

La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico

Assertive communication: a stimulation method in the formation of the pedagogical professional

*Elizabeth Caballero-Velázquez

**Yaquelin Cruz-Palacios

***Yurima Otero-Góngora

*Universidad de Holguín. Cuba. Licenciada en Educación, especialidad de Español-Literatura. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. ecaballero@femsu.uho.edu.cu

*Universidad de Holguín. Cuba. Licenciada en Letras. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. ycpalacios@femsu.uho.edu.cu

*Universidad de Holguín. Cuba. Licenciada en Educación, especialidad de Español-Literatura. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. yurimaotero@femsu.uho.edu.cu

Resumen

Se presentan algunas consideraciones de carácter epistemológico acerca de la comunicación asertiva y su importancia en el proceso pedagógico, todo lo cual se logra con el empleo de métodos como el análisis, la síntesis, la observación participante al proceso pedagógico de la universidad, entre otros. Como resultado se ofrece el método pedagógico de estimulación de la comunicación asertiva, derivado del trabajo investigativo de las autoras, el cual se erige en una nueva vía para el trabajo educativo al incentivar la formación de modos de comportamientos comunicativos positivos y flexibles, que trasciendan los diferentes contextos de formación en los que se desarrollan los profesionales de la educación.

Palabras clave: comunicación; comunicación asertiva; proceso pedagógico; profesional pedagógico

Abstract

Some epistemological considerations related to assertive communication and its relevance in the pedagogical process were presented; this is possible due to the use of methods such as analysis, synthesis, participant observation of the pedagogical process. As a result to offer the pedagogical method of the assertive communication stimulation was explained, of the authors' investigation which constitutes a new way to achieve educative work by stimulating the formation of flexible and positive behaviours, transcending the different formation contexts in which education professionals develop.

Key words: communication; assertive communication; pedagogical process; formation; pedagogical professional

Introducción

La condición humana está asociada a la comunicación como forma de relación entre los hombres. Es a través del proceso comunicativo, esencialmente, que estos sintetizan, organizan y elaboran de forma cada vez más intensa toda la experiencia y conocimiento que les llega como individuos por medio del lenguaje. La comunicación posee una fuerte carga educativa, porque las personas que intervienen en ella reciben la posibilidad de transmitirse entre sí toda su realidad psicológica, los valores sociales, conocimientos y habilidades para la interacción exitosa con otras personas, lo que repercute en el perfeccionamiento de su personalidad. La unidad de lo cognitivo y lo afectivo

constituye, por tanto, un principio esencial para comprender y utilizar la comunicación en la educación del hombre.

La comunicación es inevitable en la interacción que se produce en el marco del proceso pedagógico entre los profesores y los estudiantes. Ella 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.

Estos aspectos han llevado a que los estudios sobre comunicación se sientan con más fuerza en las ciencias pedagógicas con la aparición de concepciones del proceso educativo como comunicación intencional. En las investigaciones desarrolladas hasta la fecha, tanto en Cuba como en el extranjero, entre ellas: Asencio (1991), Ojalvo (1995), Andréieva (2004), Ortiz (2005), Más (2008), Montero (2008), Caballero (2010), se argumenta con precisión el valor de la comunicación en la educación. En sus investigaciones aportan las condiciones básicas de la comunicación educativa con las cuales es imposible no estar de acuerdo: motivadora, persuasiva, estimulante, dinamizadora, adaptativa y facilitadora de la inteligibilidad.

Si bien no hay unanimidad de criterios en cuanto a la definición conceptual de la comunicación educativa, los autores mencionados coinciden en señalar que ella constituye una forma particular de la comunicación interpersonal caracterizada por su efecto instructivo y educativo, que se evidencia no solamente en el contexto escolar, sino en todas las esferas de la sociedad, aunque es en el aula donde alcanza sus mayores potencialidades formativas, por las funciones propias que en ella se cumplen dentro de la escuela.

