



Habilidades comunicativas de los líderes políticos del estado Zulia

Lily Bermúdez¹, Yenireth Flores², Alejandra Parra³

Resumen

El presente artículo recoge los resultados de un estudio que analiza las habilidades comunicacionales que un líder político requiere, para ser competente en el proceso de comunicación con sus públicos. El tipo de investigación fue descriptivo, con una muestra de 15 políticos que ejercen su actividad en el estado Zulia. Para la obtención de información, se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos, un cuestionario tipo encuesta autoadministrado por cada sujeto que conformaba la muestra y una guía de observación. Entre las conclusiones obtenidas se observó que el liderazgo político del Zulia posee algunas de de las habilidades comunicacionales basadas en el conocimiento intuitivo y práctico, pero sin ninguna formación consciente en el área de la comunicación.

Palabras clave: Líder, política, habilidades comunicacionales, polixemia.

Recibido: Octubre 2018 – Aceptado: Diciembre 2018

- 1 Investigadora y profesora titular de la Universidad del Zulia. Lbbmudezb@hotmail.com
- 2 Magister en Ciencias de la Comunicación. yanireth_81@hotmail.com
- 3 Profesora titular de la Universidad del Zulia. aleapitz@hotmail.com



Communicative abilities of the Zulia state politician leaders

Abstract

This article collects the results of a study that analyzes the communication skills that a political leader requires to be competent in the process of communication with their audiences. The type of research was descriptive, with a sample of 15 politicians who work in the state of Zulia. To obtain information, two data collection instruments were used, a self-administered survey type questionnaire for each subject that made up the sample and an observation guide. Among the conclusions obtained, it was observed that the political leader of Zulia has some of communication skills based on intuitive and practical knowledge but without any conscious training in the area of communication.

Keywords: Leader, politics, communication skills, polysemy.

Introducción

El líder político, por su oficio, debe mantener canales de comunicación abiertos, no solo para informar, sino para interpretar las necesidades y expectativas del colectivo, por lo tanto, debe ser competente a la hora de establecer vínculos con sus seguidores.

La competencia comunicacional se fundamenta en el desarrollo de habilidades que unidas facultan al líder político para posicionarse frente a sus públicos. Hoy en día las habilidades comunicacionales forman parte integral de la competencia de un líder político, que ahora son reunidas y potenciadas por las tecnologías de información y comunicación (TIC); a pesar de ello, se percibe que buena parte de estos dirigentes, que hoy podrían estar ocupando cargos en funciones públicas en el estado Zulia, subestiman esta capacidad y la oportunidad de ponerla al servicio de las organizaciones a las que pertenecen y de la ciudadanía a la que se deben.

Fundamentación teórica

A través de la comunicación el ser humano produce, interpreta e intercambia experiencias, conocimientos y valores que posibilitan conocer y transformar la naturaleza, la sociedad y la cultura, a la que se integra y transforma. Así mismo, la comunicación como fenómeno social constituye una respuesta a su necesidad de participar en el entorno, más allá de las diferencias sociales y la diversidad cultural que caracterizan el quehacer global.

El actual tejido social, en el que la comunicación es parte fundamental, exige al individuo habilidades en esa área que le permitan entablar relaciones efectivas tanto en el ámbito personal como en las relaciones sociales y laborales, entre las que se encuentran las habilidades comunicativas.

Así pues, tal y como lo expresa Rincón (2017), esa habilidad comunicativa exige no sólo la capacidad para manejar una lengua sino además saber situarse en el contexto comunicativo de cada comunidad específica, en sus diversas formaciones sociales, culturales e ideológicas.

Las habilidades comunicativas representan una compleja red relacionada con el conocimiento intuitivo y práctico de un individuo, donde se encuentran sus herramientas personales para producir desde oraciones bien estructuradas hasta formas de comunicación tan inadvertidas como los movimientos corporales.

