

La competencia comunicativa en profesionales de diferentes niveles de educación en la provincia Holguín

The communicative competence in professionals of different levels of education in the Holguín province

Yannia Torres Pérez¹ (yannia77@nauta.cu) (<https://orcid.org/0000-0002-3082-4815>)

Yudith Santos Ordóñez² (yudithso@nauta.cu) (<https://orcid.org/0000-0002-1339-9220>)

Mayda Cárdenas Tauler³ (mcardenas31@nauta.cu) (<https://orcid.org/0000-0003-3536-7104>)

Resumen

El proceso educativo requiere un profesional cada vez más competente atemperado a las exigencias comunicativas que demanda su labor profesional. El artículo que se presenta socializa los resultados de una investigación realizada sobre la competencia comunicativa en educadores, como parte del proyecto "La formación psicopedagógica de los profesionales para el desarrollo social" de la Universidad de Holguín. Se parte del análisis de los referentes teóricos que sustentan la temática a través de la influencia de las ciencias pedagógicas, psicológicas y sociológicas para lograr una visión holística integradora sobre los enfoques actuales que constituyeron una guía al realizar un estudio diagnóstico de la competencia comunicativa de los profesionales de diferentes subsistemas de educación en la provincia Holguín. En este propósito se emplearon métodos de investigación empíricos como la observación y encuesta a 220 educadores. Los resultados revelaron el nivel de desarrollo alcanzado por los encuestados en la competencia comunicativa acorde con el contexto educativo en el cual se desempeñan y los indicadores utilizados.

Palabras claves: competencia comunicativa, profesionales de la educación.

Abstract

The educational process requires an increasingly competent professional tempered by the communication demands that their professional work demands. The article presented presents the results of an investigation carried out on the communicative competence in educators, as part of the project "The psycho-pedagogical training of professionals for social development" of the University of Holguin. It starts from the analysis of the theoretical references that support the theme through the influence of pedagogical, psychological and sociological sciences to achieve a holistic integrative

¹ Máster en Ciencias de la Educación. Licenciada en Psicología. Profesora Auxiliar. Responsable del Gabinete de Orientación Educativa en la Universidad de Holguín. Departamento de Pedagogía Psicología. Universidad de Holguín. Cuba.

² Máster en Ciencias de la Educación. Licenciada en Defectología. Profesora Asistente. Miembro del Gabinete de Orientación Educativa en la Universidad de Holguín. Departamento de Pedagogía Psicología. Universidad de Holguín. Cuba.

³ Máster en Ciencias de la Educación Superior. Licenciada en Pedagogía-Psicología. Profesora Auxiliar. Miembro del Gabinete de Orientación Educativa en la Universidad de Holguín. Vicepresidenta de la Cátedra Género, familia y sociedad. Departamento de Pedagogía- Psicología. Universidad de Holguín. Cuba.

vision on the current approaches that constituted a guide when carrying out a diagnostic study of the communicative competence of the professionals of different education subsystems in the Holguin province. For this purpose, empirical research methods such as observation and survey of 220 educators were used. The results revealed the strengths the level of development reached by the respondents in the communicative competence according to the educational context in which they work and the indicators used.

Key words: communicative competence, educational professionals.

La competencia comunicativa del profesorado, esencial para su desempeño profesional

La sociedad actual demanda profesionales de la educación capaces de resolver de manera creativa, flexible y dialógica los problemas de la práctica y lograr un desempeño ético y responsable. Constituye entonces, un reto irrevocable contar con educadores que develen de forma científica y práctica, las incógnitas que las condiciones histórico-sociales concretas les impone.

Por esta razón, es necesario garantizar el dominio de competencias que le permitan al profesional de la educación responder a las demandas de las políticas educativas y sociales. Es imprescindible en el logro de este empeño establecer una interacción efectiva y transformadora con la comunidad educativa en la cual incide.

Una de las competencias fundamentales que deben poseer los educadores es la comunicativa. No solo como una necesidad en este orden y en el establecimiento de las relaciones, sino, desde su análisis como una herramienta para el trabajo y como una exigencia laboral.

Diversos autores han abordado la temática, destacándose en este campo los estudios realizados por Ortiz (1995) quien propuso una definición del término y propone un entrenamiento sociopsicológico para el desarrollo de la competencia comunicativa en el profesorado. Otros destacados en la materia resultan Espinosa, Lema y Rivas (2020) quienes consideran que la formación por competencias, es una de las vías, para lograr el conocimiento, habilidades y actitudes en la preparación de los futuros profesionales para el desempeño de su labor con calidad.

Otros aportes en el ámbito educacional, lo realizan Arias (2018), Gallego y Rodríguez (2018), Tijeras y Monsalve (2018), Vargas-Díaz y Apablaza (2019) quienes enfatizan en la importancia de la competencia comunicativa como factor fundamental en el desarrollo profesional del educador. En este sentido, Pérez (2018) significa la necesidad de la superación postgraduada para el logro de la competencia comunicativa de los docentes. A partir de los estudios de la teoría que realizan proponen vías para potenciarla en estudiantes y profesores.

