a través de las nuevas tecnologías". Se trata de un proyecto bienal reconocido institucionalmente por el Consejo Superior de la Universidad de Buenos Aires y correspondiente a la convocatoria 2014/2016 según Resolución N° 1585 EXP-UBA 25.100/2014: "Diseño y Elaboración de material estandarizado

para el desarrollo de habilidades sociales de comunicación" con radicación en el Departamento de Computación de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires FIUBA.

Las características de los ámbitos laborales actuales propios de ingenieros y profesionales del área de informática amplían las exigencias de formación tradicionales.

Hoy en día las modalidades de trabajo más extendidas son interdisciplinarias y grupales. La labor que un profesional desarrolla raramente se lleva a cabo de manera individual; por lo general, el trabajo es en un equipo o *team*, es decir, colaborativo.

La producción requiere cada vez más de una comunicación fluida con los clientes para ajustar de manera precisa los requerimientos, habilitar un seguimiento eficaz del desarrollo y evaluar los resultados.

Por otro lado, la actividad profesional conlleva la generación de un liderazgo efectivo, *expresión de la subjetividad extendida a lo laboral*, que se oriente al

mejoramiento personal, que sea inspirador e inspirado, y pueda transmitir una vivencia de sentido y de compromiso hacia el proyecto laboral. [1]

Si bien es cierto que los servicios basados en el conocimiento y el capital intelectual se han vuelto cada vez más importantes para las empresas, también puede afirmarse que la mejora de la forma en que la gente trabaja es un modo fundamental de influir en el capital intelectual, estableciendo una diferencia competitiva esencial. [2]

## Introducción

En los desarrollos grupales el éxito depende en gran medida de la capacidad de los miembros del equipo para las relaciones interpersonales, para el intercambio de opiniones en busca de un consenso, y para las negociaciones superadoras de conflictos.

El liderazgo efectivo y las negociaciones habituales con subordinados o con clientes dependen también de las competencias sociales. Por ello se suele indicar que la cantidad de habilidades sociales en juego en una tarea profesional es directamente proporcional al nivel de responsabilidad del cargo en cuestión; a medida que aumenta el estatus en una organización crece la relevancia de las habilidades interpersonales y comunicativas.

No son suficientes los conocimientos sólidos y amplios adquiridos; se deben considerar competencias adicionales. Estas implican, para el profesional, haber adquirido habilidades sociales específicas para una comunicación correcta, clara, eficaz, eficiente y asertiva.

Las competencias sociales habilitan el desenvolvimiento fluido en el ambiente de trabajo, condición particularmente deseable en tareas interdisciplinarias.

Howard Gardner [3], quien desarrolló su teoría sobre las inteligencias múltiples, sostuvo que mientras la inteligencia intrapersonal permite comprenderse y trabajar con uno mismo, la inteligencia interpersonal, que sabe escanear el entorno, habilita la comprensión del otro y posibilita el trabajo grupal.

Estas habilidades sociales involucradas suelen ser consideradas menores en el ámbito propio de las carreras de ingeniería y a menudo puede observarse que los ingenieros recientemente egresados adolecen de dificultades para las relaciones interpersonales, en particular para el trabajo en equipo, para la expresión o transmisión de ideas en público, y también para comunicarse por escrito.

Por ello se considera que la formación actual debe expandirse e integrar los conocimientos del área específica y las competencias sociales mencionadas (es decir, incluir tanto las llamadas *hard skills*, o habilidades y conocimientos propios de la profesión, como las llamadas *soft skills* o *people skills*, habilidades sociales).

De ahí la relevancia de la inclusión en los planes de formación de las ingenierías de elementos que faciliten la adquisición de estas competencias. La exploración de las diversas formas de operacionalización de la comunicación efectiva tanto en el aula real como en ambientes virtuales resulta pertinente en la formación académica puesto que promueve en el estudiante de ingeniería la adquisición de aptitudes comunicativas necesarias para un ejercicio profesional exitoso.

Prieto Castillo afirma [4]: “El punto de vista fijo, el intento de fundar una ciencia y una práctica desde sí mismas, carecen de todo horizonte en nuestro tiempo. Nunca como hoy la educación se ha vuelto una cosa pública, nunca como hoy el contexto nos interpela, para bien o para

mal en relación con el aprendizaje, y nos reclama una relación constante con sus infinitas variaciones.”

