



## LA COMUNICACIÓN: DIAGNÓSTICO INTEGRADOR EN LA UNIVERSIDAD

**José Reinaldo Marrero Zaldívar\***

Universidad de Holguín, Cuba.

Doctor en Ciencias Pedagógicas.

Profesor Titular. e-mail: [jmarrero@uho.edu.cu](mailto:jmarrero@uho.edu.cu)

Código ORCID 0000-0001-9457-8628

**María Elena Díaz Ávila\*\***

Universidad de Holguín, Cuba.

Máster en Ciencias de la Educación.

Profesor Auxiliar. e-mail [mariad@uho.edu.cu](mailto:mariad@uho.edu.cu)

Código ORCID 0000-0002-7779-6858

**Dalquis María Rodríguez Díaz\*\*\***

Universidad de Holguín, Cuba.

Máster en Ciencias de la Educación.

Profesor Auxiliar. e-mail [droduro@uho.edu.cu](mailto:droduro@uho.edu.cu)

Código ORCID 0000-0002-3599-2105

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

José Reinaldo Marrero Zaldívar, María Elena Díaz Ávila y Dalquis María Rodríguez Díaz: “La comunicación: diagnóstico integrador en la universidad”, Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica, ISSN: 2660-5554 (Vol 2, Número 16, noviembre 2021, pp.1-18). En línea:

<https://www.eumed.net/es/revistas/observatorio-de-las-ciencias-sociales-en-iberoamerica/ocsi-nov-2021/comunicacion-universidad>

### RESUMEN

El proceso de enseñanza - aprendizaje posee carácter comunicativo, dado este por la interacción entre el docente y los estudiantes (actores de dicho proceso) y de estos entre sí; lo que favorece su autorregulación, la educación de sentimientos, cualidades y valores. (Arias Leyva, 2005)

Elevar la calidad de la educación significa entregar un servicio cada vez más pertinente, efectivo y eficiente a la sociedad. En este sentido, el presente artículo, tiene como finalidad caracterizar el proceso de la comunicación en el nivel universitario, exponer las principales insuficiencias detectadas en el diagnóstico aplicado a estudiantes y profesores y socializar el folleto “Diagnóstico y caracterización de la comunicación en la Universidad” el que con su aplicación permitirá la elaboración de un conjunto de materiales de estudio y programas dirigidos a la superación del personal docente, así como diseñar

acciones tendientes a mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, a través de una adecuada comunicación y de un uso correcto de la lengua materna.

**Palabras claves:** proceso de la comunicación, diagnóstico, Universidad.

## COMMUNICATION: INTEGRATING DIAGNOSIS IN THE UNIVERSITY

### ABSTRACT

The teaching-learning process has a communicative character, given this by the interaction between the teacher and the students (actors of said process) and between them; what favors their self-regulation, the education of feelings, qualities and values. (Arias Leyva, 2005). Raising the quality of education means delivering an increasingly relevant, effective and efficient service to society. In this sense, the present article aims to characterize the communication process at the university level, expose the main deficiencies detected in the diagnosis applied to students and teachers and socialize the brochure "Diagnosis and characterization of communication at the University" which with its application will allow the development of a set of study materials and programs aimed at improving the teaching staff, as well as designing actions aimed at improving the teaching-learning process, through adequate communication and use correct of the mother tongue.

**Keywords:** communication process, diagnosis, University

### INTRODUCCIÓN

El proceso de enseñanza-aprendizaje constituye un acto comunicativo por excelencia a través del cual se estimula la apropiación del conocimiento por parte del estudiante, una relación docente-discente más efectiva y el desarrollo integral de la personalidad del alumno. Es por ello que la comunicación, en el contexto de dicho proceso, se relaciona con la calidad de la educación.

Perfeccionar cada vez más el discurso áulico, a partir de un estilo flexible y asertivo, constituye un presupuesto sine qua non para lograr la formación del profesional que se aspira, máxime aquel que dirige el aprendizaje de la lengua materna.

Uno de los grandes problemas que enfrentan las universidades pedagógicas en la actualidad, es el relacionado con el deficiente desarrollo del lenguaje por parte de los estudiantes. Ello constituye un grave obstáculo durante su proceso de formación que afecta la calidad del aprendizaje y, una vez graduados, la de su desempeño profesional. Por esta razón cada profesor debe coadyuvar a desarrollar la comunicación profesional y promover el uso correcto de la lengua.

Los enfoques actuales de la enseñanza de la lengua y la literatura están dirigidos a formar comunicadores competentes, por lo que los diseños curriculares tienen entre sus objetivos el desarrollo de la comprensión y la construcción de discursos en diferentes estilos como procesos comunicativos. Esta enseñanza tiene en cuenta que, al hablar y escribir, se persiguen variadas intenciones (informar, convencer, persuadir, pedir) en diversos contextos, lo que implica construir discursos diferentes.

Desde la didáctica de la lengua con enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural, la construcción deviene en interés primordial para los docentes en general y en especial para los de Español – Literatura, debido a la importancia que en él tiene el lenguaje visto en su estrecho vínculo con el pensamiento y el conocimiento.