Sin embargo, a pesar de los resultados alcanzados a partir de estas investigaciones y de la importancia que reviste para el proceso educativo la competencia comunicativa del educador, en observaciones y entrevistas realizadas a estudiantes, directivos y profesores, se pudo constatar algunas carencias, dadas en: barreras comunicativas presentes en la relación profesor- alumno e insuficiente desarrollo de habilidades comunicativas en el profesorado, tales como: la escucha y la empatía.

A tenor de estas insuficiencias se propone: realizar un estudio diagnóstico de la competencia comunicativa de los profesores de diferentes subsistemas de educación en la provincia Holguín.

La competencia comunicativa, su abordaje teórico

La ciencia moderna ha puesto su mirada en las competencias como condición importante que favorece el éxito de la actividad que se realice. Los resultados científicos revelan que el conocimiento teórico no es suficiente para un buen desempeño profesional, pues resuelve mejor los problemas quien mejor aplica su competencia para ello.

De acuerdo con Reyzábal (2012) las competencias deben preparar al sujeto para actuar de forma independiente, con autonomía y creatividad, procediendo de forma organizada ante lo imprevisto, asumiendo riesgos calculados e intentando innovar con eficacia y eficiencia. En cada competencia, por lo tanto, subyacen múltiples habilidades, conocimientos, valores, emociones, experiencias, estrategias de actuación, motivaciones y actitudes, pues esta no es solo el reflejo de una capacidad o destreza concreta. La competencia implica el despliegue de un saber complejo y no de un simple conocimiento específico, ya que supone poner en juego recursos plurales de los campos del saber conceptualizar, saber hacer, saber ser y estar.

A pesar de las diversas investigaciones consultadas sobre competencia comunicativa, se han encontrado indicios de convergencia de los enfoques: pedagógico (Ortiz, 1995), psicológicos (Zaldívar, 1998) y socioculturales (Roméu, 2007). Ellos proporcionan una concepción sociopsicológica que permite fundamentar y conducir el proceso de formación de la competencia comunicativa en los profesionales de la educación.

El investigador Ortiz (1995) la define como: "...la capacidad del maestro para establecer una comunicación efectiva y eficiente con los alumnos, la familia y la comunidad, al desarrollar en su personalidad un estilo flexible y lograr los resultados deseados" (p. 40). De acuerdo con él, las autoras asumen esta definición.

Con elementos coincidentes Zaldívar, (1998) entiende que:

Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y comportamientos que nos capacitan para la producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos a través de diferentes canales que facilitan y promueven el inicio, mantenimiento y fin de las relaciones interpersonales positivas. (p. 6)

En este mismo orden de ideas Rómeu (2007) enriquece la definición al incorporar nuevos elementos. Esta autora plantea que es:

La competencia cognitiva, comunicativa y sociocultural como la configuración psicológica, cuyos componentes son cognitivos y afectivos. La integran las capacidades cognitivas y metacognitivas para comprender y producir significados, los conocimientos acerca de la estructura lingüística y discursiva, y las capacidades para interactuar en diversos contextos socioculturales, con diferentes fines y propósitos. Se articulan así los procesos cognitivos y metacognitivos, el dominio de la estructura discursiva y la actuación sociocultural del individuo, lo que implica su desarrollo personalógico integral (cognitivo, afectivo, emocional, axiológico y creativo). (p. 17)

La competencia comunicativa atendiendo a Pompa y Pérez (2015) trasciende el sentido propio del conocimiento del código lingüístico, para entenderse como una capacidad de saber qué decir a quién, cuándo, cómo decirlo y cuándo callar. Es por ello que tienen que considerarse, además de la palabra en sí, los aspectos sociológicos y psicológicos implicados en ella.

De ese análisis conceptual se resume que la competencia comunicativa tiene un enfoque personalógico, porque la forma el individuo en su personalidad a través de los procesos cognitivos, afectivos y motivacionales. Las dimensiones lingüística, sociolingüística, pragmática, discursiva y estratégica se evidencian en cada definición por el propio contenido comunicativo de la competencia, pareciendo ser única. Pero el contexto sociocultural en el que se produce la comunicación, así como los propósitos y roles donde ella se realiza le brindan elementos específicos que la diferencian.

La competencia comunicativa, a juicio de Fernández (2006), es un fenómeno que va más allá de la eficacia de nuestros conocimientos, hábitos y habilidades que intervienen en la actuación personal en situaciones de comunicación. Por tanto, trabajar por la Competencia Comunicativa significa abordar elementos de las dos esferas básicas de la personalidad, tanto la motivacional-afectiva como la cognitiva-instrumental.

Se entiende por esta autora (Fernández, 2006) que: “poseer esta competencia significa tener una orientación psicológica favorable a la relación humana y el dominio de un saber científico, de habilidades, procedimientos y técnicas que facilitan la eficiencia en el proceso de comunicación interpersonal” (pp. 4-5).

En la actualidad, la competencia comunicativa es vista como un requisito indispensable para la labor eficaz del educador en la dirección del proceso educativo y para la convivencia y las relaciones interpersonales e intergrupales. En cada uno de estos procesos se requiere la mediación de una eficaz comunicación.