En este artículo se destaca la influencia de la comunicación en el proceso de formación del profesional de la educación y se reflexiona acerca de las particularidades de su enseñanza-aprendizaje desde la profundización y análisis de los estilos de comunicación y la comunicación asertiva. En el mismo se expone el método asertivo de estimulación de la comunicación como vía para desarrollar este proceso en la formación inicial del profesional pedagógico, resultado de la tesis doctoral de una de las autoras, vinculada a los factores sociopsicológicos de la comunicación.

Materiales y métodos

Se aprovechan los presupuestos de la investigación cualitativa. Los métodos empleados están determinados por el objetivo general y las tareas de investigación previstas. Se utiliza el análisis y

crítica de fuente para integrar toda la información contenida en la bibliografía relacionada con la comunicación y los estilos comunicativos.

Resultados y discusión

En el desarrollo histórico de la escuela como institución social, los vínculos entre educación y comunicación se han hecho cada vez más explícitos y gana terreno el carácter participativo e interactivo de ambos procesos. En el proceso pedagógico se manifiesta una gama de relaciones interpersonales, que en los variados matices que adopta la comunicación ejerce influencias específicas en el desarrollo de la personalidad de los educandos. En este sentido, es significativa la influencia de la personalidad del profesor y sus relaciones con los estudiantes, así como las formas que se adopten para organizar el proceso docente, los métodos empleados y las formas de evaluación, los cuales van a reflejar un clima comunicativo peculiar en cada situación, más allá de los límites de las experiencias del aula.

Establecer los nexos entre comunicación y educación es esencial, pues las relaciones que se establecen en el marco del proceso educativo son básicamente en el nivel interpersonal, mediante la adecuada comunicación que se da entre el profesor y los estudiantes y de estos entre sí en el contexto de la escuela y también fuera de esta. Un buen profesor es un incansable buscador de codificaciones óptimas para la comunicación de lo que desea que sus alumnos aprendan. En el ámbito escolar, ellos son los principales protagonistas de estas relaciones entre educación y comunicación y según la estrategia que se utilice para la organización del proceso pedagógico, se manifiestan formas y concepciones diferentes con respecto a la educación como proceso comunicativo.

La comunicación en el aula debe ser una relación terapéutica entre docente y estudiante, un auténtico encuentro entre seres humanos que aspiran a la optimización de los aprendizajes. Si la relación es adecuada, el trabajo del docente es realizado con mayor calidad y las situaciones son desarrolladas favorablemente para él mismo y para los alumnos. Una positiva relación entre docentes y estudiantes, y estudiantes entre sí, a través de la comunicación, promueve la calidad en el proceso de enseñanza aprendizaje.

La práctica pedagógica diaria ha de ser percibida, entonces, como un proceso de construcción de significados de modo que la comunicación que se desarrolle en las aulas posibilite el desarrollo de un clima favorable entre todos los participantes del proceso. El carácter educativo de la comunicación se logra cuando:

- Se estimula el desarrollo de la personalidad de los alumnos, fundamentalmente en fenómenos psicológicos complejos, tales como la autoconciencia, la autovaloración y los niveles de autorregulación.
- Se incita la aparición de contradicciones internas en la personalidad y en las relaciones interpersonales, así como su solución posterior.
- Se producen cambios internos y conductuales a corto, mediano y largo plazos, por ser un proceso.
- Adquiere un carácter planificado por parte del maestro aunque, en ocasiones, las propias situaciones comunicativas espontáneas estimulan su esencia pedagógica.
- Implica a la personalidad de los sujetos en su integridad y en la unidad de lo cognitivo, lo afectivo y lo conductual.
- Crea condiciones proclives hacia la comunicación cotidiana, espontánea, franca y abierta.

La ausencia de cualquiera de estos indicadores limita el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, pues este es comunicacional por excelencia y la comunicación educativa tiene que ser instructiva y educativa por su propia esencia.

Sin embargo, no siempre la escuela ha resultado un medio facilitador de la comunicación. Entre las principales dificultades que atentan todavía contra la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje en los diferentes niveles de enseñanza están el formalismo, el predominio de la organización espacial tradicional (unidireccional), el abuso del discurso académico, las conductas inapropiadas por parte el profesor, la tendencia a no considerar al estudiante como sujeto activo en el proceso de su desarrollo y el deprecio del contexto como soporte pedagógico.

