

*CENTRO UNIVERSITARIO "JOSÉ MARTÍ PÉREZ"
SANCTI SPIRITUS*

*TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO ACADÉMICO
DE MASTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*

TÍTULO: *Sistema de acciones dirigido a facilitar la comunicación entre el tutor y los estudiantes en el proceso docente-educativo en condiciones de Universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spiritus.*

AUTORA: *Lic. Osmeidis Lorenzo*

TUTOR: *DrC. José Ignacio Herrera Rodríguez*

AÑO 2005

INTRODUCCION

Inmersa en un proceso tan abarcador como específico, la juventud cubana enfrenta, quizás, la más radical de las tareas: engrandecerse culturalmente en un mundo ajeno a la educación y al desarrollo espiritual. A partir del histórico Congreso de la Unión Nacional de Escritores y Artistas de Cuba (UNEAC), Cuba emprendió un proceso de materialización de nuevos conceptos a favor de elevar la calidad de vida espiritual de nuestro pueblo. En función de ese objetivo enaltecedor están los programas audiovisuales para niños y jóvenes, las aulas universitarias por televisión, las revitalizadas escuelas de instructores de arte, los proyectos de cultura comunitaria, las editoriales en las provincias y la transmisión paulatina en la imagen socioambiental de bateyes y comunidades agropecuarias.

El hombre, en el proceso de aproximación a la cultura no está aislado, pues desde las primeras edades se encuentra en relación con otros que van demostrándole maneras de hacer, conocimientos, experiencias contenidas en los objetos, en la vida social. Es importante que en medio de tales transformaciones el hombre aprenda a comunicarse coherentemente y asuma esta capacidad como privilegio de determinadas especies. Por su contenido, es un proceso activo de interrelación entre actores, que acuden al recurso de la información y cuenta con diferentes niveles según el número de participantes y el grado de relación que los mismos establecen. Todo esto sirve de patrón en sus relaciones con otras personas y le permite el conocimiento de sí mismo, de ahí que el proceso comunicativo adquiera singular importancia en el desarrollo de la personalidad. Se ha manejado la comunicación como categoría fundamental en el trabajo acerca de las funciones psíquicas superiores, y destaca que el progreso de esta no responde a la línea de evolución biológica, sino que es el resultado de la asimilación de los productos de la cultura , y esto sólo se obtiene a partir del contacto entre los hombres.

Federico Engels (1971), reconoce que junto con la división del trabajo, el hombre

mismo quedó dividido. Para este marxista, la necesidad de trabajo obligó a comunicarse entre sí a los hombres “...el desarrollo del trabajo, al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta para cada individuo tenía que contribuir forzosamente agrupar aún más los miembros de la sociedad .En resumen, los hombres llegaron a tal punto que tuvieron la necesidad de decirse los unos a los otros.” (1)

Es la comunicación un proceso inherente a la condición humana, que está ligado al proceso de humanización y la actividad de los hombres. Hacia 1960 comienzan los intentos por estudiar la comunicación como vía para abordar los aspectos fundamentales del mundo interno del hombre, siendo Latinoamérica pionera en este sentido, donde sobresale Pablo Freire, estudioso de la comunicación y sus estilos quien llegó a establecer modelos comunicativos y educacionales.

La comunicación, en el pensamiento de este autor, se considera fundamental en las condiciones humanas y la interrelación de sus elementos básicos, permite cierta autonomía al proceso comunicativo con fines pedagógicos. Algunos de los elementos que componen el esquema de Pablo Freire (1998), resultan de interés para la investigación, por lo que se enuncian a continuación:

- Postura abierta del emisor y el receptor para lograr un clima de mutuo entendimiento.
- Multidireccionismo del proceso en el que los mensajes pueden circular en varios sentidos educadores y educandos.
- Interacción en el proceso, que supone la posibilidad de modificación de los mensajes e interacciones según la dinámica establecida.

La pedagogía de Freire busca la conectividad: los alumnos entrecruzados en problemas comunes y los profesores conectivos, constituyendo una red de enseñanza aprendizaje.

El psicólogo cubano F. Glez Rey, plantea que “a partir de la pluralidad de canales, tanto verbales como no verbales, se da la comunicación, que en esta pluralidad es necesario diferenciar los elementos que expresan un sentido psicológico por el sujeto, y en este sentido con frecuencia resulta de la integración o coexistencia de indicadores diversos “(2).

La falta de cultura de la comunicación determina una tendencia del sujeto a reflexión o enmascaramiento de sus verdaderos deseos y necesidades cuando se comunica con los otros, esta tendencia hace que muchas cosas esenciales se comuniquen indirectamente o de forma totalmente desvirtuada.

En una primera aproximación, es obvio que el conocimiento de un sujeto puede venir de sí o de otros. Si procede del mismo, es decir, de sus propias facultades, el conocimiento puede tener origen en:

1. La experiencia, entendiendo por tal las percepciones de los sentidos.
2. La razón, en cuanto a capacidad de razonamiento, que permite inferir lógicamente unos conceptos o enunciados, a partir de otros.
3. La intuición o comprensión profunda de algo por una especie de visión rápida e intelectual, sin necesidad de razonamiento deductivo.

Existen posiciones filosóficas que sobrevaloran una de ellas respecto a todas las demás y reciben el nombre de: **Racionalismo**, si se sobreestima la razón como origen del conocimiento, **Empirismo**, si exaltan la experiencia o **Intuicionismo**, si subrayan la intuición, El estudio de la comunicación en el marco docente constituye una obligación cuando de científicidad lingüística se trata.

Diversos autores han definido la comunicación, los factores y los estadios que en ella intervienen. En casi todas las consideraciones coinciden factores como emisor, canal, mensaje y receptor, avales que permiten el esclarecimiento conceptual de cada término. La diferencia más notoria entre los autores consultados radica principalmente en la inclusión del lenguaje extraverbal. Algunos autores no limitan la comunicación al lenguaje verbal sino que como todas las expresiones que propician entendimiento entre los hombres, la definen en un sentido más amplio que incluye lo verbal y extraverbal. El ser humano ejerce influencia en aquellos con quienes intercambian, por lo que apuntan que la comunicación es la fiel expresión que media entre los participantes.

Fernando Glez Rey plantea que el fenómeno de comunicación es una vía esencial de desarrollo de la personalidad que tiene su especificidad con relación a la actividad objetual, concreta, tanto por sus características como por la forma en que el hombre se incluye en calidad de sujeto en uno u otro proceso. El significado de

la comunicación depende de los sujetos implicados en ella y a su vez, las características de los sujetos determinan el proceso de comunicación.

En la actualidad, la comunicación adquiere mayor protagonismo por ser parte constitutiva de la actividad del hombre en todas las esferas de su vida. La complejidad del mundo contemporáneo, marcado por el desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, las prácticas globalizadoras y la consecuente redefinición de los procesos identitarios, obligan al hombre contemporáneo a superarse constantemente en materia de comunicación. Es un proceso de intercambio e interacción que se establece entre las personas que ocupan un lugar en la sociedad. Al respecto, Vicente Glez Castro (1997), vincula la comunicación con el diálogo planteado que no puede existir sin el lenguaje y ha sido relacionado por diferentes psicolingüistas a la capacidad de pensar y poder razonar.

En Cuba se realizan investigaciones en este sentido. La comunicación educativa se perfecciona y evoluciona constantemente, el tutor es parte de estas transformaciones y tiene el deber de actualizarse en materia de científicidad con el fin de ofrecer una mayor calidad en el proceso comunicativo en la Educación Superior.

La comunicación es inherente al surgimiento y evolución de la especie humana, pero no deviene objeto de estudio hasta la aparición de los medios de comunicación, sin embargo, su uso aún es insuficiente en momentos en que en la educación cubana se hace cada vez más evidente la explotación de los medios de comunicativos.

En este sentido es válido aclarar que diversos autores coinciden en señalar que la comunicación debe abordar un conjunto de sensaciones, intereses, y la individualidad de cada ser, de esta manera la comunicación se vuelca sobre la sociedad, transmitiendo un sistema e conceptos propios de cada cual que personaliza el proceso, para esto deben apoyarse en lo que no es palabras, un sistema de signos bien estructurado que sostiene un discurso coherente. El propio Vicente Glez Castro (1997, op.cit.), señala que es posible una comunicación de carácter simbólico, encaminada a expresar sentimientos , conductas y hasta

proyectarse desde el punto de vista psicológico.

El importante estudioso de la comunicación J.L.M. Arreguin (1986), expone que la comunicación con fines educativos debe caracterizarse por la explotación al máximo de las potencialidades que ofrece el proceso comunicativo, incluyendo el lenguaje extraverbal como elemento importantísimo dentro de dicho proceso.

A.E. Woolfolk (1990), concibe la comunicación como elemento indispensable para el desarrollo de la psicología educativa "debe involucrarse el individuo hasta concebir su comunicación como resultado de un sinnúmero de sensaciones, incluyendo lo que no dice verbalmente, en este momento juega un papel fundamental su memoria afectiva, sus recuerdos y la forma en que se inserta en la sociedad como parte de ella" (3).

La Universalización depende en gran medida del conocimiento de las nuevas tecnologías de la información. Un tutor incapacitado para el trabajo con los medios disponibles para sus clases, limitará la comunicación y por ende, el proceso de enseñanza aprendizaje.

Al revisar los documentos que norman el proceso de la Universalización de la Educación Superior, se pudo constatar que está definida claramente la tarea que asumirá el tutor, pero no es precisa la forma que deberán realizar sus acciones, y en ningún momento se habla de la comunicación tutor – alumno, su importancia, y los medios que se utilizarán para perfeccionar el proceso comunicativo.

En el Centro Universitario de Sancti Spíritus (CUSS), existe actualmente la carencia de una proyección estratégica y de un modelo para el tutor que garantice un proceso comunicativo eficiente. Desde la realidad educativa de la carrera de Estudios Socioculturales, se pudo detectar la ineficiente comunicación que existe entre tutores y alumnos, dado por diferentes factores como la motivación, limitado vocabulario, desconocimiento de las normas elementales que rigen la comunicación como ciencia y el escaso desarrollo de habilidades comunicativas

Por la necesidad actual de lograr un tutor consciente del proceso comunicativo, se propone como **problema de investigación**: el proceso docente educativo en condiciones de Universalización de la Enseñanza Superior en la carrera de Estudios Socioculturales en el Centro Universitario de Sancti Spíritus, se ve

afectado por la insuficiente comunicación entre alumnos y tutores.

