



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Comunicación verbal y no verbal en la presentación del Trabajo Fin de Grado

Apellidos, nombre	Canós Darós, Lourdes ¹ (loucada@omp.upv.es) Santandreu Mascarell, Cristina ¹ (crisanma@omp.upv.es) Vidal Carreras, Pilar I. ¹ (pivicar@omp.upv.es)
Departamento	¹ Departamento de Organización de Empresas
Centro	Universidad Politécnica de Valencia



1 Resumen de las ideas clave

En este artículo mostramos la importancia de la comunicación verbal y la comunicación no verbal para la presentación del Trabajo Fin de Grado (TFG). Con este fin, definimos qué es la comunicación y cuál es su proceso, indicando las barreras y facilitadores de la comunicación. Además, analizamos el acto de presentación del TFG haciendo hincapié en la comunicación que existe en el momento de la exposición y las preguntas.

2 Introducción

El Trabajo Fin de Grado (TFG) es el broche final de los estudios de Grado, pues permite confirmar la adquisición de una serie de competencias definidas en su plan de estudios. Las razones, motivaciones u orígenes del TFG son muy diversos: es un desafío para concretar la especialización profesional; es una excelente plataforma para iniciarse en la vida profesional; obliga a actualizar los conocimientos adquiridos, a recordar los olvidados y a aprender otros nuevos; desarrolla la autonomía y la responsabilidad personal; estimula la creatividad estructurada y eficaz usando una metodología; contribuye a interpretar los hechos, los datos, las conductas y los fenómenos; es una oportunidad para desarrollar las capacidades intelectuales; obliga a proponerse objetivos a corto, medio y largo plazo; permite optar entre lo importante y lo urgente; ayuda a planificar el tiempo y a utilizar mejor las capacidades personales (Booth et al., 2005; Eco, 2004).

Para la realización del TFG tiene mucha importancia la elección del tema, el método desarrollado, la forma del documento, la presentación del trabajo y la aportación que se hace a la comunidad científica o a la sociedad. Hacer el TFG implica comunicar los resultados de modo claro, convincente y ameno. Esto supone la aplicación de diferentes técnicas de comunicación verbal y comunicación no verbal en la presentación pública del TFG.

En cualquier caso, la calificación final dependerá del tema, del método, la forma, la presentación y la aportación, y cada tribunal establecerá una rúbrica para la evaluación del TFG; un ejemplo de rúbrica que se usa en el Grado en Gestión Turística de la Escuela Politécnica Superior de Gandia puede verse en <http://www.upv.es/entidades/EPSPG/admin/U0601414.pdf>

3 Objetivos

Cuando el usuario de este artículo termine su lectura será capaz de:

- Definir el concepto de comunicación.
- Identificar los elementos del proceso de comunicación, así como diferentes barreras a evitar y facilitadores.
- Analizar el proceso de exposición de TFG y proponer recomendaciones para realizar una presentación eficaz.



- Distinguir distintos comportamientos para mejorar la comunicación no verbal en la presentación de TFG.
- Reflexionar sobre las posibles preguntas a las que se enfrenta el alumno en la presentación del TFG.

4 El proceso de comunicación

La comunicación es el proceso de transmitir información y entendimiento (Lussier, 2003).

Como es bien sabido, el proceso de comunicación (Gómez-Mejía, 2001) es el que podemos ver en la Figura 1.

