

---

## *La comunicación en el proceso pedagógico: resultados de un proyecto de investigación*

### *Communication in the pedagogical process: outcomes of a project of investigation*

\*Yaquelin Cruz-Palacios

\*\*Martha María González-Rodríguez

\*\*\*Elizabeth Caballero-Velázquez

\*Universidad de Holguín. Cuba. Licenciada en Letras. Especializada en Lingüística Hispánica. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. [yopalacios@femsu.uho.edu.cu](mailto:yopalacios@femsu.uho.edu.cu)

\*\*Universidad de Holguín. Cuba. Licenciada en Educación, especialidad de Español-Literatura. Máster en Axiología y valor. Profesora Auxiliar. [marthag@femsu.uho.edu.cu](mailto:marthag@femsu.uho.edu.cu)

\*\*\*Universidad de Holguín. Cuba. Licenciada en Educación, especialidad de Español-Literatura. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. [ecaballero@femsu.uho.edu.cu](mailto:ecaballero@femsu.uho.edu.cu)

#### **Resumen**

En este artículo se expusieron algunas reflexiones acerca de los elementos que favorecen la consecución eficiente de la comunicación y su importancia en la formación de los profesionales de la educación. Mediante la aplicación de los procedimientos lógicos del conocimiento científico: análisis-síntesis e inducción-deducción, se determinaron variables e indicadores que permitieron diagnosticar y caracterizar el desarrollo de las cuatro áreas lingüísticas establecidas: escuchar, leer, hablar y escribir en los estudiantes, a partir de la aplicación de encuestas y entrevistas. Como resultado se obtuvo un folleto que constituye un valioso material para la preparación científica y metodológica de los profesores, el cual se está introduciendo con resultados satisfactorios en la superación postgraduada de los docentes de la universidad y del territorio. El artículo es resultado del proyecto de investigación relacionado con la comunicación y su objetivo está dirigido a perfeccionar el trabajo con las habilidades comunicativas del profesional pedagógico en formación.

**Palabras clave:** comunicación; competencia comunicativa; habilidades comunicativas; formación; educación

#### **Abstract**

This article presented some reflections about of the elements favoring the efficient communication acquisition and their importance for the formation of the future teachers. Through the application of the logical procedures of the scientific thought: analysis-synthesis and induction-deduction, variables and indicators were determined, they allowed the diagnosis and characterization of the four established linguistic areas development in students: to listen, to read and to write, resulted in surveys and interviews. As a consequence, a booklet was obtained which constitutes a precious material for teachers' scientific and methodological preparation and is developing with satisfactory results in the post-graduation studies of the university and the territory. The article is the result of the investigation project related to communication and its goal is to improve the communicative abilities work of the pedagogical professionals in training.

**Key words:** communication; communicative competence; communicative abilities; formation; education

#### **Introducción**

El Estado cubano tiene como uno de los objetivos priorizados de su labor el constante perfeccionamiento del sistema nacional de educación en general y, en particular, el subsistema de

formación del personal docente. La práctica ha demostrado la importancia que tiene la constante formación de este profesional para los nuevos retos que la sociedad impone, al ser ellos los que se convierten en los principales activistas de la política educacional cubana.

La percepción y, a la vez, profunda preocupación, respecto a la necesidad que tienen los docentes de poder comunicarse adecuadamente, ha sido el móvil del proyecto de investigación: “La comunicación y su importancia para la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la formación del profesional de las carreras pedagógicas”, que avala de manera científica las causas de las insuficiencias que se presentan en su utilización y posibilita la propuesta de un conjunto de acciones para potenciar su desarrollo exitoso. Su objetivo está dirigido a enfatizar en la importancia de la buena expresión y la escucha, para elevar la capacidad dialógica y, por ende, la ética de la comunicación en los estudiantes en formación de carreras pedagógicas con vista al eficaz desempeño de su trabajo futuro en los diferentes contextos de actuación.

El presente artículo tiene como finalidad exponer las principales insuficiencias relacionadas con la comunicación que fueron detectadas a partir del diagnóstico aplicado a estudiantes y profesores de la sede José de la Luz y Caballero de la Universidad de Holguín. Como resultado, se elaboró un folleto que contiene la 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. Asimismo, se propusieron cursos de superación para elevar la preparación de los docentes en materia de comunicación desde el punto de vista teórico y metodológico.