Objeto de estudio: proceso docente educativo en condiciones de Universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus, tomándose como campo de acción el proceso comunicativo entre tutores y estudiantes en la carrera de Estudios Socioculturales.

El proceso investigativo ha sido guiado por el siguiente objetivo: Proponer un sistema de acciones dirigido a facilitar la comunicación entre el tutor y los estudiantes en el proceso docente-educativo en condiciones de Universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus.

Par facilitar el desarrollo de esta investigación nos proponemos las siguientes preguntas científicas:

- ¿Cuál es la situación actual del proceso comunicativo entre tutor y alumno en la Universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus?
- ¿Cómo fundamentar desde el punto de vista teórico, un sistema de acciones encaminadas a perfeccionar el proceso comunicativo entre tutor y alumno en el proceso de Universalización de la Enseñanza Superior?
- ¿Qué debe caracterizar el sistema de acciones encaminado a perfeccionar el proceso comunicativo entre tutor y el alumno en el proceso de Universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus?
- ¿Cómo valorar la efectividad del sistema de acciones encaminado a perfeccionar el proceso comunicativo entre tutor y el alumno en el proceso de Universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus?

En el proceso de investigación se desarrollaron las siguientes **tareas**:

- Análisis teórico del estado en que se encuentra la problemática abordada en la bibliografía contemporánea.
- Aplicación de los instrumentos para corroborar la existencia de un proceso

comunicativo eficiente entre tutor alumno.

- Elaboración de un sistema de acciones que facilite la comunicación entre el tutor y los estudiantes en el proceso docente-educativo en condiciones de Universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus.
- Validación por criterio de especialistas del sistema de acciones que facilite la comunicación entre el tutor y los estudiantes en el proceso docente-educativo en condiciones de Universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus.

Se define como **sistema de acciones** para perfeccionar el proceso comunicativo entre tutor y el alumno al conjunto de actividades de carácter teórico-prácticas, basadas en principios científicos, dirigidas a perfeccionar el proceso de enseñanza aprendizaje.

El proceso comunicativo entre tutores y alumnos se define como un proceso de interacción entre iguales, donde se exponen de manera equitativa y con carácter bilateral, habilidades, acciones, sentimientos, maneras de actuar y de decir, teniendo como premisa fundamental la efectividad de lo que se dice o se hace.

Indicadores para medir el logro una buena comunicación en el proceso de tutoría.

- Conocimiento sobre comunicación.
- Habilidades profesionales en función de la comunicación.
- Motivación en el proceso de comunicación.
- Conocimientos teórico-prácticos en el proceso de estimulación para el aprendizaje de aspectos teóricos sobre la comunicación.
- Habilidades profesionales para estimular el desarrollo de habilidades comunicativas.

- Motivación en el proceso de estimulación de habilidades comunicativas.
- Desempeño del tutor en el proceso de estimulación de habilidades comunicativas.
- Desempeño del tutor y los alumnos en actividades aplicadas en el proceso comunicativo.

En el presente trabajo se han utilizado los siguientes métodos propios de la investigación educativa del nivel teórico y empírico:

Del nivel teórico fueron utilizados fundamentalmente.

- **Análisis y Síntesis:** permitió una percepción detallada de cada aspecto del problema planteado, así como la situación que presentan los tutores en su preparación para orientar los tutores y alumnos en materia de comunicación y su implicación en el proceso docente educativo. Con vistas a conocer cuáles son las características de alumnos y tutores implicados en el proceso de Universalización de la Educación Superior en Sancti Spíritus. Además este método indicó cuáles aspectos deben tener en cuenta los tutores para realizar una correcta orientación hacia el proceso comunicativo. Así como para conocer en qué aspectos específicamente necesitan orientación los alumnos y tutores. Y por último permitió determinar el impacto social de la investigación. Luego se integraron todos estos elementos y permitió delimitar el problema para modelar un sistema de acciones con el fin de cambiar la situación existente.

- **Histórico- lógico:** se realizó un análisis desde el triunfo de la Revolución hasta la fecha sobre la idea y surgimiento de la universalización de la Educación Superior, el trabajo de las sedes municipales, además de los antecedentes acerca del proceso comunicativo en el marco docente educativo, el papel del tutor y específicamente hacia la labor educativa desde el punto de vista histórico como teórico, lo que permitió modelar un

sistema de acciones para la superación de alumnos y tutores en materia de comunicación.

- **Tránsito de abstracto a lo concreto:** permitió retomar las ideas positivas de cada investigación respecto al trabajo del tutor, la comunicación educativa, la orientación del tutor y de los estudiantes, cuando se realizó el marco teórico y se llega a concretar el propio criterio de investigación con respecto a la problemática actual que presenta el tutor en su labor a favor de la comunicación como parte del proceso de enseñanza aprendizaje.
- **Modelación:** Permitted estudiar y descubrir las cualidades y relaciones existentes entre el tutor y los estudiantes la labor orientadora del tutor con los estudiantes.

Del nivel empírico y como complemento científico preliminar sobre el estado actual de la capacitación de alumnos y tutores en materia de comunicación, fue necesaria la aplicación de un conjunto de instrumentos a alumnos y tutores que se describirán posteriormente.

Para el desarrollo del estudio exploratorio se usaron como métodos fundamentales la encuesta, la entrevista y la observación, con los correspondientes instrumentos elaborados.

- **La observación** a la consulta de tutoría, con el objetivo de constatar el nivel de preparación del tutor para el logro de una comunicación eficiente.
- **Entrevista** a directivos, con el objetivo de constatar los criterios que poseen los directivos acerca de las problemáticas que más afectan la labor del tutor durante el proceso comunicativo en el marco docente.

- **Encuesta** con el objetivo de constatar los criterios que tienen los estudiantes acerca de la preparación de los tutores para lograr en ellos una comunicación eficiente.

Población y muestra:

En el proceso exploratorio que antecedió a la confección de nuestra estrategia se tuvo en cuenta una población conformada por los 20 estudiantes de primer año de la carrera Estudios Socioculturales y los siete profesores-tutores implicados en el proceso de tutoría.

Seleccionado por el muestreo intencional, se hizo coincidir la población con la muestra estudiada.

La muestra se caracterizó por:

- Los docentes son egresados del Instituto Superior Pedagógico, de La Universidad de La Habana o de la Universidad Central de Las Villas.
- La mayoría de los docentes no poseen experiencia en la Educación Superior.
- Los estudiantes provienen de diferentes centros preuniversitarios de la provincia y son resultado del proyecto de Trabajadores Sociales. Su nivel académico es promedio.

Novedad Científica: radica en que se elabora un sistema de acciones que abarca el plano docente y extradocente, dirigido a facilitar la relación entre tutores y alumnos en el proceso docente-educativo en condiciones de universalización de la Enseñanza Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus.

Aporte: La presente investigación facilitará la comunicación tutor - alumno desde los preceptos de la comunicación, aplicados al proceso educativo en los momentos actuales de Universalización cuando urge una labor tutorial consciente y organizada.

La tesis consta de una introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

El contenido del informe se presenta en dos capítulos. En el primero se explican

los elementos que condicionan la determinación y conceptualización del problema científico, a modo de marco teórico. En el segundo, se presentan las tareas docentes elaboradas, los resultados obtenidos y las recomendaciones para su aplicación.2003-2005.

Capítulo 1. El proceso de Universalización de la Enseñanza Superior en Cuba. Consideraciones teóricas.

1.1 “El tutor y su implicación en el proceso de universalización de la Enseñanza Superior”

La tutoría es una actividad pedagógica que tiene como propósito orientar y apoyar a los alumnos durante su proceso de formación. Esta actividad no sustituye las tareas del docente, a través de las cuales se presentan a los alumnos contenidos diversos para que los asimilen, dominen o recreen mediante síntesis innovadoras. Es una acción complementaria, cuya importancia radica en orientar a los alumnos a partir del conocimiento de sus problemas y necesidades académicas, así como de sus inquietudes, y aspiraciones profesionales.

Esta actividad también se define como una tarea que se realiza en las instituciones educativas para ofrecer una educación compensatoria o remediadora a los alumnos que afrontan dificultades académicas

Actualmente, en las instituciones educativas la tutoría se ha convertido en un recurso ampliamente utilizado para apoyar de manera más directa e individualizada el desarrollo académico de los alumnos.

Por su naturaleza, la tutoría se ha manejado con flexibilidad; en algunas instituciones constituye un eje fundamental del proceso educativo, en otras, se emplea como una herramienta de apoyo en la formación de los alumnos, en particular, cuando estos experimentan dificultades académicas que afectan su desempeño escolar. La tutoría tiene dos propósitos generales, favorecer el desempeño académico de los alumnos a través de acciones personalizadas o grupales y contribuir a su formación integral.

Las tutorías suelen manejarse en las instituciones educativas bajo diferentes

modalidades. De acuerdo con las prácticas institucionales existen variaciones en cuanto a la temporalidad en la asignación de los tutores a los alumnos. En algunas universidades el tutor se asigna al alumno de manera permanente para que lo acompañe a lo largo de su formación académica. En este caso, el tutor se convierte en un consejero permanente del alumno, en cambio, en otras instituciones el tutor se asigna a los alumnos por periodos de tiempo específicos; de esta manera, un alumno puede beneficiarse del apoyo de más de un tutor a lo largo de su ciclo de estudios.

En otro sentido, las tutorías también se pueden diferenciar por el formato de la atención que se da a los alumnos, ya sea individual o grupal. En el primer caso el tutor trabaja de manera personalizada con el estudiante y con él define su programa de actividades y evalúa el resultado de las acciones recomendadas. Cuando la tutoría es grupal se atiende a un conjunto diverso de alumnos y el grupo se beneficia de las experiencias individuales y de las respuestas a las inquietudes de sus integrantes, modalidad muy usada en estos tiempos en las universidades de cada municipio. En ocasiones, la disponibilidad de tutores, el tamaño de la matrícula y los fines de la tutoría obligan a adoptar el formato grupal como es el caso de la Universalización de la Educación Superior en Cuba.

“Orgánicamente las tutorías también se pueden diferenciar por las características de los grupos escolares que una institución se propone atender, en este caso pueden identificarse tutorías para alumnos o grupos en desventaja, tutorías para alumnos o grupos con problemas académicos específicos o tutorías para alumnos o grupos sobresalientes o de alto rendimiento.