Esta situación se manifiesta en la formación inicial del profesional de la educación. En este proceso existen todavía limitaciones en la comunicación maestro-alumno y alumnos entre sí, lo que conlleva a que no siempre se tome en cuenta a la educación con su carácter interactivo de influencias mutuas entre sus participantes, ni a la comprensión mutua como núcleo de ese complejo proceso que es la comunicación.

La mayor barrera psicológica en la comunicación interpersonal ocurre por la tendencia de algunas personas a evaluar, juzgar, aprobar o desaprobar la conducta o actuación de otras en situaciones donde existe fuerte implicación afectiva. En el caso particular de la comunicación profesor-alumno este criterio es efectivo y se relaciona con las dificultades mencionadas.

Entre los elementos que Ojalvo (1995) enumera que contribuyen a destruir barreras y al logro de estrategias eficientes de comunicación en el marco del proceso pedagógico están los siguientes:

Rasgos caracterológicos que favorecen el proceso comunicativo: estos son: sociabilidad y expresividad elevada, la sinceridad, el optimismo, la seguridad y autenticidad.

Ambiente de colaboración: propiciar el diálogo y la reflexión entre los participantes partiendo del conocimiento de las características personales de cada uno (fortalezas, debilidades, necesidades, intereses) para trazar la estrategia a emplear.

Actitud positiva y constructiva por parte de los interlocutores: contribuir al entendimiento y a la solución de los problemas tratados. Percibir la facilidad de comprensión de los demás.

Respetar la verdad y respetarse mutuamente: evitar la prepotencia, el autoritarismo, la coerción. Los interlocutores deben comprometerse constructivamente en el discurso dialógico considerando las razones ajenas, expresando las propias y modificándolas si es necesario.

Lograr una buena escucha: saber escuchar las ideas de los otros; sentir, percibir sensorialmente lo que transmite otra persona; interpretar, comprender el mensaje captado.

Mostrar empatía: estimular a la otra persona para que se exprese lo más completa y libremente posible; evitar respuestas agresivas, inútiles y dialogar confiadamente. (pp.13-14).

Los docentes deben poseer, además, otros aspectos importantes que complementan su labor educativa: ser ejemplo ante sus alumnos, desarrollar una alta profesionalidad, combinar la acción y la palabra, transmitir valores, propiciar una comunicación dialógica y personalizada.

El reto para los docentes en los momentos actuales está, por tanto, en comunicarse dialógicamente, de forma horizontal, centrándose en el proceso y no en la información o en los resultados. Está además en trazar estrategias comunicativas eficientes, evitando o venciendo barreras comunicativas que conducen al malentendido o a la ruptura de la comunicación y que disminuyen o desvirtúan la influencia educativa en sus educandos. Corresponde al maestro, como hilo conductor, transmitir al alumno no solo el conocimiento, sino también, y a la par, desarrollar la habilidad para la comunicación en situaciones nuevas y diversas.

Sobre la base de lo anteriormente explicado, se comprende que la comunicación tiene que ser ponderada en el proceso de formación del profesional pedagógico, pero siempre desde un estilo comunicativo asertivo, desde un comportamiento abierto, de convivencia cómoda, de flexibilidad ante

la aceptación, así como ante el rechazo, la crítica o la autocrítica, cuestiones que traslucen la posibilidad de eliminar las entropías en el acto comunicativo.

“La personalidad se expresa mediante la comunicación; ella está caracterizada por las manifestaciones individuales que tienen las personas al comunicarse con los demás. Es decir, por su estilo o modo de comunicarse.” (Ortiz, 2005, p. 43).

El estilo comunicativo es la forma en que la personalidad se orienta al organizar, dirigir y participar en la comunicación con los demás. Es la manera distintiva que cada sujeto tiene de manifestarse en cada uno de los contextos sociales en que interactúa. Cada persona posee, por tanto, un estilo de comunicación determinado que lo peculiariza, matiza sus relaciones con los demás y determina el nivel de efectividad en su comunicación interpersonal de acuerdo con situaciones comunicativas concretas. Conocer esto es decisivo en algunas profesiones como la pedagógica donde la comunicación constituye un arma vital para el desarrollo eficaz del proceso educativo.