El objetivo de la construcción de textos orales y escritos es emplear adecuadamente los medios lingüísticos a partir de una adecuada selección que se corresponda con la intención, la finalidad y el contexto de comunicación, pues sabido es que no se habla de la misma manera a un familiar, que cuando se realiza un discurso formal ante un auditorio, es decir, lograr la competencia de construcción textual que se expresa en un proceso autorregulado de producción de significados para la creación de discursos orales o escritos que satisfacen necesidades e intereses individuales y sociales, se estructuran a partir de las experiencias y los conocimientos, hábitos y habilidades; se adecuan a contextos específicos y a receptores determinados, y tienen en cuenta las variables lingüísticas y estilísticas de conformación de esos discursos, en los que se revelan la personalidad y la cultura del individuo. (León Martínez, 2014)

El proceso de enseñanza-aprendizaje constituye un acto comunicativo por excelencia a través del cual se estimula la apropiación del conocimiento por parte del estudiante, una relación docente-discente más efectiva y el desarrollo integral de la personalidad del alumno. (Báez García, 2006) Es por ello que la comunicación, en el contexto de dicho proceso, se relaciona con la calidad de la educación. Perfeccionar cada vez más el discurso áulico, a partir de un estilo flexible y asertivo, constituye un presupuesto sine qua non para lograr la formación del profesional que se aspira, máxime aquel que dirige el aprendizaje de la lengua materna.

Uno de los grandes problemas que enfrentan las universidades en la actualidad, es el relacionado con el deficiente desarrollo del lenguaje por parte de los estudiantes. Ello constituye un grave obstáculo durante su proceso de formación que afecta la calidad del aprendizaje y, una vez graduados, la de su desempeño profesional. Por esta razón cada profesor debe coadyuvar a desarrollar la comunicación profesional y promover el uso correcto de la lengua.

El folleto que se presenta constituye un resultado del proyecto de investigación no asociado: “Estudio teóricos y prácticos de las lenguas y las comunicaciones”, perteneciente al Departamento Español-Literatura de la Facultad de Comunicación y Letras.

Este proyecto tiene como objetivo fundamental elaborar programas destinados a la superación postgraduada de los docentes con el fin de mejorar los problemas de comunicación que dificultan la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Universidad de Holguín.

La finalidad del trabajo es exponer las principales insuficiencias relacionadas con la comunicación, que fueron detectadas a partir del diagnóstico aplicado a estudiantes y profesores del Curso Regular Diurno de la Universidad de Holguín. Sobre esta base se hizo una caracterización general del comportamiento de la comunicación con especial énfasis en el desarrollo de las habilidades

comunicativas de los alumnos, teniendo en cuenta las variables y los indicadores establecidos para el estudio.

Este resultado permitirá, en una segunda fase del proyecto, elaborar un conjunto de materiales de estudio y programas dirigidos a la superación del personal docente en la institución, así como diseñar y proponer acciones tendientes a mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, a través de una adecuada comunicación y de un uso correcto de la lengua materna. Elevar la calidad de la educación significa entregar un servicio cada vez más pertinente, efectivo y eficiente a la sociedad.

## DESARROLLO

La condición humana está asociada indisolublemente a la comunicación como forma de relación entre los hombres. Al explicar su origen F. Engels (edición de 1975) relaciona el trabajo y la necesidad de comunicación al plantear: *“el desarrollo del trabajo al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta, para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más los miembros de la sociedad. En resumen, los hombres llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse los unos a los otros”*.

A lo largo de la historia de la humanidad la comunicación entre los hombres ha tenido gran significación. Desde el punto de vista de su desarrollo histórico e individual, el hombre no puede vivir ni satisfacer sus necesidades materiales y espirituales sin comunicarse con sus semejantes. Es justamente en ese proceso de la comunicación donde se evidencia la universalización del hombre en la medida que asume y personifica las relaciones sociales y encarna las potencialidades creadoras de su individualidad. (Domínguez García, 2003)

Aunque no es posible hallar unanimidad en definiciones conceptuales, se encuentran referencias comunes que permiten distinguir ideas esenciales en la comprensión de la categoría comunicación. La palabra comunicación proviene del latín “comunicativo, -ōnis”, que significa compartir, hacer común. Según el Diccionario de la Real Academia Española, comunicación es la “acción y efecto de comunicar o comunicarse, trato o correspondencia entre dos o más personas mediante un código común al emisor y al receptor”. (Larousse, 1962)

Para González (1989) “El proceso de comunicación es una vía esencial del desarrollo de la personalidad, que tiene su especificidad con relación a la actividad objetual concreta, tanto por sus características como por la forma en que el hombre se incluye en calidad de sujeto en uno u otro proceso. La significación de la comunicación depende de los sujetos implicados en ella; a su vez, las características de los sujetos determinan el proceso de comunicación”.

Para Caballero (2010), quien cita a Ortiz (2000), desde el punto de vista pedagógico, la comunicación es portadora de un carácter formativo, puesto que los sujetos que en ella intervienen tienen la posibilidad de transmitirse todo su mundo psicológico, valoral, cognitivo y afectivo. Este intercambio propicia una interacción exitosa con otras personas, cuestiones que van en beneficio del

desarrollo y perfeccionamiento de la personalidad, en este caso se alude a la comunicación educativa.

La comunicación como fenómeno social ha sido abordada desde diferentes aristas, pues en la misma interactúan elementos de diversa naturaleza. El hecho de que su estudio sea compartido por diferentes ciencias hace difícil dar un concepto acabado de la misma.

Desde el punto de vista filosófico, tiene un carácter histórico-concreto y su contenido y funciones corresponden a las relaciones sociales que expresa, de ahí que actúe como forma independiente de la actividad del sujeto y su resultado lo constituye la relación con otra persona. De la misma manera que la sociedad no existe al margen de los individuos que la integran, las relaciones no se dan al margen de la actividad real y la comunicación entre las personas. (Lecciones de Filosofía Marxista Leninista, 1992)

Desde una perspectiva psicológica, aun cuando no existe una definición única y aceptada por los estudiosos del tema, la mayoría coincide en señalar que es una forma de interrelación humana, condicionada por el lugar que ocupa el hombre dentro del sistema de relaciones sociales, influyendo considerablemente en el desarrollo de la personalidad. (Lomonov, 1989)

Como intercambio, interrelación, diálogo, como vida en sociedad, ella se relaciona indisolublemente con las necesidades productivas de los hombres.