### **Materiales y métodos**

Como resultado del carácter teórico-descriptivo de la investigación, la elaboración del artículo partió del análisis de los presupuestos teóricos existentes en torno al desarrollo de la comunicación en el campo de actuación del profesional de la educación. Se utilizaron diferentes instrumentos de investigación como la encuesta y la entrevista, los que permitieron diagnosticar y caracterizar en los estudiantes de la sede José de la Luz y Caballero de la Universidad de Holguín, el desarrollo de las cuatro áreas lingüísticas establecidas: escuchar, leer, hablar y escribir.

### **Resultado y discusión**

La comunicación es inevitable en la interacción que se produce en el marco del proceso pedagógico. Ella cumple un papel fundamental en la formación y desarrollo de la personalidad del estudiante a

través de su expresión afectiva-cognoscitiva y, en buena medida, condiciona la calidad de los resultados que éste obtiene en su labor profesional. Asimismo, posibilita hacer de él un comunicador competente, eficiente en los procesos de producción y comprensión de significados, a la vez que propicia el perfeccionamiento de las estructuras de la lengua y su funcionamiento en el discurso. Este aspecto, sin embargo, es aún menospreciado en el trabajo educativo y muchas veces se restringe a las relaciones comunicativas que se establecen entre profesor y alumnos dentro del aula.

La comprensión de la comunicación que se establece en el proceso pedagógico permite distinguir los motivos y los objetivos de los sujetos que en ella intervienen con sus propias especificidades y características, sin perder de vista que el profesor pretende enseñar y el alumno aprender y que el primero tiene que, a partir de la comunicación, incidir en la producción de transformaciones orientadas a lograr la formación y el desarrollo de la personalidad del segundo.

Precisamente, a la luz del enfoque comunicativo es que se agudiza la necesidad de desarrollar la competencia comunicativa del profesional pedagógico en formación, por constituir esta un factor importante dentro de su desempeño profesional. Fortalecer la comunicación del estudiante, a partir de profundizar en las dimensiones de la competencia comunicativa, es esencial para la acertada dirección científica del proceso pedagógico.

La competencia comunicativa es uno de los temas más tratados en las últimas décadas. Las imprecisiones teóricas en la comprensión de la misma son ostensibles en los trabajos de diversos autores en los que no existe una posición compartida en lo que atañe a su condición: Fernández et al. (2002); Medina (2004); Ortiz (2005); Ferrer (2005); Montero (2008); Más (2008); Caballero (2010) Acosta y Alfonso (2011); Cruz (2013). La mayoría de ellos, sin embargo, destaca la necesidad del uso adecuado de la lengua y de otros elementos que intervienen en la comunicación eficiente.

Más (2008), analiza la competencia comunicativa “[...] no como una disposición, habilidad o capacidad, sino como un estado de preparación general del sujeto que implica asumirla como un proceso susceptible de ser moldeado, formado y desarrollado a partir de la intervención pedagógica pertinente”. (p.39). Se coincide con este investigador en tanto se considera que dicha competencia debe incluir la preparación psicológica, lingüística y la socio-cultural del estudiante que son necesarias para realizar eficientemente la comunicación; de ahí la necesidad de prepararlo para que aprenda a expresarse con claridad y precisión, a partir de los diversos recursos que el idioma le ofrece.

Debido a los innumerables criterios emitidos por los autores analizados y dada la diversidad de los enfoques desde los que ha sido estudiada, se asume la competencia comunicativa como “[...] la potencialidad que tiene un estudiante (sujeto) para comprender, interpretar, organizar y producir actos de significación a través de distintos sistemas de signos lingüísticos y no lingüísticos, así como para lograr una adecuada interacción comunicativa a partir del dominio e integración de los conocimientos acerca del proceso de comunicación humana, las habilidades comunicativas, principios, valores y actitudes para desempeñarse eficientemente en diferentes contextos.” (Cruz, 2013, p.114).

La competencia comunicativa se manifiesta en el proceso pedagógico a través del acto comunicativo que se produce entre sus participantes, entendiéndose éste como un proceso cooperativo de interpretación de intencionalidades, lo que favorece el desarrollo de la comunicación. Cuando el docente muestra una adecuada competencia comunicativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se hace innegable su incidencia en el alumno -sujeto activo de su propio conocimiento-, que de esta manera va desarrollando su propia competencia, o sea, va adquiriendo un conjunto de conocimientos de tipo lingüístico, sociolingüístico, estratégico y discursivo que como hablante- oyente, escritor- receptor deberá poner en juego para comprender discursos adecuados a la situación y contexto de la comunicación.

Sobre la base de lo anteriormente explicado, se comprende que la comunicación tiene que ser ponderada en la formación del profesional pedagógico. Sin embargo, el desconocimiento, en ocasiones, de las particularidades del proceso de la comunicación, limita el diseño de acciones apropiadas que se correspondan con las necesidades de los estudiantes y consideren sus diferencias individuales para potenciar una expresión fluida y coherente, tanto en forma oral como escrita.