Algunos especialistas afirman que todo profesor es un tutor y que la tutoría incide en los aspectos del ambiente escolar que condicionan la actividad del estudiante y sus realizaciones de éxito o fracaso” (5)

Existe consenso en señalar que el tutor debe articular bajo condiciones esenciales: conocimientos básicos, características personales, habilidades y actitudes específicas para desempeñar la tutoría.

De acuerdo con el factor de conocimientos fundamentales, el tutor debe poseer un conocimiento básico de la disciplina, de la organización y normas de la

institución, del plan de estudios de la carrera, de las dificultades académicas más comunes de la población escolar, así como de las actividades y recursos disponibles en la institución para apoyar la regularización académica de los alumnos y favorecer su desempeño escolar.

Según las habilidades básicas que debe poseer un tutor, pueden citarse la habilidad para organizar lógicamente el trabajo académico, la capacidad para desempeñarse con disciplina y escuchar con atención los planteamientos de los alumnos. Un tutor debe demostrar interés genuino en los alumnos, facilidad para interactuar con ellos, respeto, y sin duda, compromiso con su desarrollo académico. Es importante destacar que la actuación de un tutor debe estar siempre acotada y que no puede transgredir los límites de su competencia académica. El tutor debe ser capaz de reconocer cuándo se requiere la intervención de otros profesionales para que los alumnos reciban el consejo especializado que requieran según la problemática en cuestión, de esta manera favorecemos la interdisciplinariedad, tan necesaria como útil.

Bajo esta perspectiva el tutor realiza diversas actividades de apoyo orientadas a que los alumnos (Lázaro y Asensi, 1987, op. cit)

- Descubran sus intereses.
- Identifiquen sus dificultades.
- Asuman las consecuencias de sus actos.
- Definan su plan de vida.
- Fortalezcan su autoestima.
- Desarrollen habilidades para relacionarse con otros.

Para apoyar el desarrollo académico los tutores pueden llevar a cabo tareas de apoyo para que los alumnos:

- Establezcan metas académicas claras y factibles.
- Identifiquen sus dificultades de aprendizaje.
- Realicen actividades pertinentes para resolver sus problemas escolares.
- Seleccionen adecuadamente sus actividades académicas formales y complementarias de acuerdo con sus intereses.

- Evalúen objetivamente su rendimiento escolar.
- Fortalezcan sus habilidades de estudio y de trabajo académico.

Estas funciones las puede realizar el tutor con el alumno a lo largo de todo el ciclo de formación académica.

Para favorecer la orientación profesional los tutores pueden realizar actividades que permitan que los alumnos:

- Visualicen con certidumbre su carrera y sus posibilidades profesionales.
- Obtengan información precisa del campo laboral.
- Identifiquen los retos actuales de su profesión.
- Transiten sin conflicto del centro educativo al centro de trabajo y la comunidad.

Con el propósito de que la actividad del tutor sea exitosa, esta deberá fundamentarse en una adecuada planeación, desarrollo y evaluación de la tutoría. La tutoría de ninguna manera es una actividad espontánea o casual, por lo cual requiere de una preparación previa así como de la valoración de su ejecución y resultados.

En la fase de planeación el tutor debe considerar varios factores para organizar adecuadamente su trabajo de tutoría, entre los más importantes destacan los siguientes:

El número de alumnos que le han asignado, el semestre o año en el que estos están inscritos y las características de su trayectoria escolar. A partir de esta información el tutor podrá considerar los apoyos que debe brindar a los alumnos, los recursos informativos que tendrá que emplear, así como el calendario básico de la tutoría.

En la fase de desarrollo de la tutoría se deben ejecutar varias tareas, entre las que se encuentran el diagnóstico de las condiciones y problemas académicos de los alumnos, la recomendación de tareas o actividades para favorecer el desarrollo personal y académico de estos, su seguimiento y la valoración de los resultados

obtenidos.

En la fase de evaluación de la tutoría, el tutor debe examinar críticamente la planeación de la tutoría, su desarrollo e impacto, con el fin de identificar los principales problemas que se afrontaron para tratar de superarlos. Las apreciaciones y recomendaciones que deriven de este ejercicio de análisis deberán comunicarse en un reporte escrito a las autoridades académicas de la institución.

Para Lázaro y Asensi (1987, op.cit.), cada tutor puede definir un estilo personal para planear, conducir y evaluar los resultados de la tutoría, sin embargo, es importante que en estas etapas considere las tareas esenciales que han sido descritas.

Los tutores proporcionarán a los alumnos:

- Orientación general para facilitar su integración al Centro.
- Orientación para conocer de manera más precisa las características de su facultad o escuela y de la carrera que cursan.
- Apoyo para identificar sus dificultades académicas.
- Consejo académico para resolver problemas escolares.
- Estímulo para mantener un ritmo de estudios apropiado y mejorar continuamente el desempeño académico.

Los tutores deberán determinar cuál o cuáles de los objetivos señalados atenderán, de acuerdo con las características académicas y necesidades de los alumnos asignados.

Con el fin de que los tutores desempeñen sus funciones adecuadamente, contarán con diversos apoyos para desarrollar las tutorías. Para ello, en las primeras semanas de cada semestre o año escolar se les entregará:

- Una relación de los alumnos asignados, especificando dirección y teléfono.
- El informe de trayectoria escolar de cada uno de los alumnos asignados.
- En el caso de los alumnos del primer semestre o año, los resultados del examen de diagnóstico de conocimientos aplicado por la Vicerrectoría Académica.
- Información básica del plan de estudios.

- Información de las actividades preventivas y remediadoras programadas para el semestre o año.

Cada tutor organizará sus tutorías tomando en cuenta los lineamientos que definan la facultad o escuela, en los cuales se considerará:

- Su tiempo.
- El número de alumnos asignados.
- Sus características escolares.

Las tutorías personales consistirán en reuniones breves con contenido puntual, el cual será definido en función del tipo de ayuda que necesite el alumno.

Las tutorías se diferenciarán según el tipo de ayuda que necesite el alumno: integración a la institución, conocimiento de las características de la facultad o escuela y la carrera, identificación de dificultades académicas, consejo académico, estimulación académica y atención especializada.

Las tutorías orientadas a la identificación de las dificultades académicas ocupan un papel central de los tutores, pues a través de ellas los alumnos podrán reconocer los factores o condiciones que obstaculizan su desempeño académico y contar con pautas para avanzar en sus estudios con mayor seguridad.

Estas tutorías tienen la finalidad de recomendar al alumno tareas y acciones que han de ayudarlo a superar problemas escolares. Para ello se sugieren actividades como las que a continuación se indican (Lázaro y Asensi, 1987. op. cit):

- Proponer a cada alumno o grupo de alumnos un proyecto de mejoramiento académico, considerando tareas, tiempos y resultados concretos. El proyecto podrá abarcar acciones como las siguientes:
 - Fortalecimiento de hábitos de estudio.
 - Desarrollo de ejercicios.
 - Preparación para exámenes extraordinarios.
 - Mejoramiento del desarrollo de trabajos escolares.
 - Lecturas adicionales.
 - Inscripción a cursos o seminarios especiales.
 - Establecer una comunicación más frecuente con los alumnos, posiblemente a través del correo electrónico, con el fin de darle seguimiento a sus

actividades para determinar si el plan trazado está teniendo buenos efectos. Para que el tutor pueda desempeñar las funciones que el proceso de la tutoría le exige es indispensable que, entre diferentes condiciones que deben satisfacerse, emplee diversas técnicas e instrumentos para conocer y comprender las características de los alumnos, su desempeño a lo largo del proceso académico, y sus resultados en la institución educativa.

Entre las técnicas más utilizadas en los sistemas o programas de tutoría se encuentran el cuestionario y la entrevista, la observación individual y grupal, y las sesiones individuales o colectivas de trabajo.

Mediante el cuestionario, el tutor adquiere información esencial de los antecedentes escolares del alumno, de su experiencia académica en la institución y de sus expectativas académicas, así como de la situación del alumno al concluir el ciclo de tutoría. El manejo de este instrumento puede estar previsto por el centro educativo para que el tutor cuente con herramientas institucionales, o bien el propio tutor puede diseñar cuestionarios especiales para explorar características particulares de sus alumnos.

La entrevista también es un instrumento esencial en los sistemas de tutoría; es básica para interactuar con los alumnos durante este proceso. Esta puede elaborarse en diferentes formatos: individual o colectiva, y puede ser semiestructurada o abierta, según convenga a los propósitos planteados.

La observación directa e indirecta representa otra de las técnicas esenciales en la acción tutorial. Mediante una observación detallada y comprometida, el tutor podrá determinar las potencialidades del alumno, o en su caso, la problemática particular que afecta su desempeño académico. Para este fin, puede emplear instrumentos como el registro anecdótico y la guía para observar conductas grupales, los cuales se utilizan en la descripción y registro de hechos que denotan el papel que asumen los alumnos en un grupo. El tutor debe convertirse en un observador sistemático del avance escolar de los alumnos que se le han asignado, necesita identificar las causas que obstaculizan su desempeño para poder orientarlo y

apoyarlo correctamente (Lázaro y Asensi 1987 op. cit).

Las técnicas de trabajo directo constituyen el complemento que el tutor requiere para apoyar a los alumnos. Partiendo del análisis del diagnóstico académico del alumno, el tutor debe interactuar con este a través de sesiones de trabajo directas (individuales o grupales), para definir las tareas y actividades que convendrá realizar en la solución de problemas académicos y personales.

En resumen, las técnicas y los instrumentos ayudan a que el tutor cuente con elementos suficientes para obtener e interpretar información de forma sistemática y fundamentada con la finalidad de lograr una labor eficiente.

Para que la tutoría contribuya a estimular el desarrollo académico de los alumnos en forma sistemática, el tutor podrá realizar tareas como las que a continuación se listan:

- Informar permanentemente a los alumnos de apoyos académicos en línea tales como cursos, ejercicios, recomendaciones para mejorar el estudio, entre otros.
- Recomendar lecturas sobre los contenidos de la carrera.
- Informar a los alumnos de reuniones académicas de interés para su formación.
- Sugerir la asistencia a las actividades culturales de la Universidad (música, teatro, danza).

En suma, se recomienda sostener con los alumnos una relación amistosa, estimulante y de apoyo académico.