La competencia comunicativa está compuesta por habilidades. En este caso Zaldívar (1998) las clasifica en: comunicativas y asertivas o de auto-afirmación, las cuales se caracterizan a continuación:

- De recepción: atención al interlocutor, mostrar empatía, brindar retroalimentación y reforzar al interlocutor, prestar atención al lenguaje no verbal, solicitar información.
- De emisión: responder adecuadamente a los mensajes, expresión libre y oportuna de opiniones, deseos y actitudes, brindar información con precisión.
- Manejo de la comunicación no verbal: mirada y contacto visual, tono de voz y ritmo del habla, manejo de la distancia y el espacio, coherencia de los mensajes enviados (canal verbal y no verbal), solicitar información.
- Asertivas o de autoafirmación: autoexpresión positiva, expresión adecuada de las emociones, mostrar empatía en relación con las emociones ajenas, defensa de los derechos propios y respeto por los derechos de los demás. (p. 3)

El investigador Ortiz (como se citó en Torres y Medina, 2017) considera que la competencia comunicativa del profesional de la educación está formada por tres componentes:

- Comunicativo: referido al contenido de lo que se comunica en el proceso de interacción de los sujetos. La propia dinámica interactiva debe propiciar una variación no sólo de los contenidos tratados con frecuencia, sino su profundidad y calidad. Para este indicador se puede perfeccionar y validar una guía de observación que permita ubicar a los participantes en los tres niveles:
- Perceptivo: refleja los aspectos de la percepción interpersonal que influyen en el proceso comunicativo, los que incluyen no solo la imagen externa física, sino las cualidades de la personalidad en sí y del otro en la comunicación interpersonal, muy difundida en las investigaciones sobre el tema. Su calificación se basa en un análisis de los contenidos que permite la formación de los tres niveles, a partir de los adjetivos y cualidades utilizadas por los sujetos.
- Interactivo: incluye los aspectos asociados a las relaciones que se establecen entre las personas en el proceso comunicativo y de la actividad conjunta. (p.149)

Estudio empírico de la competencia comunicativa en profesionales de la educación de diferentes subsistemas de educación

El sistema nacional de educación cubana comprende los siguientes subsistemas: preescolar, primaria, especial, secundaria básica, preuniversitario, técnica y profesional. Ellos se integran, relacionan e interactúan de forma orgánica en una estructura y unidad que se sustenta en los principios de nuestra sociedad (Rivero, 2017).

La competencia comunicativa en cada subsistema de educación de los antes mencionados, se expresa de manera semejante y diferente a su vez. En este sentido influye la formación académica de los profesionales, los roles que desempeñan y las características del ambiente sociopsicológico que emana de estos niveles de educación.

Para la realización del estudio se seleccionaron 220 profesionales de la educación, de ellos 126 profesores: 43 de secundaria básica, 63 de preuniversitario, y 20 de politécnico. También se muestrearon 36 de la enseñanza preescolar e igual cantidad en el nivel primario y 12 de la enseñanza especial.

El criterio de selección fue intencionado. Los sujetos a encuestar debían tener más de cinco años de labor en el sector, y mínimo tres en el centro educativo. Todos los profesionales debían pertenecer a la provincia Holguín.

En aras de caracterizar la competencia comunicativa lograda en dichos profesionales de la educación se tomaron en consideración las dimensiones e indicadores siguientes:

- Componente comunicativo:

Alto: El educador se comunica con frecuencia, sus intervenciones poseen calidad, manifiesta un nivel adecuado de reflexión y criticidad, expone y valora experiencias

personales con sentido autocrítico, receptivo y dispuesto al cambio, propone vías para la solución de los problemas.

Medio: El educador se comunica de forma reiterada, muestra bajo nivel de creatividad. Manifiesta interés en los contenidos abordados y en su solución.

Bajo: El educador se comunica poco y en sus intervenciones predominan las descripciones, sin profundizar en la causalidad de los problemas ni proponer vías de solución a los conflictos.

- Componente perceptivo:

Alto: Se caracterizan por ser sensibles, aceptar a los otros en sus diferentes formas de ser y comportarse.

Medio: Existencia de adjetivos y cualidades de tipo psicofuncionales y de otras vinculadas a la personalidad del sujeto, por ejemplo: crítico, reflexivo, ecuánime, sociable, sincero, amistoso.

Bajo: Predominio de adjetivos y cualidades relacionadas con la imagen externa psicofísica, por ejemplo (bonito, feo, elegante)

- Componente interactivo: incluye los aspectos asociados a las relaciones que se establecen con otras personas en el proceso comunicativo y de la actividad conjunta.

Alto: Los sujetos mantienen buena interacción con los grupos y adecuada comunicación.

Medio: Los sujetos interacción poco con los grupos y adecuada comunicación.

Bajo: Los sujetos presentan dificultades en la interacción con los grupos e inadecuada comunicación.

Habilidades comunicativas:

- De escucha:

Alto: Espera a que su interlocutor termine de hablar y mientras lo atiende con paciencia.

Medio: Atiende al interlocutor, pero no acepta lo que este comunica.