Niño (2003) define la habilidad comunicativa como una capacidad basada en un conjunto de conocimientos (dominios, experiencias, destrezas y hábitos) que facultan a los integrantes de un grupo social para producir y comprender eficazmente mensajes con significados sobre cualquier aspecto del mundo, por diferentes medios y códigos, y en diversos contextos de la vida social.

La teoría propuesta por este autor señala que existen tres características esenciales en el concepto de habilidad comunicativa:

- * La habilidad es parcialmente innata y formal. Corresponde al “acto en potencia” en el lenguaje aristotélico.
- * La habilidad representa un conocimiento implícito que se expresa en un “saber hacer”.

- * La habilidad es un conocimiento especializado y específico, en forma de un funcionamiento mental modular.

En la actualidad la habilidad comunicativa se ha extendido a varias disciplinas del conocimiento, como el caso del liderazgo, la política, y la comunicación interpersonal, con un sentido amplio de saber y capacidad, referido no sólo al dominio estrictamente lingüístico verbal sino a los muchos otros códigos de comunicación. Por lo tanto, las habilidades representan saberes basados en un conjunto de conocimientos, aptitudes y valores, que al aplicarlos deben hacer competente a una persona al comunicarse en una situación específica, en un contexto real, según sus intenciones y las necesidades de sus interlocutores y por determinados canales y códigos.

Entonces, se entiende que las habilidades comunicativas capacitan al individuo para entablar un buen proceso de comunicación, usando las herramientas adecuadas de la lingüística y de la expresión corporal; para entender, elaborar e interpretar los diversos eventos comunicativos, tomando en consideración su significado explícito (lo que se dice) y las implicaciones, desde el punto de vista de lo implícito o intencional (lo que el emisor quiere decir y lo que el receptor quiere entender), en otras, palabras, el conjunto de reglas sociales, culturales y psicológicas que determinan el uso particular del lenguaje en un momento determinado. Según Ehuletche y De Stefano (2011) este conjunto de normas se agrupan en tres elementos claves, como son: lo lingüístico, lo paralingüístico, lo proxémico y kinésico.

Las habilidades lingüísticas: este grupo de habilidades comprenden la comunicación interpersonal y la comunicación oral, sin necesidad de acudir a un soporte. Este tipo de competencias también se les llama instrumentales, ya que funcionan como las primordiales herramientas que toda persona debería tener, más aun un líder político, cuyo desempeño requiere la elaboración de un discurso coherente, claro y estructurado, de manera que pueda ser comprendido e internalizado fácilmente por sus interlocutores.

Las habilidades paralingüísticas: autores como Birdwhis (1979: 65) y (Silva, 2013) han estudiado esta importante área de la comunicación no verbal definiéndola como “la parte principal de la comunicación diaria, cara a cara”, haciendo referencia a la importancia de la intención que el hablante imprime a su discurso con la gestualidad y cada uno de los componentes

emocionales, sociales y culturales que participan en su elaboración y difusión.

Las habilidades paralingüísticas hacen referencia a todos los elementos no verbales que acompañan y superan lo lingüístico: los signos orales, auditivos, táctiles o visuales; por tanto, las habilidades paralingüísticas comprenden las variaciones contenidas en el lenguaje y a través de las cuales se miden las emociones, la emotividad y la proyección; el volumen que se imprime al diálogo o conversación, generando un equilibrio entre la intensidad de quien habla y quien escucha; la armonía de sonidos, donde se evidencia la fluidez verbal, la expresión de la voz (tiempo, resonancia, control de la altura y de la articulación, y todo aquello que pueda influir en la decodificación del mensaje emitido), las vocalizaciones (risa, llanto, suspiro, bostezo, estornudo, ronquido y emisiones vocales como sonidos de apoyo).