1.2 La universidad cubana de hoy. Universalización de la Educación Superior.

Según el ministro de Educación Superior cubano, F. Vecino Alegret: "La universidad en los municipios no es fragmentación o atomización de la Educación Superior, sino su multiplicación y enriquecimiento. Tiene como objetivo formar una parte importante de los futuros profesionales de los municipios en los propios territorios, bajo la orientación metodológica de la universidad madre, que asesora y apoya a las sedes universitarias municipales"(5).

El propio ministro recordaba que en fecha tan temprana como el 28 de diciembre de 1959, el Comandante Ernesto Che Guevara, en discurso pronunciado en la Universidad Central de Las Villas, reclamaba que se produjeran cambios esenciales en la universidad de la Cuba nueva. El Che expresó: *"Le tengo que decir (a la Universidad) que se pinte de negro, que se pinte de mulato, no solo entre los alumnos, sino también entre los profesores; que se pinte de obrero y de campesino, que se pinte de pueblo, porque la universidad no es el patrimonio de nadie y pertenece al pueblo de Cuba . . ."* (F. Vecino Alegret, 2003, op. cit)

Cuarenta años de transformaciones a partir de entonces cambiaron radicalmente la faz de la universidad cubana, en lo cuantitativo, cualitativo, político, social, económico y cultural; hasta que en la década final del siglo pasado los efectos del llamado Periodo Especial acaecido en Cuba por el severo impacto sobre la economía del país, de la desaparición de la Unión Soviética y de los demás países socialistas de Europa del Este, acentuaron una secuela de problemas, sobre todo en sectores más vulnerables económica y culturalmente de la sociedad, que ha sido preciso afrontar mediante un amplio conjunto de planes para la recuperación del status cultural logrado o en vías de lograr en la última década del pasado siglo. Este proceso, conocido hoy como de universalización, supera a otro desarrollado en la década de los años 70, que dio inicio a nuevos cambios sustantivos en la Educación Superior cubana y cuya impronta estuvo acuñada fundamentalmente por el incremento cuantitativo de la cantidad de instituciones, carreras y matrículas, así como la ampliación de los espacios donde se ejercía la docencia tanto teórica como práctica.

La situación actual, aunque también caracterizada por aumentos de matrículas, tiene como fundamento la superación de un conjunto de situaciones inherentes esencialmente al desarrollo social y que tienden a superar la emergencia de insuficiencias y males, en particular de sectores de la población más desprotegidos y necesitados de incrementar su cultura general y científica y beneficiarse con los cambios de la educación superior para potenciar las condiciones de superación individual y colectiva. La dimensión cualitativa del proceso en esta etapa resulta determinante. La educación cubana tiene todavía muchas deficiencias y lagunas, aún cuando se han logrado importantes avances y los retos se afrontan con halagüeñas perspectivas.

Cabe entonces la pregunta, **¿cuáles son hoy los problemas principales que obligan a la elaboración de planes especiales y a cambios trascendentes en la universidad cubana?**

El primero de ellos es que, aun en sociedades como la de Cuba, surgida de una transformación social radical donde el pueblo alcanzó la plena y total igualdad legal y un nivel de educación que echó por tierra el componente objetivo de una discriminación asociada a la pobreza y a un monopolio histórico de los conocimientos, resulta cada vez más determinante para la equidad social la necesidad del ascenso a planos culturales superiores.

La discriminación objetiva, por sus características, afecta a negros, mestizos y blancos, es decir, a los que fueron históricamente los sectores más pobres y marginados de la población, otro tanto ocurría con muchas familias blancas sumamente pobres, que emigraban del campo a las ciudades.

A principios del año 2001, los planteamientos sobre el futuro de la Educación Superior, anunciadas en el Aula Magna de la Universidad de La Habana por la Dirección del Gobierno, tiene como antecedente más reciente la formación masiva de trabajadores sociales con nivel preuniversitario, la modificación para ella de las regulaciones para el acceso a la Universidad y la forma de estudio en las carreras que podrán matricularse por esa vía, así como el uso de la televisión nacional para la transmisión del programa “Universidad para Todos”, nos plantean el reto de afrontar una profunda transformación de la Educación Superior en

Cuba, que implica esencialmente un cambio del paradigma del desarrollo universitario vigente, que obliga a reconceptualizar las dimensiones sustantivas de a Gestión de la Dirección Científica del subsistema, de sus procesos y resultados, cuya esencia se define por la gestión del conocimiento como modo de abordar eficazmente el gobierno universitario, y por tres dimensiones sustantivas a) la Política, b) la Administrativa y la Tecnológica.

La Dimensión Política exige ante todo un cambio de mentalidad de los gestores y actores de la Transformación. Comprender el profundo contenido cultural, ideológico, en fin, sociológico y político de las ideas que presiden la cualidad del reto afrontado. Lo acuciante de este problema estriba en el acelerado aumento de conocimiento y de su generación, las exigencias del medio para la preparación de profesionales y, sobre todo, la formación de la inteligencia que deberá dar continuidad al Proyecto Social. No en balde, desde hace algunos cursos se incrementa paulatinamente la matrícula en las carreras de Humanidades y Ciencias Sociales y hoy se nos ha planteado también que “le llegó el turno a las Humanidades” como lógico resultado de dos hechos:

1. La cantidad de profesionales universitarios que ya tiene el país y que sin grandes incrementos en lo adelante puede garantizar el desarrollo de la esfera productiva de la economía nacional y
2. Que la realización en el empleo de grandes cantidades de graduados en el futuro solo puede brindarla el sector de los servicios y, sobre todo, que la garantía del desarrollo político e ideológico de los futuros profesionales no puede desconocer la prioridad a la formación en aquellas carreras donde el objeto y el sujeto de estudio –el Ser Humano- coinciden. El proceso de priorizar inicialmente la formación profesional en la dimensión económica de desarrollo, para luego privilegiar la dimensión social, se esta expresando consecuentemente.

El reto que se impone a la reforma actual de la Educación Superior en Cuba es mucho más que un problema de formación masiva de profesionales, pues se trata de un problema de CULTURA científica, artística, literaria, humanista, que tiene como fundamento la adquisición y generación de CONOCIMIENTO,, como

variable determinante del poder y del progreso. La dimensión política de la Transformación está en correspondencia, más que con cantidad de profesionales, con la reproducción de cualidades de nuestra fuerza de trabajo futura que garanticen la continuidad histórica del Proyecto de Transformación Social Cubano, que en la movilidad social se recupere el valor del conocimiento individual y que el compromiso de la juventud universitaria se motive más espontáneamente por valores vinculados a su nivel cultura, político e ideológico.

La Dimensión administrativa deberá superar y enriquecer a ejecución de procedimientos, gestión de recursos, ejercicios de planificación, organización y evaluación, incorporando junto a las demás dimensiones, la gerencia de la producción y aplicación de nuevo conocimiento, para lo que según algunos autores, nadie está preparado aún en el mundo universitario, sobre todo en lo que a elaboración de alternativas propias se refiere. Esta dimensión deberá orquestar el principio de estabilidad y cambio permanente de una universidad diferente, innovadora y de crecimiento sustantivo, es decir, determinada fundamentalmente por su nivel científico e investigativo, inherente a un sistema complejo, antientrópico y autorregulado; por tanto basada en las Teoría de la Dirección y de la Toma de Decisiones. Tiene aquí una importancia determinante el concepto de CAMBIO asociado a la Transformación que se requiere y los contextos en que se desarrollará. Este deberá ser la síntesis de la efectividad, la eficiencia y la eficacia y por último de la excelencia de los procesos propios del quehacer universitario, del sistema y de la calidad de su pertinencia integralmente.

La dimensión tecnológica consta de dos componentes fundamentales, la primera implica las transformaciones curriculares, en contenido y métodos; la segunda las tecnologías informáticas, no solo como elementos auxiliares sino como agentes importantes inherentes a los cambios curriculares. Esto último será un factor primordial para que esta dimensión de la Gestión Universitaria logre realmente la integración de las funciones sustantivas de la educación superior (formación, cultura científica, extensión). La Universidad “presencial”, la Universidad “a distancia” y la Universidad “virtual”, todas con un elevado componente de TIC, deberán aportar sus ventajas respectivas a esta dimensión.

Además de lo anterior, en los últimos años se han manifestado expresiones vinculadas tanto a la preparación de fuerza de trabajo calificada como a la movilidad social, aunque con diferencias en cuanto a su forma de expresión en comparación con el resto de América Latina.

En el caso de Cuba el factor de movilidad social ha disminuido su importancia durante la década actual, con respecto a los primeros 30 años de Revolución. En las décadas de los 60 a los 80 estuvo muy en correspondencia con la ideología revolucionaria. No se pretendía el ascenso social como fin de lucro o bienestar material –en lo fundamental- sino que ello estaba más motivado por el logro de un credencialismo que históricamente había sido tan estimado como difícil de lograr, así como por un verdadero movimiento de inflación educativa” hecho posible por la Revolución.

En los últimos 10 años, la demanda cuantitativa de fuerza de trabajo calificada ha dejado de ser un problema acuciante para el desarrollo del país y el quehacer universitario. Si antes fue preciso preparar grandes cantidades de profesionales en todas las carreras, sacrificando incluso en alguna medida la calidad de la formación integral, hoy el problema es, en general, a la inversa. La cifra de graduados universitarios se aproxima a los 800 mil.

A finales de 1979 también se inician los cursos a distancia o enseñanza libre, para los cuales el único requisito de matrícula es poseer el grado de bachiller o certificado equivalente del duodécimo grado vencido. Este tipo de curso ha ido ganando adeptos, no solo de jóvenes trabajadores, sino también de personas de a tercera edad que han visto en este modalidad de estudio la posibilidad de realizar una aspiración personal (Vecino, F. 2003 op. cit).

Como la educación es el instrumento por excelencia en la búsqueda de la igualdad, el bienestar y a justicia social, se puede comprender mejor por qué se califica de revolución profunda lo que hoy, en busca de objetivos, tiene lugar con la educación en Cuba: la transformación total de la propia sociedad, uno de cuyos frutos será la cultura general integral, que debe alcanzar a todos los ciudadanos. A tales objetivos se circulan más de cien programas.

Más de cien mil jóvenes entre 17 y 30 años que no estudiaban ni disponían de trabajo, hoy asisten de manera entusiasta a los cursos donde refrescan y multiplican sus conocimientos, por lo cual reciben una remuneración.