A través de este proceso se transmite el resultado de su actividad psíquica, es decir, sus ideas, pensamientos, experiencias, pero también sus conflictos, emociones, necesidades y emociones.

Para autores como Vygotsky, L. S. (1968); Predvechi, G. P y Yu. A Cherkovin (1986); Leontiev, A. N. (1981), Ananiev, B., Andreieva, G. M. (1984); Lomov, B. F (1989); González, F. (1995), Fernández, A. M. (1996), Caballero (2010) la comunicación se manifiesta en las relaciones entre los hombres, es parte inseparable de su ser social y medio de formación y funcionamiento de su conciencia individual y social.

Se coincide con F. González (1995), cuando plantea que “la comunicación es un proceso que se organiza a través de dos canales esenciales: el verbal y el extraverbal”. Ella es expresión actual del sujeto intencional, quien construye activa y permanentemente su sentido en las relaciones sociales que establece.

En esta definición se revela la estrecha relación que existe entre comunicación y lenguaje.

Cada uno de estos criterios sobre comunicación ha tenido su influencia en el proceso pedagógico. Se coincide con la idea sostenida por Bárcena, F. (1987), Alonso, A. C. (1988), Ojalvo1, V. (1995), Fernández, A. M. (1996), Ortiz, E. (1997), Márquez, J. L. (1999), y Más, P. (2008), quienes consideran que el proceso pedagógico es, en esencia, un proceso de comunicación. Estos autores la denominan comunicación educativa y la ven como una variante peculiar de la relación interpersonal que establece el maestro con los alumnos, padres y otras personas.

La comunicación es inevitable en la interacción que se produce en el marco del proceso pedagógico entre los profesores y los estudiantes. (González Castro,1984) Este proceso cumple un papel fundamental en la formación y desarrollo de la personalidad del docente a través de su expresión afectiva-cognoscitiva y, en buena medida, condiciona la calidad de los resultados que éste obtiene en su

labor profesional. Por eso ha de ser diseñada como cualquier otro componente didáctico del proceso pedagógico. (Baxter Pérez, 2001)

Desde los presupuestos anteriores puede explicarse que la comunicación es un proceso no solo innato, sino que se enseña, se educa y se forma y desarrolla, mediante las influencias educativas que puedan ejercerse en los sujetos durante la actividad conjunta. Así se educan las conductas comunicativas, el comportamiento comunicativo, los estilos comunicativos, en relación con sus diferentes polos y los diferentes mecanismos de la comunicación. (Sales Garrido, 2004)

El aprendizaje presupone un determinado nivel de comunicación para que sea efectivo y, a su vez, incida en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, por su carácter comunicacional.

Para Mañalich, R. (1999), Ortiz, E. (1997) y Roméu, A. (2000-2007), la comunicación constituye una forma particular de la comunicación interpersonal, caracterizada por su efecto instructivo y educativo. Ello se evidencia no solo en el contexto escolar, sino en todas las esferas de la sociedad, aunque es el aula el lugar donde alcanza sus mayores potencialidades formativas por las funciones propias que en ella se cumplen dentro de la escuela. Una adecuada relación entre docentes y estudiantes, y estudiantes entre sí, a través de la comunicación, promueve la calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje. (González Hernández, 2001)

González Maura "et al." (2001) al abordar las habilidades comunicativas en la actividad pedagógica hacen referencia a:

- Las habilidades para percibir las características del interlocutor.
- Las habilidades para el uso de los medios extraverbales y lograr la retroalimentación en el concurso de la comunicación, centrandó el interés en el componente informativo y la comunicación afectiva.
- Las habilidades relacionadas con la expresión, la observación para lograr la empatía emocional.

La comunicación constituye un indicador esencial para la comprensión de la capacidad de aprendizaje de los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Un proceso de comunicación gratificante, donde prime el diálogo y el trabajo conjunto del profesor y del grupo de alumnos en una situación de aprendizaje, permite que se revelen y promuevan modificaciones esenciales en el estudiante y un alto grado de identificación por su profesión.

Resulta necesario entonces, preparar a los profesionales de la educación para que las variadas tareas docentes planificadas por ellos, que se apoyen en el empleo del lenguaje verbal- ya sea oral o escrito-, no sean generadoras de respuestas reproductivas, sino que exijan la reflexión, la argumentación, la valoración y el cuestionamiento, a partir de las contradicciones que ofrece el contenido del proceso de enseñanza-aprendizaje, pero desde un estilo de comunicación flexible y asertivo en el que prime una actitud positiva, la aceptación de la verdad, el respeto mutuo y la empatía entre los interlocutores.

Ante tales demandas, se hace necesario que los docentes y los estudiantes que se forman en las aulas para desarrollar esta labor en el futuro alcancen una preparación profesional suficiente en cuanto a

la comunicación y estén conscientes de la importancia del uso correcto de la lengua materna para elevar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. (Cassany, "et al." 1999)

A la luz de las ciencias pedagógicas, la comunicación es portadora de un carácter formativo, puesto que los sujetos que en ella intervienen tienen la posibilidad de transmitirse todo su mundo psicológico, valoral, cognitivo y afectivo. (Parra,1992) Este intercambio propicia una interacción exitosa con otras personas, cuestiones que van en beneficio del desarrollo y perfeccionamiento de la personalidad, se trata, entonces, de la comunicación educativa.