El estilo comunicativo se encuentra poco tratado en la literatura científica: Ojalvo (1995), Ortiz (2005), Argüentova (1984). Esta última autora lo valora como el sistema de utilización de recursos y medios de comunicación caracterizado por su variación y movilidad en una situación determinada y precisa una clasificación del mismo, de acuerdo con el grado de adecuación de los recursos y medios de comunicación, en: flexibles, rígidos y transitorios. Kraftchenko (1990), por su parte, se refiere a los estilos de dirección del profesor en el proceso pedagógico. Estos estilos son el democrático, el autoritario y el liberal.

Las particularidades del estilo democrático propuesto por Kraftchenko (1990) constituyen pautas interesantes para lograr el desarrollo de habilidades perceptivas, informativas e interactivas en los estudiantes. En la medida en que el profesor enfoque su manifestación comunicativa mediante un estilo democrático, crea un ambiente y una imagen favorables para el intercambio de información y para las interrelaciones personales en el marco de la actividad conjunta. Las características del estilo democrático apuntan, por ende, a la manifestación asertiva de los sujetos.

Atendiendo a la actitud que revelan hacia el interlocutor se distinguen tres estilos básicos de comunicación: pasivo, asertivo y agresivo. Se adopta esta última clasificación por ser la que mejor se adecua a los fines del trabajo. Estos son:

Estilo pasivo: es el estilo propio de personas inseguras que evitan mostrar sus sentimientos o pensamientos por temor a ser rechazados o incomprendidos o a ofender a otras

personas. Subvaloran sus propias opiniones y necesidades dando un valor superior a las de los demás.

Estilo agresivo: se opone a la pasividad; se caracteriza por la sobrevaloración de las opiniones y sentimientos personales, obviando o despreciando los de los demás; no se logra alcanzar el tono y la forma apropiada de la comunicación para realizar una influencia afectiva.

Estilo asertivo: es el estilo de comunicación abierto a las opiniones ajenas que parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo; plantea con seguridad y confianza lo que se quiere. Las personas asertivas poseen la habilidad para mantener el estado emocional deseado en correspondencia con las particularidades de la situación. (Hidalgo & Abarca, 1992, p.52).

Como se aprecia, los estilos comunicativos tienen orientación a las tendencias positiva, contradictoria y negativa. En la formación de los componentes sociopsicológicos de la comunicación debe ponerse el énfasis en la tendencia positiva. Esta tendencia indica la capacidad del sujeto para expresar sentimientos con claridad, con una manifestación firme, directa, con una disposición para el intercambio social, franco, abierto, espontáneo y creativo. El estilo comunicativo no es fácil de modificar de inmediato, pero si es educable, como lo es la personalidad en general. Está influido por las experiencias pasadas en el trato con otras personas, que adquieren un peso decisivo en la conformación del mismo.

Cada persona posee un estilo de comunicación determinado que lo peculiariza, matiza sus relaciones con los demás y determina el nivel de efectividad en su comunicación interpersonal. El estilo comunicativo es personal, es la forma en que el sujeto puede comunicarse habitualmente, aunque este puede modificarse en situaciones comunicativas concretas. Esto es decisivo en algunas profesiones como la pedagógica donde la comunicación constituye un arma vital.

Dentro de los diferentes estilos de comunicación existentes es, por tanto, el estilo flexible o asertivo el que permite al profesor una labor pedagógica más eficiente en el diálogo con el alumno.

Para Hidalgo & Abarca (1992, p.68) “[...] la asertividad es un subconjunto de habilidades conductuales sociales que funcionan para maximizar la probabilidad de obtener ciertos objetivos sociales, especialmente en situaciones que implican un cierto riesgo social (rechazo, riesgo, peligro de consecuencias negativas)”. Se coincide con el criterio de estas autoras en tanto en ella se asume la asertividad como un comportamiento abierto, de convivencia cómoda, de flexibilidad ante la aceptación, y ante el rechazo, la crítica o la autocrítica, cuestiones que traslucen la posibilidad de eliminar las entropías en el acto comunicativo.