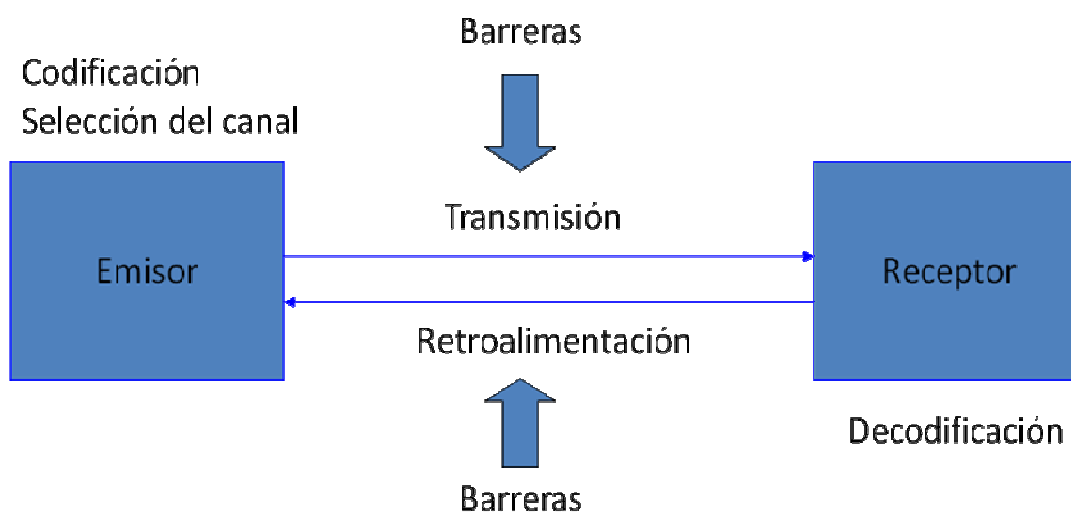


Figura 1. Proceso de comunicación

En primer lugar, el emisor codifica el mensaje y selecciona un canal de comunicación (cara a cara, reuniones, presentaciones, boletines internos, teléfono, mensaje de voz, correo electrónico, etc.). Se emite el mensaje y puede suceder que existan algunas barreras o ruidos que impidan su correcta transmisión. El mensaje llega al receptor, que lo decodifica, y aquí puede parar este proceso o continuar si existe algún tipo de retroalimentación, como por ejemplo, la realización de alguna pregunta, la aportación de información adicional, etc.

En la presentación del TFG el emisor es el estudiante que defiende públicamente sus ideas y conclusiones, el canal de comunicación es cara a cara (con apoyo de medios audiovisuales normalmente) y el receptor es el tribunal que evalúa y otorga una calificación final que depende del documento escrito y de la presentación del TFG. También existe retroalimentación en el momento en que el tribunal hace preguntas o comentarios.

Durante el proceso de comunicación hay que prestar especial atención a la comunicación no verbal, que incluye mensajes enviados sin palabras; por ejemplo, el uso de los gestos, la posición de los brazos o las piernas, la forma de sentarse en una mesa, las miradas, etc. (Dilts, 2008).



Por una parte, podemos encontrar obstáculos para una correcta comunicación (ver Figura 2). Las barreras perceptivas implican la existencia de distintos puntos de vista entre el emisor y el receptor, lo que puede perjudicar la comunicación. También se refieren a hechos como hacer caso de rumores o críticas, o simplemente a no escuchar lo que se quiere oír. Las barreras emocionales vienen representadas por las expresiones, comunicación no verbal y sentimientos; puesto que tratamos con la subjetividad de diferentes participantes en el proceso, en ocasiones la comunicación se puede obstaculizar. En las barreras semánticas sucede que se malinterpreta la codificación o decodificación por problemas de idioma, terminología, etc. El efecto LIFO (Last In First Out) significa que el emisor recupera antes la última información recibida que cualquier otra información más antigua, por lo que lo último dicho está más presente en cualquier reunión, presentación, etc. El efecto halo se produce cuando el mensaje queda diluido por la impresión favorable o desfavorable del emisor, de forma que se pierde información en el mismo proceso de comunicación. También implican dificultades la tipología de transmisión o la presencia de diferentes ruidos (no solamente de forma literal; por ejemplo, el reflejo de un papel satinado puede suponer un ruido).

Barreras
Perceptivas
Emocionales
Semánticas
Efecto LIFO
Efecto halo
Transmisión
Ruidos

Figura 2. Barreras a la comunicación.