Educación la personalidad en el correcto uso de la lengua y en una adecuada comunicación favorece las relaciones interpersonales entre los estudiantes y entre estos y los docentes, ayuda a formar hábitos de camaradería, de educación formal y cortesía, cuestiones que se desarrollan paulatinamente como rasgos de la personalidad, y se forman, por tanto, jóvenes respetuosos, con un comportamiento educativo acorde con la sociedad actual.

En las universidades, como principal institución educativa, deben investigarse las vías para educar al estudiante, en el buen decir, a ser positivos en la comunicación con los otros, a ser asertivos, flexibles y amables en el trato. Cuba, particularmente, ha de hacerse fuerte en enseñar y formar modos o estilos de comunicación conducentes a la preservación de la lengua, y salvarla como identidad nacional, como arma ideológica esencial para defender los derechos y criterios con firmeza; con mayor razón en la actualidad, cuando se está muy cerca de las solapadas intenciones injerencistas y hegemónicas de los Estados Unidos. En ello radica la importancia de la comunicación educativa.

Las consideraciones precedentes, unidas a las insuficiencias comunicativas detectadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje y el escaso desarrollo de las habilidades comunicativas que presentan los estudiantes en los diferentes años y carreras de la Universidad de Holguín, llevó a un equipo de investigadores del Departamento de Educación Español y Literatura a profundizar en esta temática, con el objetivo de diagnosticar y caracterizar la comunicación en la Universidad.

El folleto que se presenta muestra los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos elaborados, con el fin de conocer el nivel real del manejo que los estudiantes hacen del idioma español y sus dificultades para establecer una comunicación efectiva.

Para lograr el objetivo propuesto se tuvo a bien estudiar el documento elaborado por el departamento de Formación Pedagógica General de la Universidad de Holguín, el cual contiene elementos necesarios a tener en cuenta para el desarrollo del proceso de diagnóstico. Igualmente se consultó el texto: ¿Cómo hacer un diagnóstico?, de la autora Ruiz Iglesias (1995), que aparece en su libro La enseñanza comunicativa de la lengua y la literatura. Sobre esta base, se asumieron algunos pasos lógicos para realizar el diagnóstico y caracterización de la comunicación en los estudiantes de primero, segundo y tercer año del Curso Regular Diurno en la Universidad de Holguín. Los pasos fueron los siguientes:

- Determinación del objeto a diagnosticar, caracterizar o evaluar.
- Estudio del modelo teórico sobre ese objeto.

- Análisis de la experiencia profesional, práctica, acumulada sobre lo que se desea diagnosticar.
- Determinación del objetivo y las dimensiones de lo que se va a diagnosticar, caracterizar o evaluar.
- Elaboración de los indicadores para su medición.
- Elaboración de los instrumentos para el diagnóstico.
- Recopilación de datos e información y su procesamiento.
- Procesamiento de la información de los resultados.
- Elaboración de conclusiones.

A partir de los resultados obtenidos se elaboró el folleto “**Diagnóstico y caracterización de la comunicación en la Universidad**” que consta de tres etapas:

**I Etapa: Prediagnóstico.** Esta etapa incluye la determinación del objeto a diagnosticar, el establecimiento de variables e indicadores para la medición y la confección de los instrumentos para su posterior aplicación. Responde a: qué, quién, hasta dónde y cómo.

**II Etapa: Diagnóstico.** El objetivo fundamental de esta etapa es determinar el estado actual de desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes en la Universidad a partir de la aplicación de los instrumentos elaborados. Se utiliza como técnicas de recopilación de datos la entrevista, la observación, el cuestionario, la composición y la prueba lingüística.

**III Etapa: Postdiagnóstico.** Incluye la caracterización e interpretación de los datos obtenidos acerca del desarrollo de las habilidades comunicativas. Se precisa de tablas para el procesamiento de la información de los resultados. En ella se contempla dar seguimiento a los resultados para el perfeccionamiento continuo de las habilidades comunicativas a partir de la concepción de acciones para mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de la lengua materna y de la comunicación en la Universidad.

A continuación, se presentan las variables e indicadores que permiten diagnosticar y caracterizar la situación de los estudiantes en cuanto a las cuatro áreas lingüísticas establecidas: áreas activo-receptivas de escuchar y leer, y áreas activo-productivas de hablar y escribir.

## **Variables e indicadores para evaluar el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes.**

### **Variable 1: Lectura**

#### **Indicadores:**

- Atención comprensiva (saber escuchar).
- Mecánica de la lectura (corrección, expresividad y fluidez, intensidad de la voz).
- Comprensión lectora (traducción, interpretación y extrapolación).
- Hábito de lectura (lee para cumplir una tarea docente, lee por placer).

### **Variable 2: Comunicación oral**

#### **Indicadores:**



- Aspecto fónico (pronunciación, entonación, fluidez, intensidad de la voz, acentuación de las palabras).
- Aspecto léxico (precisión en el vocabulario, variedad y riqueza léxica en correspondencia con el nivel cultural).
- Aspecto sintáctico (claridad y organización de las ideas, unidad y coherencia discursivas, corrección de las estructuras gramaticales empleadas).
- Otros aspectos comprometidos con la efectividad de la comunicación (ajuste al propósito, finalidad y situación comunicativa según las características de los interlocutores, empleo de estrategias para emitir el mensaje de manera natural y uso de códigos no verbales adecuados).