El uso adecuado de los elementos paralingüísticos influye en la comprensión del mensaje y representa una herramienta que, utilizada conscientemente, imprime mayor fuerza y efectividad al acto comunicativo. Se puede decir, entonces, que las habilidades paralingüísticas deben ser desarrolladas junto a las lingüísticas ya que una complementa a la otra. En el discurso oral, esta habilidad se expresa a través del uso de la entonación: tono de la voz, cadencia o ritmo y énfasis en la pronunciación; mientras que en la escritura, se manifiesta en el empleo de los signos de puntuación, de las sangrías, de la distribución general del espacio, tipos de letras, la división de un texto escrito en capítulos, párrafos, temas y subtemas.

La competencia paralingüística es la capacidad de un hablante para utilizar de manera adecuada determinados signos no lingüísticos, que le permiten expresar una actitud en relación con su interlocutor y con lo que dice: ya sea para declarar, interrogar, intimidar, rogar, ordenar, etc. En las comunicaciones orales, esta competencia se manifiesta en el tono de la voz, cadencia o ritmo y énfasis en la pronunciación. Según Rincón (2017), en las comunicaciones escritas, se manifiesta por medio del empleo de los signos de puntuación, de las sangrías, de los nomencladores, de la distribución general del espacio, tipos de letras, etc.

La habilidad paralingüística es entonces la capacidad para usar de manera adecuada una serie de signos no lingüísticos que le permiten a quien habla

entablar una relación con su interlocutor y con lo que dice, ya sea para informar, interrogar, persuadir, intimidar u ordenar.

Asimismo, los aspectos más importantes de la paralingüística son el sonido, el timbre de voz de las personas, la entonación, acentuación, el ritmo y velocidad; estos son elementos indispensables para comprender lo que la otra persona habla. Además, las palabras deben ser precisas, con buena dicción, pues de no ser así, el auditivo, lo construye mentalmente como un ruido, y los emisores se convierten en intolerantes.

Por su parte, la prosémica se encarga del comportamiento no verbal relacionado con la utilización del espacio físico inmediato de una persona, o lo relativo al dominio del área donde interactúa o se desplaza y cómo ese dominio contribuye a la producción de significados a partir del manejo de las distancias; como es el cuerpo que está ubicado en un espacio, delimitando estos espacios de acción a los cuales unos pueden acceder y otros no. Las distancias entre los interlocutores, la posibilidad de tocarse, el estar separados o en contacto. Para definir el área de estudio de la proxemia, se habla también del término de territorialidad, que hace referencia a cómo la gente usa y responde a las relaciones espaciales; y sus variaciones en el contexto de la distancia conversacional dependiendo del sexo, el estatus, el rol que desempeña en su grupo e incluso la cultura a la que pertenece.

Es de destacar que la proxemia incluye el estudio del empleo y de la percepción que el ser humano tiene de su propia escena, además de cómo y con quién la comparte.

Tal y como lo establece Moyá (2016):

“la habilidad prosémica se refiere a crear, transformar y apropiarnos de espacios, tanto en la vida pública como privada. Ella nos permite asignarle significado al respeto o a la transgresión de esas distancias interpersonales y de los espacios codificados por los distintos grupos sociales”.

Por su parte, Rincón (2017) señala que esta competencia consiste en la capacidad que tenemos los hablantes para manejar el espacio y las distancias interpersonales en los actos comunicativos; explica que las distancias entre los interlocutores, la posibilidad de tocarse, el estar separados o en contacto, tienen significados que varían de una cultura a otra. Los códigos prosémicos

establecen, entonces, según la cultura, las relaciones sociales, los roles, el sexo, la edad.

La competencia prosémica es entonces la habilidad para apropiarse de espacios y ejercer dominio sobre ellos, acción de vital importancia en el posicionamiento de un líder político que pretende conducir a sus seguidores hacia un destino común.