Bajo: Interrumpe al interlocutor. Es poco receptivo. Se distrae de la comunicación.

- Asertividad en la comunicación:

Alto: Comunica lo que siente y piensa sin lastimar, humillar u ofender.

Medio: Comunica algunas cosas de lo que siente y piensa. En ocasiones lo hace sin humillar u ofender.

Bajo: Pueda ser que no comunique lo que siente o piensa o que lo haga ofendiendo, humillando.

- En el uso de un lenguaje claro y preciso, sin ambivalencias.

Alto: Su discurso es claro y preciso y entendido por los receptores. Se expresa con cordialidad en el diálogo.

Medio: Su discurso es poco claro y preciso y son entendidos a veces por los receptores. Se expresa poco con cordialidad en el diálogo.

Bajo: Su discurso carece de claridad y precisión y no son entendidos por los receptores. No logra cordialidad en el diálogo.

- Coherencia entre lo expresado verbalmente y de forma no verbal.

Alto: existe relación entre el contenido de la comunicación verbal y los gestos y posturas que lo apoyan. Poseen coherencia entre su discurso y su actuación.

Medio: existe poca relación entre el contenido de la comunicación verbal y los gestos y posturas que lo apoyan. Poseen poca coherencia entre su discurso y su actuación.

Bajo: no existe relación entre el contenido de la comunicación verbal y los gestos y posturas que lo apoyan. No hay coherencia entre su discurso y su actuación.

En el alcance del objetivo de la investigación se apela a la sistematización de la teoría sobre el tema en cuestión y al empleo de métodos empíricos. A partir de los indicadores anteriores se elaboró y aplicó una encuesta a la muestra seleccionada y se realizaron observaciones durante la aplicación del instrumento. Como resultado de la interpretación de las respuestas dadas se obtuvo lo siguiente:

Resultados de la encuesta por niveles de educación. Componente comunicativo

El componente comunicativo en el subsistema preescolar, se caracteriza por tener un nivel alto en la mayoría de los sujetos, ya que 28 (77%) de ellos realizan intervenciones con calidad, manifiestan un nivel adecuado de reflexión y criticidad, exponen y valoran experiencias personales con sentido autocrítico. Mientras que 7 (19%) se encuentran en un nivel medio y 1 (2%) en bajo, lo cual pudiera afectar el desempeño docente de estos profesionales.

En el subsistema educación primaria los profesionales se caracterizan por tener un alto nivel comunicativo, ya que 27 (75%) de ellos se autovaloran como muy comunicativos, lo cual favorece su actividad profesional. Mientras que 4 (11%) se encuentran en un nivel medio y 3 (8%) en bajo al ser poco comunicativos.

En la secundaria 32 (74%) profesionales del total de los encuestados en este subsistema de educación se caracterizan por un nivel alto en el componente comunicativo, lo que favorece el rol que realizan. Mientras que 8 (18%) poseen un nivel medio y 4 (9%) bajo. En estos últimos 12 profesionales tal y como en los casos anteriores se ha planteado, se afecta su desempeño profesional por dificultades en la comunicación.

En el preuniversitario este indicador se caracteriza por ser alto en 51 (81%) sujetos, quienes son muy comunicativos con estudiantes, familiares y otras personas. Mientras que 9 (14%) menos comunicativos que los primeros y 7 (11%) son poco comunicativos. Se evidencia en este caso un predominio de docentes comunicativos que los que presentan dificultades en este componente de la comunicación.

El componente comunicativo en la enseñanza especial se caracteriza por tener un nivel alto en la mayoría de los sujetos, ya que 10 (83%) de ellos se autovaloran como muy comunicativo, interactúan constantemente con los demás, son receptivos y flexibles, aspectos positivos en su profesión. Mientras que 1 (17%) algo comunicativo y 1 (17%) menos aún, lo cual afecta su desempeño docente y las relaciones interpersonales con los docentes, estudiantes y familiares.

En el politécnico la mayoría de los profesores de la muestra 14 (70%) se autovaloran en un nivel bajo en este componente: se comunican poco y en sus intervenciones predominan las descripciones, sin profundizar en la causalidad de los problemas ni proponer vías de solución a los conflictos. Sólo 2 (10%) profesionales se caracterizan en un nivel medio y 4 (20%) en un nivel alto. En este subsistema de educación se evidencia dificultades en este componente, lo cual incide de forma negativa en el proceso docente educativo.

Componente perceptivo de la competencia comunicativa

En relación con el componente perceptivo de la comunicación que 25 (69%) educadoras, se caracterizan por ser sensibles, aceptar a los otros en sus diferentes formas de ser y comportarse, lo cual representa un balance entre cualidades psicofuncionales y socio psicológicas. Sin embargo, en 10 (27%) sujetos predominan las descripciones a partir del uso de adjetivos y cualidades de tipo psicofuncionales y de otras vinculadas a la personalidad del sujeto, por ejemplo: crítico, reflexivo, tolerante, comunicativo. Solo 1 (2%) profesional realiza descripciones con predominio de adjetivos y cualidades relacionadas con la imagen externa psicofísica.