No obstante, nosotros podemos actuar sobre la mejora de la comunicación, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta aspectos como, por ejemplo, que el emisor tenga una idea clara del mensaje a transmitir, simplificar el lenguaje, utilizar el mismo lenguaje entre emisor y receptor, que el emisor adopte una postura de igualdad y empatía con respecto al receptor, que se elijan el momento y el lugar oportunos y evitar los ruidos y barreras anteriormente expuestos que dependan de nosotros, además de establecer un protocolo de actuación ante una determinada situación (en el caso del TFG esto sería el proceso que se indica en la normativa y el protocolo formal que implementa el tribunal para la exposición).

En este último caso, refiriéndonos expresamente al TFG, hay que ser rigurosos con la definición de los objetivos del trabajo, el vocabulario técnico, la aplicación de técnicas metodológicas, etc.

Por ejemplo, una de las herramientas más utilizadas por su simplicidad es el análisis DAFO, aunque precisamente por su amplio uso en algunas fuentes no se explica como es verdaderamente y se comenten errores tan frecuentes como considerar las oportunidades como fortalezas que se pueden potenciar fácilmente (en realidad las oportunidades son externas y las fortalezas, de carácter interno al objeto que estemos estudiando: empresa, destino, región, país, etc.).

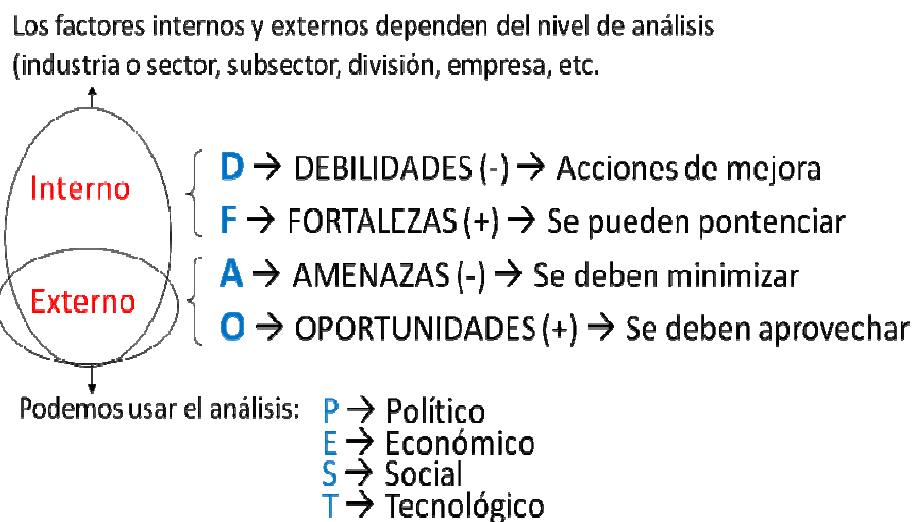


Figura 3. Análisis DAFO.

De este modo, cualquier otra interpretación distinta de la definición de un análisis DAFO expuesta brevemente en la Figura 3 no es rigurosa y puede llevar a confusión a la hora de redactar las conclusiones del TFG o en su evaluación. Lo importante es tener cuidado a la hora de clasificar las afirmaciones reflexionando sobre el sujeto de cada afirmación para saber si el hecho es interno o externo.

5 La presentación del TFG

5.1 ¿Qué tengo que llevar a la defensa del TFG?

Recordemos que nosotros podemos evitar ruidos o barreras a la comunicación si nos preocupamos en pensar durante unos minutos en cómo se va a desarrollar la presentación del TFG (Rigo y Genescà, 2000).

Cuando se ha de presentar el TFG ante el tribunal es recomendable llevar papel y bolígrafo, o algún dispositivo electrónico, para apuntar las preguntas que haga el tribunal. Puede suceder que el tribunal decida hacer todas las preguntas en conjunto de forma que el estudiante haya de contestar a todas, también conjuntamente, cuando terminen las intervenciones de los miembros del tribunal. En este caso es útil ir preparado para que no se nos olviden las preguntas y podamos estructurar una buena respuesta; queda inapropiado pedir que repitan alguna pregunta si el motivo es nuestra falta de previsión.