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad es un comportamiento comunicacional maduro, en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos. El hecho de que se establezca un estilo asertivo, significa que las acciones y modos de actuación del profesor y de los estudiantes deban estar alejados de la agresividad tanto como de la pasividad. Deben basarse en la comprensión mutua y las adecuadas relaciones afectivas que conlleven a un comportamiento comunicativo activo y desarrollador. En la medida en que el profesor se erija como modelo comunicativo ante sus estudiantes contribuye a formar en ellos estilos comunicativos conducentes a las relaciones armónicas y a tener una actitud comunicativa positiva ante el medio social en que se manifiesta como individualidad.

La asertividad permite decir lo que uno piensa y actuar en consecuencia, haciendo lo que se considera más apropiado para uno mismo, defendiendo los propios derechos, intereses o necesidades sin agredir u ofender a nadie. Es una actitud intermedia entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas, que además de reflejarse en el lenguaje hablado se manifiesta tanto en el lenguaje no verbal, como en la postura corporal, en los ademanes o gestos del cuerpo, en la expresión facial, y en la voz. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente.

El comportamiento comunicativo asertivo puede variar en dependencia de la situación comunicativa en las que se manifieste el sujeto. Significa que no es un término dicotómico (todo - nada), el comportamiento del sujeto puede ser asertivo en mayor o menor medida, según el momento y las condiciones de la actividad.

“El estilo comunicativo asertivo tiene como fin potenciar el desarrollo de valores sociales compartidos en los estudiantes, tales como la autodeterminación, la confianza en sí mismo y el respeto a los demás, los cuales se multiplican mediante la interactividad educativa. Este se expresa a través de la flexibilidad y la tendencia positiva de la comunicación, de forma tal que se prepare al joven para la vida en sociedad.”(Caballero, 2010, p. 64).

La asertividad tiene una connotada relación con el estilo flexible (según el contenido) y el estilo democrático por la forma de dirigir la comunicación. En tal sentido se considera que ser asertivo puede aprenderse y enseñarse a partir del sistema de influencias educativas sobre el sujeto.

El carácter pedagógico del estilo comunicativo asertivo requiere, entonces, de un nuevo método que dinamice el proceso y propicie las relaciones entre el profesor y los estudiantes. En este sentido, se

considera **el método pedagógico de estimulación de la comunicación asertiva** “como una vía esencial para lograr un proceso formativo dirigido a promover en los estudiantes 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.” (Ibídem, p.70).

La materialización del método necesita del dominio de los componentes sociopsicológicos, los nexos que se establecen en cada uno de estos, su expresión en la interrelación social, los valores sociales compartidos y la tendencia positiva de los estilos de comunicación, en particular el asertivo, en la manifestación de la individualidad durante la interactividad educativa. De esta lógica se deriva que el método es la vía para lograr un estilo comunicativo flexible, asertivo y positivo entre los miembros de un grupo, además de que trasciende los diferentes contextos de formación en los que se desarrollan los estudiantes y permite que se motiven nuevas vivencias comunicativas. Él requiere de la modelación de tareas que favorezcan la asertividad y la formación de habilidades perceptivas, informativas e interactivas como formas del comportamiento social comunicativo de los estudiantes.

El método de estimulación de la comunicación asertiva es aplicable a la formación inicial del profesional de la educación, pues permite orientar el proceso pedagógico a estadios superiores del desarrollo en el orden cualitativo. En este sentido, se aprecia su carácter participativo, motivante y activo, al implicar a los agentes del proceso pedagógico y exigir el adecuado desarrollo del sistema de influencias educativas en el estudiante.

El método de estimulación de la comunicación asertiva se erige como una categoría integradora de lo instructivo, lo educativo y lo desarrollador dentro del proceso de formación del profesional pedagógico. Esta integración favorece la transmisión, la apropiación y la formación de modos del comportamiento comunicativo social, de estilos y habilidades comunicativas asertivas conducentes a la estimulación del proceso formativo de los componentes sociopsicológicos de la comunicación como rasgos de la personalidad del futuro profesor.