La kinésica estudia la comunicación no verbal expresada a través de los distintos movimientos del cuerpo, la postura corporal, las señales de predisposición o no a la interacción entre el emisor y el receptor, a través de las posturas abiertas y cerradas; el ángulo u orientación del cuerpo, como indicador del interés que una persona pueda tener por otra o por el mensaje que esté emitiendo; el movimiento del cuerpo que expresa los estados emocionales que genera el entendimiento o no de un mensaje, la aceptación entre la congruencia de este y los movimientos del emisor; los gestos, en los cuales hay un grupo de ellos que son emblemas, que son fácilmente reconocidos por los seguidores de una determinada tendencia política; la mirada que expresa con precisión la atención que un receptor puede tener hacia la persona que está emitiendo el mensaje que le agrada (Escalante, 2010).

Kinésica también significa lenguaje corporal (inclinación de la cabeza, levantar las cejas, guiñar los ojos, levantar el dedo pulgar en señal de aprobación, la posición de los ojos y la mirada, la mímica, las posturas, las expresiones de la cara y los cambios de coloración de la tez del individuo. Otros componentes que conforman el comportamiento kinésico son las maneras, las distintas modalidades de la risa, la sonrisa o el llanto. Estos últimos, aunque elementos del paralenguaje, también lo son de la kinésica. Estos signos pueden ser expresiones propias o aprendidas, originales o convencionales.

El líder político y la comunicación

El desarrollo de las habilidades comunicacionales permite al líder político el establecimiento del diálogo y lo convierte en el eje central de la acción del trabajo público y las relaciones humanas, tomando en consideración que la información sólo se limita a la trasmisión de datos de un emisor a un receptor, donde no se incluye el cambio de actitud o estados emocionales

de este último, mientras que la comunicación comprende un proceso con mayor complejidad, donde el intercambio de ideas y conocimientos busca una respuesta por parte de cada uno de los miembros del grupo político o la influencia que pueda generar.

Un lenguaje adaptado a los medios de comunicación y un proyecto político son, según Ortega (2003), los fundamentos del liderazgo en esa área. Todo esto indica que el liderazgo prevalece en función de la comunicación y se demuestra a través de las conductas comunicativas.

Los líderes políticos necesitan desarrollar las habilidades comunicativas como una competencia fundamental en la práctica de su rol, ya que el éxito de su trabajo depende principalmente de su capacidad para comunicarse efectivamente, con la destreza necesaria para conectarse con las personas (que le sigan o no) y compartir con eficacia sus ideas, planes y visión; impartir instrucciones y definir expectativas en forma clara y precisa; además de estimular la pasión en todos sus colaboradores, influir y organizar significados compartidos en el grupo político que dirige, para así alinear a sus militantes en armonía con una visión compartida (Bennis y Burt, 1995).

Esta visión de los elementos conformantes del liderazgo político se relaciona estrechamente con lo planteado por Daboin, Revilla y Moreno (2017), cuando señalan que la competencia comunicativas que debe evidenciar el líder político, tanto para sus militantes como para los ciudadanos comunes, se resumen en las capacidades basadas en un conjunto de conocimientos (dominios, experiencias, destrezas, habilidades, hábitos, entre otros) que habilitan a los integrantes de un grupo social para producir y comprender eficazmente mensajes con significados sobre cualquier aspecto.

Metodología

Para este estudio se usó un diseño cuantitativo que consiste en recopilar, organizar y analizar datos primarios. La muestra estuvo conformada por 16 representantes de los distintos partidos políticos del estado Zulia, escogidos al azar, que para el momento de la investigación ocupaban cargos de diputados en la Asamblea Legislativa Regional del estado Zulia.

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estándar auto-administrado, diseñado tomando en consideración la definición conceptual

y operativa de la variable, sus dimensiones y los indicadores prioritarios, para definir la presencia o ausencia de las habilidades comunicacionales del líder y en diversa intensidad de existencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). También se utilizó una ficha como guía de observación tipo directa, de campo y estructurada, para el registro de determinadas conductas y comportamientos que debían demostrar los sujetos que conformaron la muestra del estudio. Este instrumento se desarrolló principalmente para poder validar la existencia de las habilidades observables en el desempeño de actividades del quehacer de los líderes y corroborar la información declarada en el cuestionario, ya que mayoritariamente las validaciones de estas entidades se obtienen a través de la observación de la praxis y el comportamiento humano.