Aunque no es obligado, también es aconsejable llevar una copia del TFG impresa o disponible en dispositivo electrónico (ordenador portátil, iPad, tableta, e-book, etc.). En ocasiones el tribunal hace referencia a algún punto particular del trabajo (una figura o una tabla) que debemos tener delante para saber a qué se está refiriendo.

Finalmente, si el alumno así lo considera, puede llevar una copia impresa de la presentación audiovisual o un puntero si lo va a necesitar.



5.2 La exposición

Algunas recomendaciones aplicables a cualquier presentación de TFG son las siguientes:

- Respetar el tiempo disponible y NUNCA excederlo. Además de que es uno de los requisitos que son evaluados, es una falta de respeto consumir tiempo de los compañeros que tengan que hacer su presentación después.
- Conocer exactamente como empezar. Lo más habitual es presentarse a uno mismo. Es conveniente ensayar una fórmula para comenzar porque, además, al estar seguros de lo que vamos a decir se calman los nervios.
- Conocer exactamente como acabar. Podemos agradecer la atención prestada durante la exposición e invitar a que se abra el turno de preguntas.
- Presentar las ideas de una forma clara y estructurada. Referenciar lo que se ha expuesto y lo que se va a exponer en cada punto para que los receptores tengan una idea temporal del desarrollo de la presentación.
- Recordar que estamos en un ámbito académico y, como tal, hay que utilizar el vocabulario correcto y los tratamientos formales adecuados para los miembros del tribunal.
- No dejar nada a la improvisación. Para ello, podemos ensayar la presentación con nuestro tutor o con algún conocido que nos puede dar una opinión sobre cómo lo hacemos.
- Continuar siempre hacia adelante, no volver a contar algo que ya ha sido explicado (aunque algún dato haya sido olvidado).
- Preparar la presentación de forma lineal sin cambiar de archivos constantemente, sin ir adelante y atrás, sin botones o conexiones que puedan fallar.
- Conocer con anterioridad la sala en la que se va a desarrollar la presentación: ¿cómo está dispuesta? ¿qué recursos contiene?
- Tener preparado un plan B por si falla la tecnología, aunque si la presentación no pudiera desarrollarse con normalidad lo lógico sería posponerla hasta que se dieran las condiciones oportunas.

Para la presentación del TFG hemos de reflexionar sobre la audiencia que nos está escuchando. En la sala podemos encontrar a los miembros del tribunal (que son los encargados de evaluar el TFG), al tutor, a otros profesores, a compañeros de estudios o a familiares y amigos, dado que es un acto público.

En lo que se refiere a los miembros del tribunal, es conveniente tratar de conocer sus preferencias o animadversiones por ciertos temas que van a ser expuestos, para prever algunas posibles preguntas. También hay que averiguar si conocen el contenido de la presentación de antemano o es completamente nuevo para ellos. En el caso del TFG los contenidos son conocidos con antelación por el tribunal, que ha realizado la lectura previa del documento para su evaluación.



Es importante plantearse qué quiero que piense mi público cuando acabe la presentación y trabajar para lograr ese efecto. ¿Quiero aprobar? ¿Quiero captar la atención de alguien para poder continuar con el proyecto? Como podemos observar, la presentación es fundamental no solamente para dar a conocer los contenidos del TFG, sino para obtener nuevas oportunidades.

5.3 La comunicación no verbal en la presentación del TFG

Cabe recordar que estamos en un contexto formal en el ámbito académico. Además de nuestras explicaciones, nuestros cuerpos dan una serie de señales que complementan a las palabras y que son igual de importantes que éstas.