En la educación primaria 31 (91%) maestros son sensibles, tienen aceptación hacia los demás, lo cual resulta esencial en este subsistema, pues el alumnado posee características en su situación social del desarrollo que requieren un trato afable, empático y cordial por parte de los docentes. Sin embargo, en 2 (5%) profesionales predominan las descripciones a partir del uso de adjetivos y cualidades de tipo psicofuncionales y de otras vinculadas a la personalidad del sujeto, por ejemplo: crítico, reflexivo, tolerante, comunicativo. Solo 3 profesionales (3%) tienen un nivel bajo en este indicador.

Este componente en la enseñanza especial evidencia 8 (67%) profesionales con niveles altos de sensibilidad, 2 (17%) en un nivel medio, 2 (17%) en un bajo, 5 (42%) profesionales con niveles altos de tolerancia, 4 (33%) en un nivel medio, 4 (33%) en un nivel bajo. En este sentido resultan positivos los resultados alcanzados a partir de la encuesta, dado que en este subsistema de educación se requiere un profesional humano, solidario que sea sensible y tolerante ante las diferentes necesidades educativas de los educandos.

En el subistema de secundaria básica 21 (51%) profesores son sensibles, aceptan a los otros en sus diferentes formas de ser y comportarse, lo cual representa un balance entre cualidades psicofuncionales y socio psicológicas. Este dato resulta satisfactorio, pues en este nivel educacional la comunicación de los adolescentes con los adultos posee características particulares, por lo cual el profesorado hará gala de tolerancia, aceptación y respeto para un mejor desempeño comunicativo. Sin

embargo, en 20 (46%) profesionales predominan las descripciones. Solo 2 (4%) describen a partir de la imagen externa de sus interlocutores.

El componente perceptivo de la comunicación en el subsistema preuniversitario se manifiesta en 38 (60%) profesores en un alto estándar. Sin embargo, en 18 (29%) profesionales predominan las descripciones dirigidas a cualidades personales. Solo 7 profesionales (11%) usan descripciones con predominio de adjetivos y cualidades relacionadas con la imagen externa psicofísica.

Por su parte en el subsistema de educación técnica y profesional el 50% de la muestra se autovaloran en un nivel alto de este componente lo cual representa un balance entre cualidades psicofuncionales y socio psicológicas. Sin embargo, en el otro 50% de los profesionales predominan las descripciones a partir del uso de adjetivos y cualidades de tipo psicofuncionales y de otras vinculadas a la personalidad del sujeto; así como a las características de su físico.

Componente interactivo de la competencia comunicativa

En el subsistema preescolar este componente se manifiesta de la siguiente manera: 24 (67%) profesionales establecen relaciones positivas con los grupos, y la otra mitad del total, es decir, 12 (33%) no mantienen una adecuada comunicación, incidiendo menos en ellos. En la primaria: 23 (64%) profesionales interactúan de forma adecuada con los grupos de estudiantes, pero no ocurre de esta manera en 13 (36%) profesionales. La educación especial revela que 5 (41%) educadores interactúan adecuadamente con los grupos y 7 (59%) reflejan pobre estimulación del intercambio con estos.

En el subsistema de educación secundaria este componente se manifiesta de la siguiente manera: 22 (50%) profesionales presentan un alto nivel de interacción, y la otra mitad del total, es decir, 21 (50%) no mantienen una adecuada comunicación con los grupos, por lo que inciden menos. En el preuniversitario 28 (44%) profesionales interactúan de manera adecuada con los estudiantes, sin embargo, la mayoría 35 (56%) no se comunican con los grupos adecuadamente, lo cual constituye una barrera en la labor educativa. En la educación técnica y profesional, 14 (70%) profesionales reconocen que interactúan con sus grupos con frecuencia y de forma positiva, mientras que 6 (30%) no lo realizan de esa manera.

Habilidad de escucha

La mayoría de los sujetos muestreados del subsistema preescolar, 28 (82%) presentan una buena escucha, lo cual favorece el intercambio de información entre los que se comunican. Solo 8 (18%) no escuchan de forma atenta y reflexiva. En la primaria la mayoría de los sujetos, 25 (73%) tienen una buena escucha, pero 19 (27%) presentan dificultades.

En la enseñanza especial, 7 (59%) profesionales poseen buena capacidad de escucha, caracterizada por ser atenta y reflexiva. Sin embargo, 6 (41%) presentan dificultades, lo que significa que casi la mitad de la muestra carece de una buena escucha, cuestión esencial en este subsistema.

En la secundaria básica la mayoría de los sujetos muestreados 26 (60%) poseen dificultades en la escucha, lo cual constituye una barrera psicológica entre los que se comunican. En este subsistema en el cual la comunicación entre los adolescentes prevalece sobre la de los adultos, el resultado de este indicador incide de forma negativa en las relaciones interpersonales de estudiantes y profesores. Solo 17 (40%) profesores esperan a que su interlocutor termine de hablar y mientras lo atiende con paciencia.