### **Variable 3: Comunicación escrita**

#### **Indicadores:**

- Aspecto lingüístico (delimitación correcta de oraciones y párrafos, uso de conectores, concordancia, empleo adecuado del léxico y de las estructuras gramaticales).
- Aspectos semántico-pragmáticos (ajuste al tema, suficiencia y calidad en las ideas, unidad, coherencia, organización lógica de significados, relación texto-intención comunicativa, ajuste a la estructura según tipología específica, empleo del registro adecuado).
- Aspecto formal o externo (caligrafía y legibilidad, presentación y limpieza).

### **Variable 4: Vocabulario**

#### **Indicadores:**

- Vocabulario activo
- Vocabulario pasivo

### **Variable 5: Ortografía**

#### **Indicadores:**

- Escritura de palabras sujetas a reglas.
- Acentuación.
- Escritura de palabras no sujetas a reglas.

Además de estas variables, se consideró oportuno incluir en el diagnóstico como otra de sus variables los Estilos de comunicación, por el papel esencial que desempeñan en la configuración del desarrollo personal del sujeto y por su influencia en la conformación y desarrollo de la autoestima.

Los estilos de comunicación se definen como la manera distintiva que cada sujeto tiene de manifestarse en cada uno de los contextos sociales en que interactúa.

Dichos estilos se evaluaron teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción comunicativa.
- Relaciones entre los interlocutores (profesor-alumno, alumno-alumno).

De acuerdo con estos indicadores se consideraron tres estilos de comunicación: agresivo, pasivo y asertivo.

**Pasivo:** se asume una actitud de sumisión y dependencia, el interlocutor se subordina a las necesidades de los demás y deja de lado sus propios intereses y deseos. Bajo estos efectos el individuo se muestra insuficiente y limitado, vacila para tomar una decisión, se muestra temeroso y tiene poca iniciativa y creatividad.

**Agresivo:** Pretensión de dominio del interlocutor, utilización de recursos comunicativos que tienden a imponer criterios y opiniones; se adoptan actitudes que van desde el paternalismo hasta la amenaza u ofensa. Este estilo limita el desarrollo personal del educando y lo conduce por el camino de la timidez y la desconfianza en sus recursos personales para el desarrollo. Estimula también actitudes agresivas que dificultan las relaciones interpersonales.

**Asertivo:** Los interlocutores se aprestan a una comunicación desarrolladora donde prima el respeto a los derechos mutuos, no hay pretensiones de dominio, prevalece un ambiente de honestidad y se escucha al otro bajo la influencia de un adecuado control emocional.

Bajo la influencia de este estilo se produce en los educandos el florecimiento de una autoimagen favorable que los conduce a plantearse altas expectativas y proyectos de vida con variedad de acciones enriquecedoras. Ser asertivo puede aprenderse y enseñarse a partir del sistema de influencias educativas sobre el sujeto. La educación debe potenciar la conducta asertiva; o sea, lograr una interacción social positiva, una comunicación auténtica, libre, honesta, basada en el respeto entre profesores y alumnos.

Para llevar a cabo finalidad formativa este último estilo, (Caballero Velázquez, 2010:73) elaboró un método pedagógico de estimulación de la comunicación asertiva, el cual se define como:

La vía de lograr un proceso formativo dirigido a promover en los jóvenes una actitud positiva ante la vida, que les permita la adecuada percepción, información e interacción en el medio social en que tiene lugar su actividad comunicativa, a incentivar una comunicación que se aleje de la agresividad y la pasividad durante el desarrollo de la actividad. Este se extiende desde el sistema de influencias educativas hasta el comportamiento comunicativo de los estudiantes de preuniversitario en los diferentes contextos de formación.

El diagnóstico de los estudiantes debe realizarse en situaciones auténticas de comunicación: clases prácticas, seminarios y otras actividades en las que fluye la interacción profesor-alumno, alumno-alumno de modo natural. Igualmente se sugiere la aplicación de pruebas para medir la lectura, la expresión oral y escrita, la comprensión y la escucha.

Los errores detectados serán clasificados según las variables e indicadores establecidos para el diagnóstico; o sea, teniendo en cuenta el aspecto formal, semántico y pragmático de la comunicación.

### **Estado actual del desarrollo de las habilidades comunicativas en los estudiantes**

Para medir el nivel de desarrollo de las habilidades alcanzadas por los estudiantes se procesan los resultados de las técnicas comunicativas en las categorías de alto, medio y bajo.

Los indicadores que se tomarán en cuenta para medir la ubicación de los estudiantes en cada uno de los niveles serán:

**Nivel alto:**

- Lee con fluidez, entonación correcta y expresividad.
- Comprende al detalle lo que lee y alcanza el nivel de extrapolación del texto.
- Se expresa con claridad y coherencia, emplea un vocabulario rico y variado ajustado al propósito, la finalidad y la situación comunicativa.
- Escribe textos claros y bien estructurados según su tipología y ajustándose al registro adecuado; muestra suficiencia y calidad en las ideas que expresa; puede desarrollar una argumentación justificando su punto de vista; posee ortografía, caligrafía y legibilidad adecuada.
- Su comunicación es asertiva.
- Tiene desarrollados sus hábitos de lectura.