En la dinámica del método se integran los contenidos de los componentes sociopsicológicos de la comunicación a la tendencia positiva de los estilos comunicativos; en este caso específico, del estilo asertivo. Para su aplicación se requiere de procedimientos determinados y de la modelación de diferentes tareas que favorezcan la asertividad y la formación de habilidades perceptivas, informativas e interactivas como formas del comportamiento social comunicativo de los estudiantes.

Estimular, por ende, la comunicación asertiva significa emplear procedimientos conducentes a la armonía y la empatía en las relaciones interpersonales que se establecen en los diferentes grupos en el proceso pedagógico de formación del profesional de la educación.

Conclusiones

La comunicación y -dentro de esta- su variante particular, la pedagógica o educativa es un fenómeno esencial en la escuela que se extiende a la familia y a la comunidad, de ahí que su perfeccionamiento como proceso de intercambio humano y de identificación mutua resulte una tarea de primer orden dentro de la formación inicial del profesional pedagógico y, en su sentido más amplio, a nivel de toda la sociedad, pues ella asegura y acrecienta en el estudiante su participación activa y su creatividad.

En las condiciones del cambio educativo constituye una necesidad el perfeccionamiento del estilo comunicativo asertivo en la formación inicial de los docentes como manifestación del valor que la comunicación tiene dentro del proceso educativo; por eso el aula debe ser siempre un escenario cotidiano desde donde se deberá plantear el desarrollo de la asertividad, ya sea mediante la investigación o mediante el ejercicio profesional pedagógico. El método de estimulación de la comunicación asertiva permite guiar el accionar metodológico en el proceso de formación del profesional pedagógico con un carácter planificado y organizado, de manera que bajo la orientación del profesor, se estimule la formación de los componentes sociopsicológicos de la comunicación en relación con un estilo comunicativo asertivo, como rasgo de la personalidad del estudiante y de su comportamiento.

Referencias Bibliográficas

- Andréieva, G. M. (2004). Barreras de la comunicación. En *Conocimientos básicos de Psicología Social: Selección de Lecturas*. Barcelona: Editorial Casals.
- Arguentova, T. E. (1984). El estilo de comunicación como factor para valorar la efectividad de la actividad conjunta. *Revista de Psicología*, (6), pp. 130-13.
- Asencio, J. (1991). La comunicación como medio educativo. *Revista Educar*, (18), pp. 41-52.
- Caballero Velázquez, E. (2010). *La estimulación de los componentes socio psicológicos de la comunicación en los estudiantes de Preuniversitario*. (Tesis doctoral). Universidad de Ciencias Pedagógicas José de la Luz y Caballero. Holguín, Cuba.

- Cruz Palacios, Y. & Caballero Velázquez, E. (2014). *La comunicación: factor de eficiencia en el proceso de formación del profesional pedagógico*. Alemania: Editorial Académica Española.
- Hidalgo, C., & Abarca, N. (1992). *Comunicación interpersonal: programa de entrenamiento en habilidades sociales*. Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Ojalvo, V. (1995). La educación como proceso de interacción y comunicación. En *Materiales del Curso Internacional de Comunicación Educativa*. Universidad de La Habana: CEPES.
- Kraftchenko, O. (1990). Papel de la comunicación pedagógica y del profesor. En *Investigaciones acerca de la formación moral en las nuevas generaciones*, pp. 83-88. Universidad de La Habana: Facultad de Psicología. [Material impreso].
- Más Sánchez, P. R. (2008). *La formación de la competencia profesional pedagógica comunicativa en el transcurso de la formación inicial del personal docente en las condiciones de la universalización*. (Tesis doctoral). Instituto Superior Pedagógico “Pepito Tey”. Las Tunas, Cuba.
- Montero Leyva, M. (2008). *La formación de la competencia comunicativa profesional pedagógica de los estudiantes del primer año de la carrera de profesores generales integrales de secundaria básica*. (Tesis doctoral). Instituto Superior Pedagógico José de la Luz y Caballero. Holguín, Cuba.
- Ortiz Torres, E. (2005). *Comunicarse y aprender en el aula universitaria*. Universidad de Holguín: Centro de Estudios sobre Ciencias de la Educación Superior.