Tal vez la más audaz decisión adoptada en fecha reciente ha sido la de convertir el estudio de una forma de empleo, principio bajo el cual se han podido dejar de utilizar 70 fábricas azucareras, las menos eficientes, cuyos costos en divisas convertibles superaban los ingresos que producían.

La universalización de la Educación Superior en Cuba impone nuevos retos a las propias universidades, suerte de madres de las sedes municipales, todavía pequeñas criaturas que mucho pueden hacer --y hacen ya-- por las localidades. Ello explica la atención con que es seguido el tema, y la realización de eventos para el intercambio de experiencias y la preparación de las personas implicadas en el asunto de una forma más directa.

El mundo contemporáneo exige, de manera cada vez más profunda, la preparación elevada de los individuos para poder enfrentar las necesidades del desarrollo técnico y social de un nuevo siglo y milenio. Ese propósito lo debe materializar la escuela al elevar la calidad de su trabajo con los estudiantes, integrando a todos los factores que inciden en el resultado final.

Las universidades tienen el encargo social de formar los profesionales de una nación, y en nuestro país, además de la alta preparación científica que alcanzan, se necesita de ellos un gran compromiso con la sociedad que construimos, para que con su esfuerzo contribuyan al desarrollo en diferentes esferas económicas y sociales.

La universidad, como institución social por excelencia, es responsable de preparar al más alto nivel a los recursos humanos de una nación, no puede, no debe, estar ajena a la imperiosa necesidad de transformar esta realidad.

La formación de profesionales requiere de una atención especial, y lograr que tengan la calidad requerida implica el trabajo mancomunado de docentes, tutores, directivos, etcétera. La universidad cubana se ha empeñado en lograr un

profesional cada vez mejor preparado para enfrentar los retos, para lograr con una sólida preparación, producir los cambios que se requieren en estos tiempos. Son muchas las acciones emprendidas para lograr esa aspiración, pero todavía los resultados no están a la altura de lo deseado y por eso sigue siendo y será siempre una inquietud que movilizará la actividad científica de los docentes universitarios.

A la estructura tradicional de la universidad formada por facultades y departamentos, se les une ahora la sede municipal, la que se ocupa de atender directamente la formación de los profesionales en su municipio de residencia. Encabeza la dirección y organización de la sede municipal el director, que es un docente de gran experiencia profesional, junto a este directivo otras personas se ocupan de garantizar diferentes aspectos del trabajo educativo que desarrolla la sede.

.La mayoría del claustro lo forman los profesores adjuntos, al tanto de las exigencias de los programas de este nivel de enseñanza. La sede central de la universidad atenderá de manera sistemática la superación y preparación metodológica de los profesores adjuntos y los tutores de la SUM con el fin de elevar la calidad de la actividad profesional universitaria que desempeñan estos docentes.

Para materializar este macroobjetivo se necesita concretar acciones de trabajo que conlleva a la incorporación activa de la Sede Universitaria Municipal (SUM), con los tutores y profesores adjuntos, como son:

- La organización de los colectivos de año, que asesoran, regulan y controlan el proceso educativo del grupo.
- A lo anterior se suma que se debe incluir como un punto de la agenda del consejo de dirección de la SUM la calidad con que se están formando los profesionales, tanto para evaluar las actividades que despliegan, como las tareas propias del currículo académico. El seguimiento del diagnóstico es tarea también de la SUM.

- El trabajo metodológico y la superación que despliega la sede municipal en la preparación de los directivos, a tutores y adjuntos, para que puedan desempeñar con calidad su papel.

Los estudiantes universitarios aportan ideas, transmiten e intercambian cultura que junto a otros programas referidos a la elevación de la cultura general integral de la sociedad cubana, están impactando en cada lugar donde se encuentran. La universidad se va abriendo paso en todos los lugares, pone a su disposición tutores y profesores adjuntos, televisores y videos para ver materiales que permiten la preparación de los profesionales en formación, pero que se comparte como espacio cultural con el resto del claustro; se abre también a la comunidad que con sus instituciones posibilita el aprendizaje de las materias del currículo, y a su vez los estudiantes en tertulias, actos y otros eventos comunitarios participan con sus ideas culturales interdisciplinarias y renovadoras.

El acercamiento de la universidad a la base, a los lugares donde viven sencillos hijos de la comunidad, desmitifica las exigencias y naturaleza de la universidad, lo que favorece la permanencia de los estudiantes en la carrera y el estímulo para que otros se incorporen en cursos posteriores. De todas formas el impacto no se puede apreciar en toda su magnitud en estos momentos, la cultura se cimenta en cada lugar y sus frutos más sólidos y coherentes se han de percibir en los años venideros.

La presencia de los profesionales en formación en las SUM y la comunidad, que como parte de su plan de estudio realizan investigaciones socioculturales, pone en tensión al resto de los profesionales que respiran un ambiente científico en la solución de los problemas que la comunidad tiene. Esta fuerza científica, que aprende sobre cómo investigar, que a su vez lo materializa en su propia SUM y comunidad, ha ido convirtiendo la dirección del aprendizaje en un proceso que se estudia, reflexiona y dirige desde los métodos de la investigación científica, lo que altera la rutina en aquellos lugares donde ciencia y práctica educativa no han estado muy estrechamente unidas.

En entrevistas realizadas a directivos y docentes que acumulan años de experiencia en Educación Superior estos opinan que la frescura, la novedad de las ideas con que llegan los estudiantes se convierte en un reto para las SUM que los acogen. El colectivo que recibe a los estudiantes que estará siempre comprometido a superarse para poder actuar con calidad en las diferentes funciones que asume como ser capaz de interactuar con la sociedad.

La universalización de la universidad es un proceso en el que intervienen factores diversos y que dirige en cada territorio la universidad madre con el noble propósito de darle las mismas oportunidades a todos y contribuir de manera importante con la elevación de la cultural integral de los ciudadanos, integrándose a otros programas de desarrollo social que actualmente despliega el Estado Cubano.

La formación de profesionales en las condiciones de la universalización, si bien se erige en un reto importante en términos de estructuración y organización, revela muchas potencialidades que se están aprovechando en cada territorio lo que va impactando en la preparación del futuro profesional y a su vez es una garantía para las transformaciones sociales en cada territorio.

1.2 La comunicación educativa, acotaciones teóricas. Repercusión en la tutoría.

Los procesos de comunicación en la acción docente adquieren, con la universalización de las nuevas tecnologías, modificaciones y expectativas que no deben ser ignoradas por el profesorado. Los recursos informáticos favorecen la riqueza de esa comunicación y abren campos retadores para los profesores del tiempo actual.

La acción comunicativa representa un papel de suma importancia para todo tutor, cabe destacar que, aunque cumple muchas otras funciones dentro de alguna institución educativa, no debe obviar que es esencialmente un ser humano que participa directamente en el desarrollo humano de las nuevas generaciones, su misión es importante porque gracias a su función es posible la evolución de la especie humana.

Desde un punto de vista filosófico educativo, el ser humano se diferencia de los animales por una serie de características esenciales, entre las que destaca su particular forma de aprender. El ser humano depende de sus padres durante mucho más tiempo que el resto de los animales, y su educación resulta prolongada, al ocupar gran parte de su tiempo en aprender a desarrollar sus múltiples facultades naturales. Sin embargo esto se debe a que el ser humano posee una capacidad ilimitada de aprendizaje y a que el proceso por medio del cual se adquieren conocimientos durante toda su vida (Woolfolk, A., 1990, op. cit).

La educación tiene como meta la transmisión de conocimientos de una generación a otra (Carlson J. y Thorpe, C.,1990), es una verdad consabida; mas, no obstante, el proceso de transmisión y actualización de conocimientos no es suficiente, ya que se necesita, además, capacidad de prever las futuras circunstancias de comunicación de los seres humanos y su entorno. Se considera que hacer necesario lo anterior, al mismo tiempo que evoluciona nuestro mundo es necesario considerar (producto de evaluaciones y debidas reflexiones) los métodos y formas de comunicación que garanticen un adecuado desarrollo del proceso educativo en las instituciones de educación con el medio ambiente. Medio ambiente que no puede soslayarse en cualquier modalidad de evaluación, en razón de que toda proceso educativo es un proceso de interacción social que sucede en determinado medio ambiente.

Paralelamente, a todas sus funciones un tutor debe participar investigando, compartiendo la tesis de que la calidad de la enseñanza no es (ni será) posible si no se dota al tutor de medios tecnológicos educativos apropiados que faciliten el cumplimiento de su **acción comunicativa con más eficacia**; se debe sostener lo anteriormente dicho en tanto que las circunstancias de la modernización y reforma de los sistemas educativos olvidan el estado interno de los lo tutores.

La enseñanza de calidad actualmente existente, allí donde se logra materializar, es fundamentalmente el producto del esfuerzo continuo de un profesorado que, frente a las adversas condiciones de infraestructura, derrocha energías y entusiasmo, supliendo con su actividad la falta de medios existente.

En ese sentido, se podría desde una perspectiva funcionalista de la comunicación, adoptar una serie de categorías relacionadas con el fenómeno de la comunicación humana, tales como: emisor-receptor, mensaje, medio, interferencias y obstáculos de comunicación, comunicación distorsionada, medio ambiente -ecosistema natural y social al que corresponden la institución educativa y, por consiguiente, el aula- interacción docente-alumno, etcétera; con el propósito central de conceptualizar qué es una **práctica docente eficaz en lo comunicativo** como elemento clave en toda modalidad de evaluación de la enseñanza.

Como se señaló anteriormente, la función básica de los docentes (extensible claramente a los tutores en condiciones de Universalización) es la comunicación, por lo que es conveniente, que cada docente reflexione una vez más sobre los aspectos que involucran a alumnos y tutores en un proceso único. De ese modo, también se deriva en una definición genérica, pero necesaria, de la comunicación educativa, puesto que el docente en su acción comunicativa ordinaria recurre al lenguaje como herramienta básica de la comunicación y a otros recursos didácticos. De ahí que se afirme que el acto de **comunicar es equivalente a transmitir** y, como toda actividad de transmisión, se da un contenido y una intención. Por lo que se infiere que la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos.

Según la perspectiva constructivista, la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando; lográndose a través de las informaciones que este recibe y reelaborándolas en interacción con el medioambiente y con los propios conceptos construidos. Dicho esto, se tiene que el proceso de aprendizaje no es reducible a un esquema mecánico de comunicación, por cuanto el educando como receptor no es un ente pasivo, sino que es un ser que reelabora los mensajes según sus propios esquemas cognitivos.