Existen diferencias en cuanto al éxito que alcanzan las diferentes personas en su comunicación con otras. En ello intervienen, en gran medida, ciertas cualidades de personalidad y la presencia de ciertas actitudes, que hacen del sujeto un buen o un no tan buen comunicador. No obstante, se estima que también intervienen en el éxito algunas habilidades que lo hacen tener una actuación más eficaz. En este sentido, se comparte el criterio de A. M. Fernández (2002), quien considera como habilidades comunicativas las siguientes:

- Habilidad para la expresión: dada por las posibilidades del hombre para expresar, transmitir mensajes, de naturaleza verbal o extraverbal.

- Habilidad para la observación: dada por la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación a través de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor.
- Habilidad para la relación empática: dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro. (Fernández y otros, 2002, s. p).

La realidad actual ha demostrado que para materializar esos cambios es necesario que el profesional pedagógico en formación incorpore rápida y definitivamente a su proceso de aprendizaje la buena comunicación, en función de hacer más efectiva y dinámica su participación, siempre creciente, en las transformaciones sociales. Con la intención de elevar la calidad de este proceso se llevó a cabo una investigación sobre el comportamiento de la comunicación en estudiantes y profesores de la UCP de Holguín, para conocer el nivel real del manejo que hacen de la lengua materna y sus dificultades para establecer una comunicación eficiente.

El estudio se dividió en tres etapas:

La primera etapa incluyó la determinación del objeto a diagnosticar, establecimiento de variables e indicadores para la medición y confección de los instrumentos para su posterior aplicación. La segunda etapa respondió a la determinación del estado actual de desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes mediante la aplicación de los instrumentos elaborados (entrevista, observación no participante, el cuestionario, la composición y la prueba lingüística). La tercera etapa incluyó la caracterización e interpretación de los datos obtenidos acerca del desarrollo de las habilidades comunicativas. Se precisó de tablas para el procesamiento de la información de los resultados.

El diagnóstico se realizó a 510 estudiantes. Esta muestra contempló a alumnos de primero, segundo y tercer año pertenecientes a las diferentes carreras de la Universidad Pedagógica de Holguín. Su evaluación permitió reunir elementos de juicio en cantidad y calidad suficientes para trazar acciones futuras en aras de elevar la calidad del proceso comunicativo y el desarrollo de la expresión y producción verbal de los estudiantes. A continuación se presentan las variables e indicadores que permitieron diagnosticar y caracterizar el desarrollo de las habilidades comunicativas de los alumnos en las cuatro áreas lingüísticas establecidas: las áreas activo-receptivas de escuchar y leer y las áreas activo-productivas de hablar y escribir.

### **Variable 1: Lectura**

Indicadores:

- Atención comprensiva (escucha atenta)
- 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 discursiva, 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 estructura 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

### **Variable 6: Estilos de comunicación**

Indicadores:

- grado de satisfacción comunicativa
- relaciones entre los interlocutores (profesor-alumno, alumno-alumno)

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

El diagnóstico se realizó en situaciones auténticas de comunicación: clases prácticas, seminarios y otras actividades en las que fluyera la interacción profesor-alumno, alumno-alumno de modo natural. Igualmente se aplicaron pruebas para medir la lectura, la expresión oral y escrita, la comprensión y la escucha. Los errores detectados fueron clasificados según las variables e indicadores establecidos para el diagnóstico; o sea, teniendo en cuenta el aspecto formal, semántico y pragmático de la comunicación.

Para medir el nivel de desarrollo de las habilidades alcanzadas por los estudiantes se procesaron los resultados de las de tipo comunicativas en las categorías de alto, medio y bajo. Los indicadores que se tomaron en cuenta para medir la ubicación de los estudiantes en cada uno de los niveles fueron:

#### **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.

El diagnóstico realizado permitió determinar ciertas regularidades en el proceso de enseñanza-aprendizaje del profesional pedagógico en formación, las más significativas fueron:

- Insuficiencias, sobre todo en los estudiantes de primer año, en los componentes ortográficos y caligráficos, así como en las variables comunicación oral, escrita y vocabulario, lo que condiciona

bajos niveles de comprensión de los textos, con las consiguientes afectaciones al rendimiento académico y al desempeño comunicativo.