Resultados

Para efecto de la presentación de los resultados, las habilidades comunicacionales de los líderes políticos del estado Zulia se agruparon de la siguiente manera:

Habilidades comunicacionales	Lingüísticas	Vocabulario amplio. Dicción precisa. Buen tono de voz. Fluidez verbal.
	Paralingüísticas	Emociones, la emotividad y la proyección; el volumen que se imprime al diálogo o conversación.
	Prosémicas	Utilización del espacio físico inmediato, proximidad física a sus interlocutores. Saludo Interpersonal
	Kinésicas	Postura corporal, predisposición o no a la interacción entre el emisor y el receptor, orientación del cuerpo, gestos y mirada.

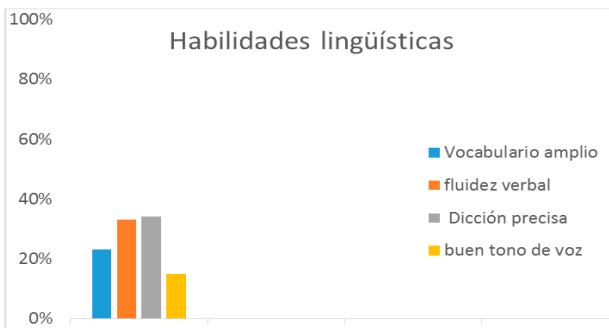
Fuente: Bermúdez, Flores y Parra (2018)

Habilidades lingüísticas

Tomando en cuenta que la comunicación entre un líder político y sus interlocutores puede darse a través de la comunicación oral o escrita, en este estudio se realizó el análisis de ambos tipos de discursos (textos transmitidos a través de las redes sociales, medios impresos, radio, televisión y encuentros cara a cara).

De acuerdo con los resultados obtenidos, un vocabulario amplio está presente en el 23% de los líderes participantes en el estudio, la dicción precisa en un 33%, buen tono de voz en el 34% y la fluidez verbal está presente solo en un 15% de los líderes. Los puntajes registrados en cada uno de los indicadores de la comunicación oral revelan que la mayoría de los líderes políticos del estado Zulia poseen escasas habilidades en esta área.

El bajo porcentaje de líderes políticos con habilidades lingüísticas representa una importante debilidad, ya que como lo señala Alles (2004), éstas permiten al individuo expresar, interpretar y negociar significados socioculturales de forma tal que el proceso de comunicación sea eficiente y esté matizado por modos de actuación apropiados. Poseer habilidades en cuanto a lo lingüístico además habilita al líder político, tal y como lo afirma Niño (2002) en su carácter de miembro de un grupo social, para producir y comprender eficazmente mensajes con significados sobre cualquier aspecto del mundo. Las habilidades lingüísticas se encuentran entre las denominadas, por el autor señalado, como propias del oficio, por lo tanto es fundamental que un líder político las desarrolle y las ponga en ejecución durante su desempeño.

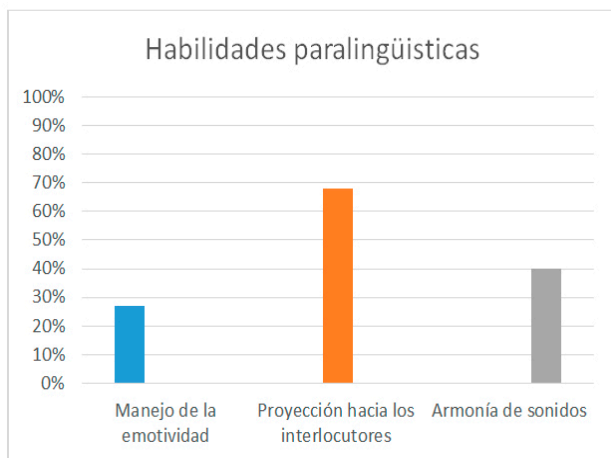


Fuente: Bermúdez, Flores y Parra (2018)

Habilidades paralingüísticas

En el caso de las habilidades paralingüísticas relacionadas con las emociones, la emotividad y la proyección hacia los interlocutores, se encontró que el 27% demuestra un buen manejo de la emotividad; el 68% demuestra una buena proyección hacia sus interlocutores; mientras que la armonía de sonidos obtuvo un 40%.