Aunque en los sistemas educativos es el docente quien ejerce en gran medida las funciones de emisor e influencia sobre los educandos, debe considerarse que la configuración personal de los educandos se logra a través de múltiples fuentes

personales e institucionales y ya no exclusivamente por la acción comunicativa de los docentes; mención especial es el caso de la fuerte influencia de los medios de comunicación de masas (Mass Media), cuya influencia es tan controvertida como evidente.

En la actualidad se insiste en un Nuevo Rol del Docente, extensible al tutor como director del proceso comunicativo sugiriéndose, en ese sentido, la responsabilidad de actuar como mediador entre el educando y la compleja red informativa que sobre él confluye; tales sugerencias en realidad se apoyan en la Teoría de la Comunicación, que junto con la Teoría de Sistemas y las Teorías Cognoscitivas del Aprendizaje, constituye uno de los pilares fundamentales de la nueva concepción de la Tecnología Educativa (Robert F. Mager, 1993).

Desde la perspectiva Humanista el tutor debe considerar que la **comunicación en el aula debe tener carácter clínico o didáctico** en el sentido de que el docente tiene que reconocer que su misión es la de optimizar el desarrollo de los aprendizajes, aplicando estrategias y métodos de rigurosidad científica y actuando de una manera profundamente objetiva. Este reconocimiento elimina los convencionalismos de docente prepotentes y agresivos que generan stress en los estudiantes y promueve la concientización de que la comunicación es un acto en el cual tanto el docente como el estudiante se encuentran entre sí como lo que son seres humanos en un proceso de aprendizaje.

La comunicación didáctica en el aula se caracteriza por una relación terapéutica entre tutores y estudiantes constituyendo un auténtico encuentro entre seres humanos que luchan por la misma causa: la optimización de los aprendizajes. Si la relación es adecuada, el trabajo del docente es realizado más eficientemente y las situaciones son desarrolladas favorablemente.

Una positiva relación entre docentes y estudiantes cultiva la efectividad en el proceso de aprendizaje. Dicha comunicación puede definirse como el proceso por medio del cual la información es intercambiada y entendida por un docente y uno o más estudiantes, usualmente con la intención de motivar o influir sobre

las conductas de estos, generándose así un encuentro donde no hay parte silenciosa.

Es un acto donde un ser humano llamado tutor conoce, comprende y ayuda a otro ser humano llamado estudiante, quien realiza esfuerzos de acuerdo con sus propios recursos y experiencias en un afán de lograr sus metas.

Esta **comunicación didáctica** se fundamenta en la psicología humanística, llamada también de la tercera fuerza, que considera al ser humano como lo que es, una estructura biológica con libertad de funcionamiento, provisto de una estructura interna que le capacita para interactuar con otros en forma libre y responsable. Único ser vivo dotado de un lenguaje, con capacidad para ser, crear y evocar.

Esta fundamentación hace reconocer al tutor que los seres humanos no son organismos cualesquiera que responden, como todos los objetos, solamente a estímulos externos o que son básicamente hedonistas, como afirma la teoría conductista. De igual modo le obliga a entender que la conducta humana no puede ser reducida a un sistema de formas comunes de energía, cuyo fin es el placer, tal como lo concibe el psicoanálisis, llegando así a concebirse un docente que es genuino representante de los postulados humanistas, que reconoce al humano como un ser pensante al cual se debe respeto y consideración, capaz de una libre elección, que enfatiza en las relaciones interpersonales para encontrar su felicidad.

¿Cómo comunicarnos en el aula?

En el aula el desarrollo de los aprendizajes depende de las estrategias y los métodos de enseñanzas, los cuales siempre orientan a actividad comunicacional. Esta actividad casi siempre es preparada por el tutor quien estimula el desarrollo comunicacional en el marco de la estrategia, o los métodos de enseñanza, sin embargo, hay algunas reglas de carácter general que debe caracterizar toda expresión verbal.

Desde el primer momento, el tutor debe capturar la atención de la clase, para esto la vista acompañada de buena voz son fundamentales. Es recomendable iniciar la exposición concentrando la vista en alguno de los estudiantes y sostener la mirada en este hasta sentir que se complete la idea; y alternativamente ir mirando a los alumnos y completando ideas de tal forma que se haga imperceptible el movimiento de la cabeza, pero que la clase sienta que se les mira de frente.

Esta práctica ayudará a evitar la nefasta costumbre de hablar y mirar hacia el piso; al techo; a las paredes; al pizarrón o cualquier otro recurso audiovisual que se esté utilizando. La idea es que se fije comunicación visual con toda la clase alternativamente, no debe tratar de mirarse a todos rápidamente, alternativamente quiere decir, tomando el tiempo necesario para completar una idea cada vez que se centra la mirada en un miembro de la clase. Además, los alumnos que están alrededor del estudiante captado con la mirada, sienten que son objeto de observación en el mejor sentido de la palabra.

Se ha comprobado que cuando se tiene un buen control visual, automáticamente sus ideas tienden a ser más coherentes y organizadas, y disminuyen el uso de "muletillas".

En el caso del uso de muletillas su frecuencia es mayor cuando se mira al piso o a alguno de los medios que lo auxilian en la comunicación.

Para esto se recomienda mantener una postura balanceada, esto es, descansando sobre ambas piernas entre abiertas en forma natural; reposar los brazos con naturalidad y moverlos armónicamente cuando se hagan gestos para imaginar cosas, ideas o palabras.

La concordancia entre los movimientos y la expresión corporal debe seguir el curso del pensamiento; el discurso debe progresar sin precipitaciones, con sencillez, pero con firmeza, con elegancia pero sin actitudes presuntuosas. Es inconveniente que algún mueble separe al tutor de los estudiantes, por lo cual no es conveniente colocarse detrás de mesas o sillas, esto es una actitud inconsciente de esconderse detrás de algo. Si se tiene que estar sentado, el cuerpo debe estar erecto, los pies con caída normal sin cruzarlos y las manos apoyadas suavemente en la mesa. Cuando el docente logra una comunicación

didáctica en el aula, a través de una adecuada modulación de la voz, un buen control visual y apropiados movimientos y expresión corporal, las probabilidades de éxito en el proceso de son muchos mayores por cuanto se genera una zona de coincidencia con los estudiantes y, contrariamente si el tutor no es clínico o didáctico en la comunicación se aleja el éxito del proceso.

Sobre esta base se puede generalizar que el proceso de aprendizaje es un acto donde predomina la comunicación entre tutores y estudiantes, que sólo se produce en la medida en que emisores (E) y receptores (R) tengan una amplia zona común en sus repertorios.

En este caso la percepción del receptor concuerda, con la del emisor y en consecuencia la

continua percepción de símbolos por parte del receptor genera modificaciones de conductas o aprendizajes.

Esta es una de las razones por las cuales el tutor, más que un simple emisor de informaciones "**tiene que ser**" ("**no es que debe ser**") un facilitador de los mensajes, elaborándolos, no solamente siguiendo las leyes del lenguaje (ortografía, sintaxis y lógica), sino siguiendo también las leyes de la gerencia y sus ciencias auxiliares (psicología, sociología, estadística, etc.).

Problemas del Estudiante en el Proceso comunicativo.

Durante el proceso de aprendizaje, el tutor debe estar alerta al comportamiento de los estudiantes en el acto comunicacional, porque muchas veces a pesar de que esta última sea realmente didáctica los receptores pueden llegar a ser inconexos. Estos casos se presentan generalmente por ruidos en la comunicación, entendiéndose por ruido cualquier factor que limita o distorsione el mensaje. Los estudiantes pueden generar los siguientes tipos de ruidos:

- a.- Neurológicos.
- b.- Psicológicos.
- c.- Filtraciones.
- d.- Semánticos.

e.- Sobrecarga

.f.- juicios de valores.

Se debe entender que cuando una persona presenta **ruido neurológico**, sus impulsores cerebrales no están funcionando a plenitud y pueden estar sufriendo interferencias al pasar de una célula a otra. Este desorden puede ser leve, en cuyo caso, a veces es imperceptible al tutor, pero en ocasiones es demarcado y fácilmente observable porque se **traduce en conductas atípicas**.

El **ruido psicológico** se presenta cuando hay interferencia en la transformación de la señal en mensaje, estos casos tampoco son difíciles de detectar. Generalmente una persona con temor para hablar o con sintonías de stress tiene una alta probabilidad de presentar ruido psicológico.

Las **filtraciones del receptor** ocurren cuando este intencionalmente modifica el mensaje elaborado como respuesta para hacerlo más favorable al emisor, por ejemplo, cuando un estudiante emitiendo una respuesta a un docente, trata de hacer la información lo más favorable posible, es decir conforme a lo que piensa que le gustaría oír al docente, las filtraciones son frecuentes en los grados inferiores, quienes en su empeño de estar bien con los docentes tienden a filtrar la información.

La **semántica** es el estudio del significado en el lenguaje. La mayoría de los mensajes son enviados a través de palabras y estas eventualmente no son precisas. Muchas palabras, además de tener diferentes significados, pertenecen a un lenguaje técnico o muy especializado. Si el lenguaje en que se recibe el mensaje no es común para el receptor muy probablemente su entendimiento y de hecho, su capacidad de respuesta, disminuyan significativamente.

La **sobrecarga en la información** constituye otra forma de ruido en la comunicación. Muchos tutores acumulan información durante varios días o semanas y luego se la entregan a su alumno en una o varias horas de trabajo,

lógicamente la efectividad del receptor en procesar esta información disminuye de una manera importante.

Los **valores** que practique el receptor también influyen en la captación del mensaje y pueden llegar a producir ruido en la comunicación, por ejemplo, cuando el receptor ha tenido experiencias previas con el emisor, sobre un tema en particular, puede anticipar el contenido o significado del mensaje. Por lo cual como juzgue el receptor la información del emisor puede ser un ruido determinante en la comunicación.

Un factor íntimamente ligado a los valores es la credibilidad, si el receptor tiene fe y confianza en el emisor y lo considera honesto en sus mensajes, su disposición es a recibir la información tal como lo ha organizado el comunicador y al contrario, si las experiencias previas han forjado desconfianza en el receptor, el grado de credibilidad en este será bajo, lo cual afecta directamente el cómo reciba y reaccione sobre el mensaje.