**Nivel medio:**

- Lee con la fluidez requerida, pero no siempre con la expresividad y entonación adecuadas.
- Comprende bien un texto oral y escrito, pero se queda a un nivel de interpretación.
- Se expresa con claridad empleando adecuadamente las palabras, pero no siempre se ajusta a la intención y finalidad comunicativa del texto.
- Escribe textos coherentes ajustados al tema, pero no siempre manifiesta la relación texto-intención comunicativa; su ortografía es buena; su caligrafía es legible, aunque presenta algunos problemas de enlace entre las letras.
- Dominio de las reglas ortográficas, aunque no siempre con una aplicación certera en su uso. En la redacción presenta algunas dificultades con los signos de puntuación (coma, punto y coma, dos puntos).
- Muestra una adecuada relación comunicativa con los otros.
- Lee solo lo que le gusta.

**Nivel bajo:**

- Lee con cierta dificultad, realiza una lectura con retrocesos, con lentitud e incurre en omisiones, adiciones y cambios de letras. Su entonación y expresividad no es adecuada.
- Comprende el texto a medias, se queda a un nivel de traducción.
- Presenta dificultades para expresar un mensaje con claridad, tiene pobreza de vocabulario y no se ajusta a la intención, finalidad de la comunicación ni al tipo de texto que se requiere.
- Escribe textos simples, presenta dificultades con el uso de los conectores y las estructuras gramaticales; no hace un empleo adecuado del léxico; no se ajusta al tipo de texto; presenta problemas de trazos y enlaces.
- Su ortografía es mala. Presenta dificultades con la escritura de palabras sujetas y no sujetas a reglas (cambio de b-v, c-s-z, uso de la h), con la acentuación y con la utilización de los signos de puntuación.
- No posee hábitos de lectura. Realiza lectura fragmentada de diferentes textos para cumplir con una tarea docente.

## CONCLUSIONES

Las contradicciones relacionadas con la comunicación que se presentan en el contexto escolar no están dadas por la calidad de las relaciones interpersonales con los grupos y profesores, sino por factores de naturaleza motivacional afectivo y cognitivo instrumental, provocado por la ausencia de objetivos, metas, ideales e intenciones relacionadas con el contexto profesional y el pobre desarrollo de las habilidades comunicativas que constituyen la base de la preparación del maestro.

La comunicación como expresión creadora es la que da significado y profundidad al proceso educativo, al asegurar y acrecentar en el estudiante su participación y creatividad. (Ortiz Torres, 2004) La comunicación constituye un indicador esencial para la comprensión de la capacidad de aprendizaje de los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Un proceso de comunicación gratificante, donde prime el diálogo y el trabajo conjunto del profesor y del grupo de alumnos en una situación de aprendizaje, permite que se revelen y promuevan modificaciones esenciales en el estudiante y un alto grado de identificación por su profesión.

Esta propuesta, que tiene su génesis en un proyecto de investigación institucional, responde a una de las exigencias más puntuales del sistema educativo cubano: educar la personalidad de niños, adolescentes y jóvenes. Toma como principales presupuestos la comunicación educativa y pedagógica, los estilos comunicativos y la asertividad como un estilo de comunicación, más allá de una habilidad social con el objetivo de transformar positivamente el comportamiento comunicativo de los jóvenes, de manera que la sociedad pueda contar con hombres y mujeres más asertivos, democráticos y positivos en sus relaciones y desempeños.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Leyva, Georgina. (2005). Cartas al Maestro. Español 3. Hablemos sobre comunicación oral. La Habana. Editorial: Pueblo y Educación.
- Báez García, Mireya. (2006). Hacia una comunicación eficaz. La Habana. Editorial: Pueblo y Educación.
- Baxter Pérez, Esther. (2001). ¿Promueves o facilitas la comunicación entre tus alumnos? Editorial: Pueblo y Educación.
- Caballero Velázquez, E. (2010). La estimulación de los componentes socio psicológicos de la comunicación en los estudiantes de Preuniversitario. Tesis presentada en opción al título de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Holguín.
- Cassany, Daniel, et. Al. (1999). Enseñar Lengua. Madrid. Editorial Espasa Calpes.
- Diccionario Larousse. Real Academia de la Lengua Española, 1992.
- Domínguez García, I. (2003). Comunicación y discurso. Editorial: Pueblo y Educación.
- González Castro, Vicente. (1984). Profesión: comunicador. Editorial Pablo de la Torriente Brau. La Habana.

- González Hernández, A. (2001). Una pedagogía de la diversidad y la equidad: propuestas para una nueva relación profesor-alumno. Pedagogía 2001. La Habana.
- González, F. (1995) Comunicación, personalidad y desarrollo. Editorial: Pueblo y Educación. La Habana.
- Lecciones de *Filosofía Marxista-leninista*. (2000). Tomo I. Editorial Félix Varela. La Habana.
- Lomonov, B. F. (1989). El problema de la comunicación en Psicología. Editorial Ciencias Sociales. La Habana.
- Marrero Zaldívar, J. R. y Caridad Leyva. (2008). La composición. Elementos psicolingüísticos para su interpretación. UCP "José de la Luz y Caballero".
- MINED. (1998). Programa Director de Lengua Materna. La Habana.
- Ojalvo V. "et al". (1995). La comunicación educativa. Universidad de La Habana. CEPES. La Habana
- Ortiz Torres, E. (2004). Comunicación pedagógica y creatividad. Universidad de Holguín. (Material en soporte magnético).
- \_\_\_\_\_. (2000). Comunicación Educativa. Universidad de Holguín. (Material digitalizado).
- Parra, M. (1992). Lingüística textual y su aplicación a la enseñanza del español en el nivel universitario, Folleto, Universidad Nacional de Colombia.
- Grupo de Diagnóstico. (2015). Pasos Metodológicos para la realización del diagnóstico. Departamento de Formación Pedagógica General. Universidad de Ciencias Pedagógicas de Holguín. (Soporte digital).
- Predvechni G.I y YU. A. Sherkovin. (1995) Psicología Social. Editorial Libros para la Educación, Cuba.
- Ruiz Iglesias, M. (1995). ¿Cómo hacer un diagnóstico? En La enseñanza comunicativa de la lengua y la literatura, Ediciones INAES, México.
- Roméu, A. (2007). El enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural de la enseñanza de la lengua materna. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- \_\_\_\_\_. (2003). Acerca de la enseñanza del Español y la Literatura, Editorial: Pueblo y Educación, La Habana.
- Rubinstein, S. L. (1977) Principios de psicología general. Editorial: Pueblo y Educación. La Habana.
- Sales Garrido, Ligia, M. (2004). La comunicación y los niveles de la lengua. Editorial: Pueblo y Educación. La Habana.
- Vygotsky, S.L. (1987). Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. Editora Científico Técnica. La Habana.
- León Martínez, I (2014) La enseñanza de la construcción de textos. En Didáctica de la Lengua Española y la Literatura Tomo II. Editorial: Pueblo y Educación, La Habana.