Estos resultados conducen a considerar que los líderes políticos del estado Zulia hacen un uso medianamente adecuado de los elementos paralingüísticos, tan necesarios en la comprensión del mensaje y es una herramienta que imprime mayor fuerza y efectividad al acto comunicativo



Fuente: Bermúdez, Flores y Parra (2018)

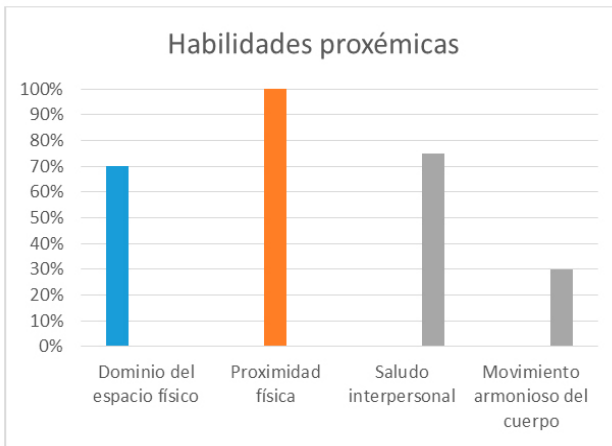
Habilidades proxémicas

El dominio de este grupo de habilidades demuestra de que el líder político está facultado para realizar actos comunicativos eficientes en una situación específica, en un contexto real, según las necesidades e intenciones, y por determinados canales y códigos, que incluyen todos los ámbitos del quehacer

comunicativo, con un sentido amplio de conocimiento y capacidad, más allá de lo estrictamente lingüístico verbal.

Al observar el dominio del espacio físico inmediato se encontró que el 70% de los líderes participantes tienen un buen dominio del espacio donde se movilizan, se desplazan con seguridad y se muestran cómodos al compartir la escena con sus seguidores. En cuanto a la proximidad física a sus interlocutores, se observó que el cien por ciento de los líderes que conformaron la muestra seleccionada mantienen una apropiada aproximación física a sus interlocutores, durante su interacción tanto en actos públicos como en encuentros interpersonales.

En relación con los ítems que medían los indicadores de salud interpersonal, se obtuvo como resultado que solo el 30% de los encuestados manifestó un movimiento armonioso.



Fuente: Bermúdez, Flores y Parra (2018)

Habilidades kinésicas

El último grupo de habilidades comunicacionales requeridas en un líder político se refiere a las kinésicas, donde se encuentran los gestos, la orientación y movimiento del cuerpo y la dirección de la mirada.

En cuanto al indicador relacionado con los gestos como forma de comunicación, se observó que 60% de los líderes participantes acompaña

continuamente su expresión oral con gestos, para apoyar su discurso, y 40% de los participantes lo hace pocas veces.

Otro indicador que permitió medir las habilidades comunicacionales kinésicas fue la orientación del cuerpo y los resultados obtenidos muestran que el cien por ciento de los participantes orientan su cuerpo hacia sus interlocutores.

En cuanto al indicador que determinaba la dirección de la mirada se encontró que el 62% la dirige hacia su interlocutor y hacia su entorno.