La relación y comunicación didáctica en esta modalidad consiste en saber utilizar y aplicar los medios tecnológicos oportunos para los objetivos didácticos, así como los diferentes tipos de recursos, tanto humanos como tecnológicos. Así mismo el tutor debe crear el ambiente propicio para que el alumno construya su aprendizaje a partir de su propia realidad y contexto. Esto exige un elevado nivel con la investigación metodológica con el fin de sacar el mayor partido posible a los diferentes contextos y características particulares de los alumnos. El tutor tendrá que hacer uso de las técnicas organizativas y a través de los medios tecnológicos para la facilidad de la tarea.

A Continuación se muestran algunos de los factores que intervienen en el proceso comunicativo.

Este esquema se elaboró sobre la base de diferentes conceptos enunciados por los autores consultados.

ESQUEMA 1 : FUNCIONES DEL LENGUAJE y ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

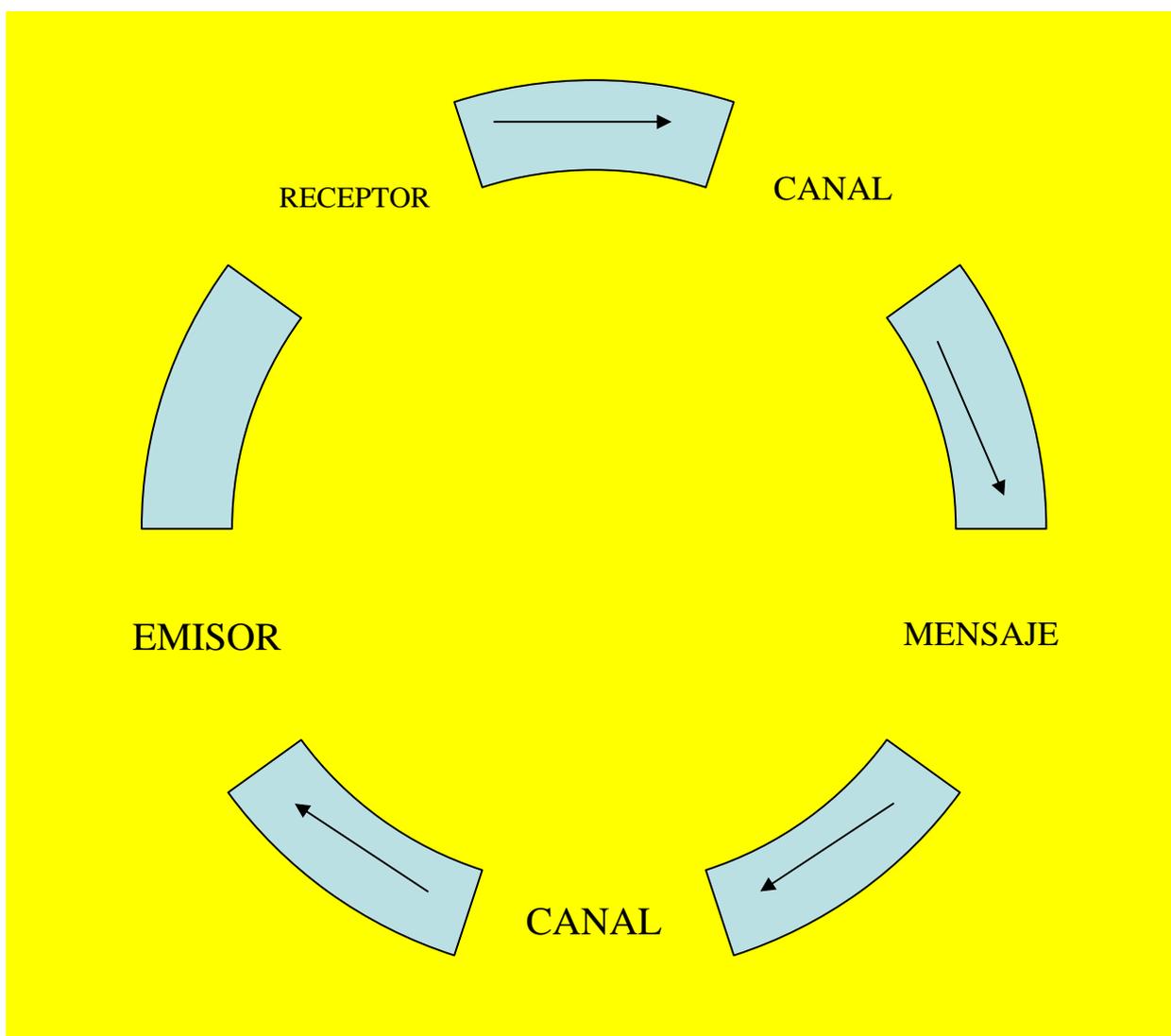


TABLA 1. PROPUESTAS DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN TUTOR ALUMNO.

FUNCIONES DEL LENGUAJE	OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS MENSAJES	TIPOS DE MENSAJES en los que puede aparecer
<p>AFFECTIVA EXPRESIVA O EMOTIVA (Emisor)</p>	<p>* Permite expresar emociones, opiniones, pensamientos y críticas del emisor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensajes subjetivos que revelen la interioridad del emisor. - Entonación exclamativa. - Verbos y pronombres en 1ª persona. - Adjetivación valorativa; sufijos apreciativos (diminutivos . y aumentativos) - Interjecciones. / ¡Oh, qué maravilla! /¿Eso dijo? ¿De verdad? -Ciertos complementos oracionales:”Por fortuna”, “sinceramente”. 	<p>*Diarios íntimos; autob. * Poemas * Críticas de libros, películas, discos, etc. en los medios de comunicación.</p>
<p>DE INCITACIÓN APELATIVA O CONATIVA (Receptor)</p>	<p>* Tiene por finalidad incitar, convencer, prohibir, persuadir, ordenar, recomendar; en definitiva, provocar una reacción, una respuesta del receptor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbos y pronombres en 2ª persona. - Construcciones de obligación, imperativos y vocativos. - Modalidad interrogativa.: ¿Cuándo vuelves? 	<p>*Publicidad y propaganda * Sermones * Discursos políticos *Artículos o espacios de opinión en los medios de comunicación. *Textos para dar instrucción.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - También recursos de la modalidad expresiva (si se utilizan para influir en el receptor). <i>“¡Eh, Fernando! Ven aquí!”</i> 	
<p>INFORMATIVA, REFERENCIAL, DENOTATIVA o REPRESENTATIVA (Referente)</p>	<p>* Tiene por finalidad dar informaciones “puras” sobre el referente (personas, lugares, objetos, hechos, etc. tanto reales como imaginarios):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensajes objetivos, neutros e impersonales (sin la presencia de sentimientos, opiniones del emisor). - Verbos y pronombres en 3ª persona. - Modo indicativo. <i>“El cielo está nublado”/ “Hoy es martes”</i> - Léxico de carácter denotativo. 	<p>* Información de periódicos, radio, TV.</p> <p>* Libros de historia, de geografía, de matemáticas, de ciencias naturales...</p> <p>* Actas de reuniones</p> <p>* Resúmenes de textos</p>
<p>FÁTICA O DE CONTACTO (Canal)</p>	<p>* Permite establecer, facilitar, mantener o interrumpir el contacto con el receptor mediante un buen control del canal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fórmulas convencionales para establecer, mantener e interrumpir el contacto (<i>hola; diga; oiga; ¿me oyes?; sí...sí...; está bien; buenos días, adiós; ¿qué tal?; ¿Cómo estamos?</i>). - Muletillas como <i>¿eh?, esto... ¿verdad?, ¿no?</i> - Articulación clara de sonidos; letra legible. - Utilización de diferentes medios gráficos que facilitan la selección y 	<p>* Comunicación telefónica, de radio... y</p> <p>* Publicidad y propaganda</p>

	lectura de los mensajes: Tipos de letra, subrayados,	
METALINGÜÍSTICA O EXPLICATIVA (Código)	<p>* Permite explicar o hacer comprender la lengua o cualquier otro código. (Se emplea el código para hablar o explicar el propio código; el referente de la palabra es la propia palabra):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso de expresiones que desencadenan o introducen explicaciones: “¿qué quiere decir?”, “es decir”; “esto significa”, etc./ “vendimiar significa recoger la uva”. 	<p>*Diccionarios y gramáticas</p> <p>*Libros de divulgación y didácticos.</p>
POÉTICA ESTÉTICA O LITERARIA (forma del mensaje)	<p>* Permite poner de relieve, transformar o jugar con la forma del mensaje. (Se utiliza para dotar al mensaje de formas llamativas y sorprendentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso de los diversos recursos literarios.:”Este hombre es más sordo que una tapia” /”Renaul Safrane: más que una sensación, más que un coche” 	<p>* Obras literarias en general</p> <p>*Eslóganes publicitarios y políticos.</p> <p>* Canciones</p>

CAPITULO II. Estudio de diagnóstico.

Para diagnosticar el estado actual del proceso comunicativo en la carrera de Estudios Socioculturales se aplicaron varios instrumentos, como entrevistas y encuestas a alumnos y tutores. Estos instrumentos demostraron las limitaciones de los tutores para dirigir el proceso comunicativo y la insuficiente preparación de los estudiantes para comunicarse entre sí y con sus tutores. Los métodos para el estudio diagnóstico responden a una concepción donde se integra lo cuantitativo y lo cualitativo buscando una comprensión integral de la problemática objeto de estudio, se estructuraron en forma de sistema para facilitar una comprensión integral y holística de la situación objeto de análisis.

2.1- Análisis de la guía para la observación de una consulta del tutor.

En la guía de observación a una consulta del tutor (anexo 1) que se aplicó a 10 actividades se utilizó una escala donde el 5 representa a los docentes que alcanzan un nivel muy alto en el cumplimiento de cada indicador.

El 4 un nivel alto.

El 3 un nivel medio.

El 2 un nivel bajo.

El 1 un nivel muy bajo.

En la mayoría de los casos, los resultados evidencian una escasa preparación de los tutores para lograr una comunicación eficaz

- Dimensión: Conocimientos sobre aspectos teóricos sobre comunicación.

Indicador	1	2	3	4	5
Demuestra poco conocimiento sobre la teoría científica de la comunicación	1	2	2	3	2
	10%	20%	20%	30%	20%

Como puede observarse en lo resultado cualitativo anterior los conocimientos acerca de los elementos teóricos y científicos de la comunicación son pobres teniendo como base la importancia que reviste este indicador para su labor comunicativa, lo que se traduce en un 50% de los profesores poseen una preparación insuficiente en este sentido.