En lo que respecta a la comunicación no verbal, se debe:

- Establecer contacto visual con el público. Recordemos que el tribunal es parte importante de este acto y se le debe prestar la atención debida mirando a cada miembro de la mesa para establecer este contacto visual.
- Evitar una excesiva rigidez y un excesivo movimiento. Las dos acciones despistan sobre el discurso que se quiere presentar.
- Atención a la postura: cuerpo, brazos, piernas. Lo normal es estar en un estado erguido y relajado (aunque no pasota).
- No cruzar los brazos ni las piernas → indica una actitud defensiva.
- Mantener la atención con la voz: tono y ritmo.
- Romper la monotonía realizando una pregunta o con una exclamación de vez en cuando, sin abusar de este recurso.
- Acompañar el discurso con las manos (gesticulación) y la imagen del rostro (ojos, boca).
- Si se tiene un objeto en la mano (bolígrafo, puntero, gafas), procurar que no acapare toda la atención y sea motivo de distracción.
- Tratar de ser empáticos con el público.

5.4 Las preguntas

Una vez hemos terminado nuestra presentación comenzará el turno de preguntas y comentarios, que serán realizados principalmente por el tribunal (aunque también el tutor u otros graduados pueden hablar con el permiso del presidente del tribunal). Entonces, hay que recordar que estamos en un contexto formal y que le tenemos que dar un tratamiento adecuado a los miembros del tribunal; no es de recibo tratar a los profesores como colegas o con excesiva familiaridad.

Recordemos que las preguntas pueden realizarse todas agrupadas para esperar una respuesta única del estudiante. En este caso, a medida que las vayamos apuntando, tenemos que ir estructurándolas por temáticas para contestar con coherencia y no dando saltos de un tema a otro, hasta otro tema que ha surgido en una pregunta anterior, etc., pues esto crea caos y confusión a la hora de comprender la respuesta.



En la mayor parte de las veces (casi el 100%) las respuestas son conocidas por parte del alumno que ha realizado el TFG, pues se refieren a alguna aclaración sobre algún método empleado, alguna curiosidad, o similares. No obstante, puede suceder que nos pregunten sobre algo de lo que no tenemos ni idea y para lo que no tenemos respuesta. En este caso lo mejor es contestar con sinceridad.

La sinceridad es fundamental para ofrecer unas respuestas satisfactorias al tribunal, que valora la realidad del trabajo realizado. También hay que contestar siempre con asertividad, que definimos como la capacidad para expresar las propias ideas, deseos, sentimientos y emociones de una manera socialmente aceptada, en el momento oportuno, a través de un mensaje claro y directo, con respeto a sí mismo y a los demás (Castanyer, 2012). Es la habilidad para transmitir y recibir mensajes de una forma honesta, profundamente respetuosa, directa y oportuna.

6 Cierre

A lo largo de este objeto de aprendizaje hemos mostrado la importancia de la comunicación verbal y no verbal en la presentación del TFG. Hemos definido el concepto de comunicación, cómo se desarrolla el proceso de comunicación, algunas barreras y facilitadores de la comunicación.

Además, hemos ofrecido una serie de consejos o recomendaciones sobre cómo prepararse para la presentación, la exposición en sí misma, insistiendo en un correcto uso de la comunicación no verbal y cómo enfrentarse a las distintas preguntas que realiza el tribunal de TFG.

7 Bibliografía

7.1 Libros:

[1] Booth, W.; Colomb, G.G.; Williams, J.: "Cómo convertirse en un hábil investigador", Barcelona: Gedisa, 2005.

[2] Castanyer, O.: "La asertividad: expresión de una sana autoestima", Descrea de Brouwer, 2005.

[3] Dilts, R.B.: "El arte de comunicar. PNL para hacer presentaciones eficaces", Barcelona: Rigden Institut Gestalt, 2008.

[4] Eco, U.: "Cómo se hace una tesis: técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura", Barcelona: Gedisa, 2004.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

[5] Gómez-Mejía, L.R.; Balkin, D.B.; Cardy, R.L.: "Dirección y gestión de recursos humanos", 3ª edición, Prentice Hall, 2001.

[6] Lussier, R.N.: "Management fundamentals", Thomson, 2003.

[7] Rigo Arnavat, A.; Genescà Dueñas, G.: "Tesis i treballs: aspectos formals", Barcelona: Eumo, 2000.