**ANEXOS****ANEXO 1. Diagnóstico**

Temario:

I. Realiza la lectura en silencio del siguiente texto:

En cualquier debate que abarque tanto las formas orales como escritas del lenguaje, parece imprescindible una mirada específica para la ortografía, aquejada de un incrementado desorden. Si la gente no siente cuánto de sí mismo se materializa en la expresión y en la escritura, no adquiere una idea clara de su importancia. La cifra tan alta de individuos que encuentra dificultades serias para seleccionar palabras con qué verbalizar sus juicios y reflexiones, sugiere la necesidad de inducirlos a comprender que esta carencia merma su propia sensibilidad. Puesto que se piensa con palabras y estas reflejan el universo interior, al mismo tiempo que lo transforman; hablar y escribir de cualquier modo presuponen un acto en el que se dibuja el alma propia y la de la nación. Por eso Martí insistía: "Háblese sin manchas".

- a) Prepárate para leer de forma expresiva el texto anterior.
- b) Organiza tus ideas para comentar oralmente el mensaje que te transmitió el texto.

II. Redacta un texto de carácter autobiográfico donde expreses cómo te ves a ti mismo, qué intereses te llevaron a escoger la carrera y cuáles son tus expectativas.

- a) Ten en cuenta que alcance una cuartilla y que sea coherente.

**ANEXO 2. Instrumento Guía de observación sobre la comunicación**

Objetivo: Identificar cómo se manifiesta el proceso de comunicación durante el desarrollo de una clase a través del análisis de la actuación del profesor.

1. Peculiaridades del lenguaje del profesor.

- a) Tono: alto\_\_\_\_ moderado\_\_\_\_ bajo\_\_\_\_
- b) Ritmo: rápido\_\_\_\_ adecuado\_\_\_\_ lento\_\_\_\_
- c) Pronunciación: precisa\_\_\_\_ imprecisa\_\_\_\_
- d) Construcción oral: coherente\_\_\_\_ incoherente\_\_\_\_
- e) Vocabulario: amplio\_\_\_\_ pobre \_\_\_\_.
- f) Relación entre lenguaje verbal y no verbal: de complementación \_\_\_\_ de oposición \_\_\_\_.
- g) Características del lenguaje verbal: culto\_\_\_\_ culto solo en ocasiones\_\_\_\_ vulgar \_\_\_\_.
- h) Uso de imágenes metafóricas: sí\_\_\_\_ a veces\_\_\_\_ no\_\_\_\_

i) Uso de gestos, mímica, postura, pantomima de forma adecuada para enfatizar su mensaje: sí \_\_\_\_ a veces \_\_\_\_ no \_\_\_\_.

## II. Relación profesor - estudiante.

a) Dirección: unidireccional \_\_\_\_ bidireccional \_\_\_\_.

b) Estructura interactiva: centralizada \_\_\_\_ descentralizada \_\_\_\_.

d) Organización: individual \_\_\_\_ sucesiva \_\_\_\_ recíproca \_\_\_\_

e) Correspondencia del contenido con el tema de la clase: total \_\_\_\_ parcial \_\_\_\_ nula \_\_\_\_.

f) Retroalimentación: sí \_\_\_\_ no \_\_\_\_

g) Matiz afectivo: positivo \_\_\_\_ negativo \_\_\_\_ ambivalente \_\_\_\_ indefinido \_\_\_\_.

h) Calidad del trato al alumno por el profesor: aceptación \_\_\_\_ rechazo \_\_\_\_ indiferencia \_\_\_\_.

i) Calidad del trato al profesor por los alumnos: aceptación \_\_\_\_ rechazo \_\_\_\_ indiferencia \_\_\_\_.

## III. Participación de los estudiantes durante la clase.

a) Frecuencia: todos \_\_\_\_ muchos \_\_\_\_ algunos \_\_\_\_ pocos \_\_\_\_ ninguno \_\_\_\_.

b) Tipos de participación:

\_\_\_\_ Responden a preguntas del profesor

\_\_\_\_ Plantean dudas

\_\_\_\_ Formulan preguntas

\_\_\_\_ Brindan opiniones, valoraciones

\_\_\_\_ Rebaten criterios del profesor o de otros alumnos

\_\_\_\_ Apoyan criterios del profesor o de otros alumnos

\_\_\_\_ Se refieren a otros temas (cuáles)

## IV. Estilo del profesor.

sí            no            a veces

a) Estimula la participación

- b) Tacto en las relaciones
- c) Trato respetuoso
- d) Atención a demandas de aprendizaje
- e) Atención a demandas íntimo- personales
- f) Relaciones frías, distantes.
- g) Relaciones de excesiva familiaridad

Conclusión del estilo: Asertivo\_\_\_ Pasivo\_\_\_ Agresivo\_\_\_

V. Orientación de la comunicación del profesor.

- a) Dirección de la exposición:

\_\_\_ Se dirige a todo el grupo.