En el preuniversitario al igual que en el preescolar y la primaria, la mayoría de los sujetos muestreados 49 (77%) poseen alto nivel de escucha. No obstante, 14 (33%) no lo hacen de esta manera. En el subsistema de educación técnica y profesional, prevalecen los profesionales que atienden a sus interlocutores y reflexionan sobre lo que ellos les expresan, dado que 17 (85%) lo hacen de esta manera. No obstante, 3 (15%) no tienen el mismo nivel de escucha, esto limita la adecuada recepción del mensaje.

La asertividad en la competencia comunicativa

En el subsistema de educación preescolar la mayoría 17 (47%) son afectivas y respetuosas con otras personas, 27 (75%) poseen tacto al tratar los problemas de los demás y 34 (94%) son éticos. No obstante 22 (61%) refieren requerir mucha paciencia en el trato con los otros.

Los sujetos del subsistema de educación primaria presentan asertividad en alto nivel, pues 26 (72%) expresan lo que sienten sin lastimar, humillar u ofender; 24 (67%) poseen tacto al tratar los problemas de los demás y mantienen un trato ético, lo cual evita conflictos entre los que se comunican. En tanto, 26 (72%) profesionales refieren necesitar mucha paciencia en la interacción con los alumnos.

El estudio evidencia que, de los 12 profesionales de la educación especial, en 9 (75%) aparece un alto nivel de paciencia, 2 (17%) en el nivel medio y solo 1 (8%) se encuentra en el nivel bajo. Mientras que, 10 (84%) respetan los criterios de los demás, se muestran afectivos y respetuosos con los otros. Solo 2 no se ajustan a este indicador y cometen errores de ética para un (17%). Ninguno presenta falta de tacto al tratar a los problemas de los demás y la totalidad se expresa con claridad y cordialidad en el diálogo.

En la secundaria básica la mayoría de los profesionales encuestados presenta dificultades. En este sentido se señala que 28 (65%) no son afectivos ni respetuosos con otras personas, 18 (41%) tienen falta de tacto al tratar los problemas de los demás y 26 (60%) cometen errores de ética. No obstante 22 (51%) refieren requerir mucha paciencia en el trato con los otros.

En el preuniversitario la asertividad es adecuada en la mayoría pues, 34 (54%) de los profesionales que se investigan son pacientes al escuchar, 43 (68%) respetan criterios ajenos, 33 (54%) profesores son afectivos y respetuosos con los otros, 48 (50%) poseen tacto al tratar los problemas de los demás y 45 (71%) mantienen un trato ético con los demás. No obstante 9 (12%) no son nada pacientes, 20 (32%) no respetan criterios ajenos, 30 (48%) no son afectivos con los otros, 21(33%)

profesores tienen trato irrespetuoso con otras personas, 15 (24%) tienen falta de tacto al tratar los problemas de los demás y 14 (22%) cometen errores de ética.

En este sentido los profesionales del politécnico 16 (80%) son pacientes al escuchar, 15 (75%) respetan criterios ajenos, 11 (55%) profesores son afectivos y respetuosos con los otros, 17 (85%) poseen tacto al tratar los problemas de los demás y 18 (77%) mantienen un trato ético con los demás. No obstante, 4 (17%) no son nada pacientes, 8 (35%) no respetan criterios ajenos, 12 (52%) no son afectivos con los otros, 6 (30%) profesores tienen trato irrespetuoso con otras personas, 7 (33%) tienen falta de tacto al tratar los problemas de los demás y 5 (25%) cometen errores de ética.

Empleo de un lenguaje claro y preciso sin ambivalencias

Se expresan con claridad 17 (47%) profesores de la Educación Preescolar, lo cual resulta beneficioso al proceso comunicativo, sin embargo 19 (53%) profesionales no lo hacen de esta manera afectando el proceso. Se expresan con cordialidad en el diálogo 28 (78%) profesionales, a diferencia de 8 (22%) los cuales le falta esta cualidad al expresarse con los demás.

En el subsistema de educación primaria usan un discurso claro, preciso y son entendidos por los receptores 23 (63%) maestros, lo cual resulta beneficioso en la comunicación, sin embargo 13 (36%) profesionales no lo hacen de esta manera afectando el proceso. Se expresan con cordialidad en el diálogo 26 (78%) profesionales, a diferencia de 18 (50%) los cuales le falta esta cualidad al expresarse con los demás. En la enseñanza especial la totalidad de los sujetos poseen un alto nivel en este indicador.

En la secundaria básica se expresan con claridad 25 (58%) profesores y 18 (42%) no lo hacen de esta manera. Evidencian cordialidad en el diálogo 25 (58%) profesionales, a diferencia de 18 (42%) que no la presentan. Por su parte en el preuniversitario 40 (62%) profesionales manifiestan este indicador en alto nivel, mientras que 23 (37%) no se expresan con claridad.

Hacen buen uso de un lenguaje claro y preciso 8 (40%) profesores de educación técnica y profesional, lo cual resulta beneficioso al proceso comunicativo. Sin embargo 12 (60%) que es la mayoría en este caso, no lo hacen de esta manera, se afecta así, el proceso. Son cordiales en el diálogo 13 (65%) profesionales, a diferencia de 7 (35%) los cuales le falta esta cualidad al expresarse con los demás.