## **Líneas de Desarrollo**

Dado que como se ha dicho, parte de la problemática ligada a las limitadas habilidades sociales de los futuros ingenieros puede prevenirse mediante un adecuado aprendizaje y entrenamiento, el presente proyecto se orienta al desarrollo de herramientas apropiadas para contribuir a completar la formación integral imprescindible para los ingenieros y licenciados, en el mercado laboral actual.

Se propone elaborar un conjunto de plantillas para que los estudiantes desarrollen habilidades comunicativas orientadas a la transmisión de ideas y al trabajo en equipo en instancias de presentaciones orales y escritas que verifiquen las especificaciones de los estándares de la FIUBA. Estas plantillas pueden constituir un recurso eficaz para la adquisición de destrezas comunicacionales específicas, orientadas a alcanzar habilidades sociales para el trabajo grupal eficiente, el liderazgo apropiado y el desempeño profesional exitoso.

Si bien inicialmente la propuesta se orienta a los docentes y alumnos de cursos del Departamento de Computación, puede extenderse luego al resto de los departamentos de la Facultad de Ingeniería. De este modo, los docentes de las distintas materias podrán solicitar que los trabajos de los estudiantes cumplan la estandarización acorde a los materiales elaborados, propiciando así el entrenamiento para la comunicación correcta, completa y con adecuado formato.

Para el desarrollo del proyecto se debe investigar la oferta actual de productos en el área, de modo de determinar las herramientas más adecuadas, establecer estrategias de producción eficientes, diseñar tutoriales amigables y llevar a cabo las comunicaciones pertinentes y capacitaciones necesarias para la difusión de lo producido y su aprovechamiento por parte de alumnos y docentes.

## **Objetivos**

Los objetivos a alcanzar son los siguientes:

- Mejorar la calidad de las comunicaciones y presentaciones escritas y orales.
- Encuadrar los formatos de las comunicaciones en un estándar acorde a los elementos propios de la identidad visual de FIUBA.
- Obtener productos para promover el desarrollo de habilidades comunicacionales en el trabajo en equipo.
- Incentivar la adquisición de destrezas propias de la inteligencia emocional.
- Facilitar la determinación de requisitos a cumplir de los trabajos solicitados durante las cursadas en cuanto a las formas de presentación de los mismos.

## **Formación de Recursos Humanos**

El equipo que desarrollará la propuesta posee vasta experiencia en el trabajo docente con cursos de gran diversidad, en el área de tecnologías básicas y avanzadas, con promoción con distintas modalidades. Son sus miembros:

Mg. Lic. Gustavo López: Profesor Asociado.

Lic. Arturo Servetto: Profesor Adjunto.

Ing. Osvaldo Clúa: Profesor Asociado.  
International Engineering Educator,  
Computador Científico María Feldgen:  
Profesora Asociada.

Lic. Adriana Echeverría: Profesora  
Adjunta.

Ing. Patricia Calvo: Profesora Adjunta.

Lic. Ismael Jeder: Jefe de Trabajos  
Prácticos.

Esp. Ing. María Delia Grossi: Jefa de  
Trabajos Prácticos.

Esp. Ing. Elizabeth Jiménez Rey: Jefa de  
Trabajos Prácticos.

Ing. Alejandra Arriazu: Profesora  
Adjunta.

Lic. Elena García: Profesora Adjunta.

DG/ED Patricia Liceda: Ayudante  
Primera.

Mg. Esp. Lic. Mariano Méndez: Jefe de  
Trabajos Prácticos.

Esp. Lic. Andrés Juárez: Jefe de Trabajos  
Prácticos.

## Referencias

[1] Abadi, Sonia. *Pensamiento en Red. Una nueva disciplina para crear, realizar y vivir*. TEMAS Grupo Editorial. Buenos Aires, 2007. ISBN 978-950-9445-45-1.

[2] Goleman, Daniel. *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Editorial Vergara. Buenos Aires, 1996. ISBN 950-15-1641-5.

[3] Gardner, Howard. Clarín. Sociedad / Educación. Suplemento Cultura. 18 de mayo de 2004, página 30.

[4] Prieto Castillo, Daniel. *La comunicación en la educación*. Editorial Ciccus, La Crujía. Buenos Aires, 1999.