\_\_\_ Se dirige a determinados alumnos.

\_\_\_ Variable, en ocasiones se dirige a todo el grupo y en otras a alumnos determinados

- b) Logra mantener la atención de los alumnos:

Siempre\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi nunca\_\_\_

- c) Atrae la atención de los alumnos:

De forma adecuada\_\_\_ A veces inadecuada\_\_\_ De forma inadecuada\_\_\_

VI. Funciones de la comunicación presentes.

- Informativa: sí\_\_\_ no \_\_\_

- Afectiva: sí\_\_\_ no\_\_\_

- Regulativa: sí\_\_\_ no\_\_\_

- ¿Predominó alguna? sí\_\_\_ no\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

VII. Componentes de la comunicación.

a) ¿La interrelación entre los componentes de la comunicación fue adecuada? sí\_\_\_ no\_\_\_

VIII. Mecanismos de la comunicación.



a) De los siguientes mecanismos señale los que se pusieron de manifiesto en la clase:

persuasión \_\_\_ imitación \_\_\_ sugestión \_\_\_ contagio \_\_\_

### ANEXO 3. Cuestionario para el profesor.

Estimado profesor: El presente cuestionario pretende explorar la comunicación que usted establece con sus estudiantes en el marco del proceso de enseñanza-aprendizaje. Es necesario responda meditando bien cada pregunta y con plena sinceridad. Siga las instrucciones siguientes:

Cada afirmación va precedida de un paréntesis.

Marque con una equis(X) aquellas afirmaciones que consideres están en correspondencia con las características de la comunicación que usted establece con sus estudiantes. Marque con un cero (0) aquellas con las cuales no esté de acuerdo. En caso de duda o indecisión responda con un signo de interrogación (?)

- 1- Estoy satisfecho con la forma en que habitualmente me comunico con mis estudiantes. ( )
- 2- Con frecuencia logro influir o modificar flexiblemente la forma de pensar y el modo de actuar de mis estudiantes. ( )
- 3- Existen momentos en que los alumnos se aburren en mis clases y la comunicación no fluye adecuadamente. ( )
- 4- Me doy cuenta con facilidad cuando los alumnos no siguen con seguridad el objetivo. ( )
- 5- No siempre logro resumir en pocas palabras una idea esencial. ( )
- 6- Me percato con facilidad del estado de ánimo de mis estudiantes y trato de influir para modificarlos en caso necesario. ( )
- 7- Si pudiera, modificaría la forma en que habitualmente me comunico con mis estudiantes. ( )
- 8- Me resulta difícil conversar con mis alumnos de otros temas fuera de la clase. ( )
- 9- Con facilidad conozco en qué medida los alumnos están asimilando los contenidos en la comunicación. ( )
- 10- Me apoyo en elementos novedosos para despertar el interés por mis clases y asignatura. ( )
- 11- Soy capaz de exponer en forma sintética lo esencial de manera que fluya correctamente la comunicación. ( )
- 12- Quisiera poder tener otra forma de comunicarme con mis alumnos. ( )
- 13- Oriento a los alumnos de manera afable lo que debemos lograr en la clase. ( )
- 14- Me resulta difícil desarrollar la habilidad comunicativa de mis estudiantes. ( )
- 15- Me resulta difícil lograr una adecuada motivación, aunque conozco su importancia. ( )
- 16- Logro explicar con suficiente claridad, precisión y fluidez el contenido al auditorio. ( )
- 17- Uso recursos que me permiten comprender en qué momento decae la motivación durante la comunicación. ( )
- 18- Sistemáticamente logro influir o modificar la actitud y el modo de actuar de mis estudiantes. ( )

19- No logro dar a mi voz un adecuado uso de acuerdo con la importancia de lo que expreso de forma tal que se entienda mejor y contrarreste la monotonía. ( )

20- No siempre logro despertar en mis estudiantes sentimientos y emociones de tal manera que sientan la necesidad de comunicarse sistemáticamente conmigo. ( )

21- Considero que tengo un vocabulario técnico suficientemente amplio para hacerme entender. ( )

22- Conozco las motivaciones de los estudiantes y sistemáticamente me apoyo en ellas para elevar su interés. ( )

23- Me doy cuenta cuando la atención y el interés decaen y utilizo recursos que la propician. ( )

24- Despierto confianza en mis alumnos, constantemente me piden consejos y me confían sus problemas y dificultades. ( )

25- Realmente agradecería una estrategia que me facilite mantener una adecuada comunicación con mis estudiantes. ( )

26- Puedo discutir ideas diferentes con los estudiantes, aunque no llegue a convencerlos. ( )

27- Acostumbro a expresar mis sentimientos y emociones. ( )

28- No me considero capaz de exponer un contenido de varias formas para que todos me entiendan. ( )

29- Conozco en qué grado están satisfechos los estudiantes en cuanto a la comunicación que establecemos. ( )

30- Me doy cuenta cuando mi exposición no es del interés del auditorio, aunque continuo. ( )

31- Mi estado de ánimo no siempre es el más adecuado y siento que me afecta en la comunicación. ( )