- Limitado dominio de las normas para estructurar la comunicación, lo que unido a formas inadecuadas de expresarse, origina entre los estudiantes conflictos, afectaciones de sus relaciones interpersonales y enrarecimiento de la atmósfera psicológica necesaria para el trabajo en grupo.
- Rigidez en las formas diseñadas por algunos docentes para sus clases y estilos de comunicación centrados en el emisor, lo que dificulta proporcionar niveles de ayudas diversificadas.
- Predominio de la organización espacial tradicional, esto es unidireccional, y pocas actividades grupales, lo que no siempre favorece la comunicación.
- Insuficiente aún el tiempo dedicado a la comunicación interpersonal que debe existir entre profesor y alumnos
- Tendencia a la justificación y a la controversia con el profesor o compañero que lo señala, lo que no facilita la comunicación asertiva en el marco del proceso de enseñanza-aprendizaje.

A pesar de estas insuficiencias, se reconoce como elemento positivo el interés de los profesores por estructurar un proceso comunicativo más funcional en términos de desarrollo y crecimiento personal.

En sentido general, los datos obtenidos del diagnóstico y caracterización de la comunicación en la Universidad de Ciencias Pedagógicas de Holguín (UCP) revelaron la necesidad de potenciar la misma como un proceso de intercambio humano y de identificación mutua, desde una posición constructivista y cooperativa que contribuya al crecimiento personal y, por ende, al desarrollo armónico de la personalidad del estudiante. Los resultados obtenidos permitieron trazar acciones para mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, desde una perspectiva comunicativa, a partir de los talleres metodológicos desarrollados y los cursos de superación propuestos.

### **Conclusiones**

Desde los referentes mencionados, la competencia comunicativa del profesional pedagógico emerge como un elemento de la formación inicial de extraordinaria importancia para garantizar los desempeños profesionales que requiere una modelación pedagógica a partir de la revelación de sus componentes y la determinación de las peculiaridades del proceso de su conformación en los diversos contextos pedagógicos de actuación.

La investigación realizada y el instrumental utilizado en la búsqueda de información evidenció la existencia de limitaciones en el desarrollo de las habilidades comunicativas como elemento dinamizador del proceso de comunicación y de las relaciones interpersonales que se establecen en el marco de la dirección educacional en su sentido amplio; lo anterior evidencia que dichas habilidades no han recibido el tratamiento necesario y sistemático que se requiere para realizar esta función.

La introducción del folleto elaborado con sus variables e indicadores establecidos, así como de los cursos de superación desarrollados, posibilitarán elevar la preparación de los docentes de la UCP de Holguín en el tema de la comunicación para evaluar las habilidades comunicativas de los estudiantes y potenciar su interacción social en los diferentes contextos donde se desenvuelven.

### **Referencias bibliográficas**

- Acosta Padrón, R. & Alfonso, J. (2011). *Didáctica Interactiva de lenguas*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Aguirre Raya, D. A. (2005). *Competencias comunicativas del profesional de enfermería*. (Tesis doctoral). Universidad de La Habana, Cuba.
- Caballero Velázquez, E. (2010). *La estimulación de los componentes sociopsicológicos de la comunicación en los estudiantes de preuniversitario*. (Tesis doctoral). Universidad de Ciencias Pedagógicas José de la Luz y Caballero, Holguín. Cuba.
- Chernousova, L. (2008). *La estimulación de la comunicación verbal de los escolares con necesidades educativas especiales en el desarrollo general del lenguaje*. (Tesis doctoral). Instituto Superior Pedagógico José de la Luz y Caballero, Holguín. Cuba.
- Cruz Palacios, Y. (abril-junio, 2013) La comunicación: incidencia en la formación del profesional de la educación”. *Revista Ciencias de Holguín*, 19, (2), 113-125. Recuperado de: <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/771>
- Fernández González, A. M. (2002). *Comunicación educativa*. La Habana: Pueblo y Educación,
- Ferrer Díaz, M. 2005. *Metodología para el desarrollo de la habilidad profesional pedagógica dirigida a la enseñanza de la comunicación oral y escrita en la formación inicial*. (Tesis doctoral). Villa Clara, Cuba.
- 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.

- Medina Betancourt, A. (2004). *Modelo de competencia metodológica del profesional de Inglés para el perfeccionamiento de la dirección del proceso de enseñanza aprendizaje del nivel medio*. (Tesis doctoral). Instituto Superior Pedagógico José de la Luz y Caballero, Holguín. 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). Universidad de Ciencias Pedagógicas, Holguín. Cuba.
- Ortiz Torres, E. (2005). *Comunicarse y aprender en el aula universitaria*. Centro de Estudios sobre Ciencias de la Educación Superior, Universidad de Holguín.