Fuente: Bermúdez, Flores y Parra (2018)

Conclusiones

Los líderes políticos que comúnmente hacen vida proselitista en el estado Zulia, poseen algunas de las habilidades comunicacionales que se requieren para la gestión pública, para las relaciones interpersonales y el manejo colectivo de masas; son personas que desde muy joven comienzan a participar en actividades políticas en las cuales, desde el hacer, desde lo instintivo y lo práctico, por ensayo y error, van construyendo relaciones, obteniendo un método propio de trabajo y entendimiento con el ciudadano, tanto en sus necesidades personales como colectivas. Esto les permite aprender haciendo, en todas las fases necesarias para la gestión y el desarrollo de su liderazgo.

Entonces, el líder político cuenta con un conjunto de herramientas en sus actividades sociales que le permite movilizar las masas en la búsqueda del consenso, y en la construcción de un vínculo. Este líder político sabe que es muy importante su presencia entre sus seguidores, lo que lo lleva a mantener un contacto personal constante y desarrollar habilidades comunicacionales espontáneas, utilizando para ello, no solamente el habla, sino su gestualidad, el lenguaje del cuerpo, la prosémica y todo el trabajo en términos corpóreo y vocal que genere la posibilidad de mantener un código común de entendimiento y aceptación para las premisas que tiene que difundir, dar a conocer y ejecutar.

Como parte del análisis de las habilidades comunicacionales del líder político se hace necesario precisar que las relaciones humanas efectivas son el producto de un conjunto de normas, principios, técnicas, arte y competencia que se evidencian en el desempeño.

Los líderes políticos del estado Zulia requieren de una formación sistematizada para el desarrollo de habilidades comunicacionales, de manera que puedan ser competentes al momento de comunicarse con sus públicos

Referencias

Alles, Martha (2005). **Dirección estratégica de recursos humanos**. Editorial Granica, México Df, México.

Bennis, Warren y Burt, Nanus (1995). Líderes, las cuatro claves del liderazgo eficaz. Disponible en: <http://www.articuloz.com/liderazgo-articulos/las-habilidades-comunicacionales-del-lider-1713938.html> (Consulta: 2016, noviembre 14)

Birdwhistell, Ray (1979). **El lenguaje de la expresión corporal**. Barcelona, Gustavo Gili.

Daboin, Morella; Revilla, Ronelsa y Moreno, Fidel (2017). Habilidades comunicativas del líder político. Una reflexión local. Disponible en: [www.spentamexico.org/v5-n1/5\(1\)8-22.pdf](http://www.spentamexico.org/v5-n1/5(1)8-22.pdf) (Consulta: 2017, octubre 12)

Ehuleteche, Ana María y De Stefano, Adriana (2011). “Evaluación de las competencias para la formación de tutores de e-learning”. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (RIED)*, Volumen 14:1, 75-86.

Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD), Madrid, España.

Escalante, Vanesa (2010). *Cómo descubrir y desarrollar las habilidades comunicativas en la enseñanza*. Universidad del Desarrollo Profesional, maestría en Educación, Puerto Rico.

Hernández, Roberto; Fernández, C.; y Batista, P. (2006). **Metodología de la Investigación**. 12ava Edición, Editorial McGraw Hill, México Df, México.

Moyá, Mayte. *Habilidades comunicativas y comunicación política*. Disponible en <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD%20Moya%20Ruiz%2C%20Maria%20Teresa.pdf> (Consulta 2017, noviembre 12)

Niño Rojas, Víctor Miguel (2003). **Competencias en la comunicación**. Hacia las prácticas del discurso, Ecoe Ediciones, Colombia.

Ortega, Félix (2003). **La política y el periodismo en el nuevo espacio público**. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, XLVI (enero-abril). Disponible en: <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/636/1620> (Consulta 2012, marzo 22).

Rincón, Carlos (2017). *Competencia Comunicativa*. Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/boa/contenidos.php/cb10887d80142488399661377b684b60/511/1/contenido/capitulos/Unidad11> (consulta 2017, diciembre 8)

Silva Dalbosco, Charlene (2013). **Imagen corporal y actitud: un enfoque cualitativo**. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 8, núm. 24, enero-abril, 2013. 38-40.