Coherencia entre el lenguaje verbal y no verbal

En la mayoría de los profesionales del subsistema de educación preescolar 23 (64%) existe relación entre el contenido de la comunicación verbal y los gestos y posturas que lo apoyan, y en 27 (75%) profesores poseen coherencia entre su discurso y su actuación.

En la educación primaria este indicador tuvo resultados positivos en la mayoría de los maestros 27 (75%) en tanto hay una relación directa entre lo que se trasmite a través de las palabras y los gestos. Hay que añadir que 25 (69%) maestros son coherentes en su discurso y modo de actuar.

En 11 (85%) docentes del subsistema de educación especial existe relación entre el contenido de la comunicación verbal, los gestos y posturas que lo apoyan, además muestran coherencia entre su discurso y su actuación. En solo 1(15%) aparecen afectados estos indicadores.

En la secundaria la mayoría de los profesores 29 (67%) tienen dificultades en este indicador, constituyendo una barrera al proceso comunicativo que se gesta en la escuela. En el preuniversitario, existe relación entre el contenido de la comunicación verbal y los gestos y posturas que lo apoyan en 28 (44%) profesores, pero en la mayoría de ellos no es así, ya que en 35 (56%) no ocurre de la misma forma. A pesar de este resultado resulta interesante que 41 (65%) declaran poseer coherencia entre su discurso y su actuación, es decir que ellos son ejemplo de lo que predicán.

La mayoría de los profesionales encuestados de la educación técnica y profesional 14 (70%) presentan un nivel bajo. A pesar de este resultado resulta interesante que 15 (75%) profesores plantean que poseen coherencia entre su discurso y su actuación, es decir que ellos son ejemplo de lo que predicán. No obstante, en 5 (25%) no se comportan de la misma manera.

Integración de los resultados por subsistemas de educación

En cuanto al componente comunicativo la mayoría de los muestreados 152 (69%) se autovaloran en un nivel alto. Esto resulta favorable al proceso de enseñanza aprendizaje, el cual es eminentemente comunicativo. Sin embargo 38 (17%) se caracterizan en un nivel medio y 30 (14%) bajo. En esta última cifra inciden los profesionales de la enseñanza politécnica, los cuales presentan dificultades en este componente.

En relación con el componente perceptivo de la comunicación 133 (60%) profesores, se caracterizan por ser sensibles, aceptar a los otros en sus diferentes formas de ser y comportarse, lo cual representa un balance entre cualidades psicofuncionales y socio psicológicas. Sin embargo, en 80 (36%) profesionales predominan las descripciones a partir del uso de adjetivos y cualidades de tipo psicofuncionales y de otras vinculadas a la personalidad del sujeto, por ejemplo: crítico, reflexivo, tolerante, comunicativo. Sólo 17 profesionales (8%) usan unas descripciones con predominio de adjetivos y cualidades relacionadas con la imagen externa psicofísica. En este componente las cifras de profesionales de secundaria básica y técnica y profesional se encuentran en un 50% afectados por ser poco sensibles a diferencia de los restantes subsistemas de educación.

El componente interactivo revela que la mayoría de los profesionales 116 (53%) reflejan adecuada estimulación del intercambio con los grupos, sin embargo 94 (44%) profesionales no interactúan adecuadamente con estos. El subsistema de educación con mayores dificultades en este componente es el preuniversitario y en la enseñanza especial también la mayoría de los profesionales presentan dificultades. En la secundaria la mitad de los profesionales muestreados no interactúan adecuadamente con los grupos. No obstante, el que posee mayores habilidades para la interacción con los grupos es la primaria y el politécnico.

Una de las capacidades que debe poseer el profesional de la educación de este subsistema de educación es la de escucha. Escuchar con atención y reflexionar sobre el mensaje que se recibe, resulta primordial para una buena comunicación. En este sentido la mitad de los sujetos muestreados 113 (51%) escuchan de manera atenta y reflexiva a sus interlocutores y la otra parte, 107 (49%) no lo hacen así, lo cual constituye una barrera psicológica en la comunicación entre los que se comunican. En esta cifra de profesionales con poca capacidad de escucha inciden los de secundaria y especial en los cuales la mitad o más de sus profesionales tienen dificultades en la escucha atenta y reflexiva de sus estudiantes.

Ser asertivos es una cualidad que influye positivamente para que se cumpla la función reguladora de la comunicación. En ella inciden, la tolerancia, la paciencia con que escuchemos el mensaje del emisor y brindemos respuestas basadas en la ética y el respeto al otro. En este sentido, 104 (47%) son pacientes al escuchar, 104 (47%) respetan criterios ajenos, 102 (46%) profesores son afectivos y respetuosos con los otros, 143 (65%) poseen tacto al tratar los problemas de los demás y 141 (64%) mantienen un trato ético con los demás. No obstante 116 (53%) no son nada pacientes, 116 (53%) no respetan criterios ajenos, 118 (54%) no son afectivos con los otros, 77 (35%) tienen falta de tacto al tratar los problemas de los demás y 79 (36%) cometen errores de ética. Estas cifras develan insuficiencias en la comunicación asertiva de los profesionales con sus interlocutores, ya que casi la mitad de los sujetos muestreados presentan dificultades. En este sentido el nivel de enseñanza que más incidencia tuvo es el de secundaria básica.

Emplear un lenguaje claro y preciso, sin ambivalencias es una condición a cumplir para un buen emisor. Se expresan con claridad 125 (57%) profesores, lo cual resulta beneficioso al proceso comunicativo, sin embargo 95 (46%) profesionales no lo hacen de esta manera afectando el proceso. Se expresan con cordialidad en el diálogo 144 (65%) profesionales, a diferencia de 76 (35%) los cuales le falta esta cualidad al expresarse con los demás.

Para lograr que se cumplan las funciones de la comunicación de forma adecuada es necesario que exista coherencia entre lo expresado verbalmente por el sujeto y de forma no verbal. Esto evitaría dobles mensajes o incertidumbre respecto a lo que se comunica. Existe relación entre el contenido de la comunicación verbal y los gestos y posturas que lo apoyan en 109 (50%) profesores, pero en la mayoría de los sujetos encuestados no es así ya que en 111 (50%) no ocurre de la misma forma, en este indicador incide negativamente los profesionales del subsistema de educación técnica y profesional. A pesar del resultado obtenido resulta interesante que 145 (66%) profesionales poseen coherencia entre su discurso y su actuación, es decir que ellos son ejemplo de lo que predicán. No obstante, en 75 (34%) no se comportan de la misma manera.

Precisiones finales

La competencia comunicativa en los diferentes subsistemas de educación posee semejanzas y diferencias en su manifestación. Se puede decir que los profesionales que en ellos laboran poseen una adecuada competencia comunicativa en su mayoría, evidenciada en: son comunicativos, perceptivos, atentos y reflexivos en su

escucha, usan un lenguaje claro, preciso y tienen coherencia entre lo que expresan verbalmente y su comportamiento. Sin embargo, en la mayoría de los profesionales existen insuficiencias en la comunicación asertiva con sus interlocutores, puesto que más de la mitad de los sujetos muestreados presentan dificultades: no son nada pacientes, no respetan criterios ajenos y no son afectivos con los otros. También la mayoría posee dificultades en su interacción con los grupos, sus gestos y posturas en ocasiones no apoyan lo expresado verbalmente ante ellos.

Referencias

- Arias, Y. (2018). *Fortalecimiento de la competencia comunicativa lectora y escritora usando el blog como estrategia didáctica con los alumnos de 7° grado en la institución educativa agrícola de la Mina – Cesar* (tesis de diploma inédita). Universidad Santo Tomás Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana. Valledupar.
- Espinosa, E., Lema, R. y Rivas, H. (2020). Las competencias comunicativas en el proceso formativo profesional. *Maestro y Sociedad*, 17(1). Recuperado de <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/SyS/article/view/5154/4617>
- Fernández, A. (2006). *Habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa*. Comunicación Educativa. 2da ed. La Habana: Pueblo y Educación.
- Gallego, J. y Rodríguez, A. (2018). Percepciones del profesorado sobre competencias comunicativas de futuros maestros de educación física. *Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 18(71), 479-492.
- Ortiz, E. (1995). *El estilo comunicativo del maestro* (tesis doctoral inédita). ISP José de la Luz y Caballero, Holguín, Cuba.
- Pérez, Y. (2018). El desarrollo de la competencia comunicativa a través de la superación postgraduada de docentes. *Opuntia Brava*, 10(2). Recuperado de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/85>
- Pompa, Y. y Pérez, I. (2015). La competencia comunicativa en la labor pedagógica. *Universidad y Sociedad* 7(3), 160-167. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Reyzábal, M. (2012). Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10(4). Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num4/art5.pdf>
- Rivero, N. M (2017). *La educación en Cuba: derecho de todos*. Trabajo presentado en el II Congreso Internacional Virtual sobre Los Modelos Latinoamericanos de Desarrollo. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/latinoamerica/17-la-educacion-en-cuba.pdf>
- Roméu, A. (2007). *El enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural en la enseñanza de la lengua y la literatura*, 1-35. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.

-
- Tijeras, A. y Monsalve, L. (2018). Desarrollo de la competencia comunicativa en la formación inicial del profesorado. *Atenas*, 3(43), julio-septiembre, 86. Recuperado de <https://atenas.mes.edu.cu>
- Torres, Y. y Medina, E. (2017). El entrenamiento socio-psicológico para el desarrollo de la comunicación interpersonal. *Opuntia Brava*, 9(4), 145-154. Recuperado de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/217>
- Vargas-Díaz, C. y Apablaza, H. (2019) Competencia Comunicativa en la Formación Inicial Actual del Profesor de Matemática en Chile. *Revista Formación Universitaria*, 12(3), 81-90. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000300081>
- Zaldívar, D. (1998). *Competencia comunicativa y relaciones interpersonales*. Recuperado de <http://www.saludparalavida.sld.cu/modules.php?name=News&file=article&sid=257>