Indicador	1	2	3	4	5
Demuestra conocer métodos y técnicas que favorecen la comunicación	2 20%	1 10%	4 40%	2 20%	1 10%

Como se observa solo tres profesores de los 7 visitados están entre los niveles alto y medio para un 30%. El resto no evidencia tener conocimiento de métodos y técnicas que favorecen el desarrollo de una comunicación eficiente.

Indicador	1	2	3	4	5
Manifiesta que conoce la importancia de la comunicación en el proceso de asimilación e intercambio de conocimientos y experiencias.	4 40%	1 10%	1 10%	3 30%	1 10%

Se manifiesta cuantitativamente en la tabla anterior un desconocimiento sobre la importancia de la comunicación en el desarrollo de la comunidad de sus educandos, para un por ciento de 60%.

Indicador	1	2	3	4	5
Demuestra conocer métodos y técnicas para evaluar el desarrollo de técnicas comunicativas	2 20%	2 20%	1 10%	4 40%	1 10%

Observamos que este indicador arroja resultados alarmantes. Solo un profesor manifiesta total capacidad para evaluar el desarrollo de habilidades comunicativas en sus alumnos aunque 4 maestros están en nivel bastante aceptable, lo que indica la necesidad de fortalecer este ángulo de la formación estudiantil.

- Dimensión: Habilidades profesionales en función de la comunicación.

Indicador	1	2	3	4	5
Utiliza métodos y técnicas científicas que favorecen una comunicación eficaz.	4 40%	2 20%	2 20%	1 10%	1 10%

En el cumplimiento de este indicador comprobamos que solo 2 profesores, o un 20% utilizan métodos y técnicas para lograr una verdadera comunicación con sus alumnos, mientras que en los niveles bajo y muy bajo, referidos a los patrones del 1 al 2, que significan respectivamente la poca utilización de los métodos y técnicas científicas que favorecen una comunicación eficiente , 6 profesores para un 60%.

Indicador	1	2	3	4	5
Demuestra práctica y dominio del lenguaje	1 10%	2 20%	2 20%	3 30%	2 20%

Este indicador se comporta de manera bastante significativa 5 profesores, para un 50%, utilizan el lenguaje y sus potencialidades en función de la comunicación, solo 30% esta en los niveles bajo y muy bajo, lo que demuestra una práctica y dominio del idioma que favorece el proceso comunicativo entre tutores y alumnos.

Indicador	1	2	3	4	5
Posee destreza para llegar a sus alumnos con la científicidad que se necesita.	1 10%	2 20%	3 30%	3 30%	1 10%

Al analizar este aspecto comprobamos que la cientificidad en el lenguaje así como la destreza del tutor alcanza solo un 10% de niveles muy altos mientras que solo un 30% esta en los niveles bajo y muy bajo, significativos parámetros que revelan la escasa destreza o maestría pedagógica para a través de la comunicación llegar al alumno de manera certera y eficaz.

- Dimensión Motivación en el proceso de comunicación.

Indicador	1	2	3	4	5
Demuestra sentir orgullo por la comunicación que establece con sus alumnos	2 20%	1 10%	4 40%	1 10%	2 20%

En esta tabla se constata la falta de identificación de algunos tutores, un 30% está en los niveles más bajos, lo que evidencia las necesidades de un entrenamiento en este sentido, aspecto a tener en cuenta a la hora de diseñar el sistema de acciones para el perfeccionamiento del proceso comunicativo entre tutores y alumnos.

Indicador	1	2	3	4	5
Se interesa por influir de manera positiva en sus alumnos	1 10%	4 40%	2 20%	1 10%	1 10%

Al igual que en la tabla anterior y por que están estos indicadores muy cohesionados, comprobamos los niveles tan bajos que ofrecen algunos tutores (5%) en cuanto al valor que le conceden a su figura como ideal de sus estudiantes

- **Dimensión.**

Desempeño del tutor en actividades implicadas en el proceso comunicativo

Indicador	1	2	3	4	5
Es capaz de captar los tipos de vivencias afectivas en sus alumnos	1 10%	4 40%	3 30%	1 10%	1 10%

Se observa que la mayoría de los tutores, un 50% no llegan a los niveles necesarios para lograr una comunicación eficiente, aspecto que frena de manera evidente el proceso comunicativo, y por ende, limita el aprendizaje de los alumnos.

Indicador	1	2	3	4	5
Crea un ambiente agradable, amistoso y libre de tensiones dentro y fuera del aula	1 10%	3 30%	3 30%	2 20%	1 10%

En la tabla se puede comprobar que la gran mayoría de los tutores visitados (10%) adolecen de un clima propicio para el logro de una comunicación verdadera, teniendo en cuenta que en este sentido existen problemas de índole subjetivo, pero también los objetivos atentan contra el correcto desenvolvimiento de alumnos y tutores.

Indicador	1	2	3	4	5
Manifiesta adecuadamente sus emociones y sentimientos	0 0%	3 30%	2 20%	2 20%	3 30%

Se puede comprobar que aunque no existe ningún tutor en el nivel muy bajo solo 3 tutores para un 30% es capaz de manifestar adecuadamente sus sentimientos, aspecto muy significativo si tenemos en cuenta que somos imagen de nuestros alumnos.

Indicador	1	2	3	4	5
Usa un vocabulario asequible al nivel de sus estudiantes	0 0%	3 30%	3 30%	3 30%	1 10%

Es significativo resaltar en el cumplimiento de este indicador la ausencia total de tutores en el nivel muy alto, lo cual atenta contra el desarrollo del proceso docente educativo, aspecto este muy ligado a una comunicación efectiva.

Indicador	1	2	3	4	5
Capacidad para escuchar a sus estudiantes sin interrupciones en sus discursos	1 10%	1 10%	4 40%	3 30%	1 10%

En este indicador se puede observar que la mayoría de los tutores, un 80% favorece la comunicación al dejar expresarse sin interrupciones. Se comporta favorablemente este aspecto.

2.2 Resultados de la aplicación del cuestionario a los estudiantes de la carrera.

El cuestionario dirigido a los tutores implicados en nuestra investigación (anexo 2) se realizó con la intención de evaluar a través de sus criterios cuál es su perspectiva del proceso de comunicación. Se utilizaron preguntas variadas para evaluar cada una de las dimensiones establecidas y se dieron como opciones de respuestas las acepciones de “frecuentemente”, “a veces ”y “ casi nunca”.

Pregunta	Frecuentemente	A veces	Casi nunca
1. ¿Espera a que las personas acaben de hablar para responder?	1 10%	3 30%	6 60%

En esta tabla puede comprobarse que el 20 % de los tutores responde a las preguntas del estudiante sin que este sin que haya terminado de formularlas, lo que de manera funesta atenta contra el perfecto desarrollo de la comunicación en cada consulta.

Pregunta	Frecuentemente	A veces	Casi nunca
2. ¿Consideras que dominas el idioma con fluidez en función de la enseñanza?	0 0%	4 40%	6 60%

Puede apreciarse que el dominio del lenguaje como arma fundamental está siendo desaprovechada, ya que ningún tutor lo utiliza con fluidez frecuentemente y un 60 % casi nunca lo pone en función de su comunicación.

Pregunta	Frecuentemente	A veces	Casi nunca
3. ¿La gestualidad la utiliza en función de realzar el sentido de tu discurso?	2 20%	4 40%	4 40%

En este indicador puede comprobarse cómo está siendo subutilizada la gestualidad, pues el 80 % de los tutores la señala entre los niveles “a veces” y “casi nunca

Pregunta	Frecuentemente	A veces	Casi nunca
4. ¿Compruebas si el mensaje llegó con claridad utilizando preguntas parciales?	2 20%	3 30%	5 50%

Es evidente que aunque el 20 % de los tutores utilizan las preguntas parciales de control para ir cerrando el mensaje, el 50 % aún no lo considera importante, y esto atenta negativamente contra el perfeccionamiento del proceso comunicativo y por ende, dificulta el entendimiento de los alumnos y su tutor.

Pregunta	Frecuentemente	A veces	Casi nunca
5. ¿Permite a los demás expresarse sin interrupciones?	3 30%	5 50%	2 20%

Este indicador se comporta de manera positiva, solo de un 20 % de los tutores no permiten a sus estudiantes expresarse sin interrupciones. Se puede apreciar cómo los tutores aún conservan sus preceptos autoritarios, sin considerar al alumno como ente decisivo en el proceso.

Pregunta	Frecuente-mente	A veces	Casi nunca
4. ¿Crees que el contexto en que tiene lugar la conversación influye en la asimilación del mensaje?	0 0%	1 10%	9 90%

Este indicador arrojó serios problemas con el contexto social o lingüístico y su importancia para la comunicación, el 90 % de los tutores afirman no tenerlos en cuenta casi nunca. Sin tener en cuenta el ambiente que rodea a los alumnos en cada consulta

Pregunta	Frecuente-mente	A veces	Casi nunca
7. ¿Te consideras ejemplo ante los demás por el uso que le das a la comunicación?	2 20%	5 50%	3 30%

Esta tabla arrojó resultados preocupantes, el 80 % de los tutores solo se considera ejemplo entre los niveles a veces y casi nunca, lo que interfiere de manera negativa en el proceso de comunicación.

Pregunta	Frecuente-mente	A veces	Casi nunca
8. ¿Puedes mantener la calma aunque el otro se muestre excitado?	3 30%	6 60%	1 10%

Este indicador muestra resultados significativos, solo el 10 % de los tutores confiesa mantener la calma cuando los demás están excitados, lo que favorece una comunicación eficaz.

Pregunta	Frecuente-mente	A veces	Casi nunca
9. ¿Respetas las ideas y opiniones de los demás?	3 30%	3 30%	4 40%

Este indicador arroja que el 40 % de los tutores irrespetan la idea y opiniones de sus estudiantes lo que repercute negativamente en el proceso comunicativo y por ende frena el correcto desarrollo de la actividad.

Pregunta	Frecuente-mente	A veces	Casi nunca
10. ¿Conoce y utiliza en el aula técnicas que favorecen el proceso de comunicación?	--	--	10 100%

Esta tabla arrojó que es total el desconocimiento de técnicas y métodos científicos que facilitan la comunicación, por lo que no pueden aplicarse una serie de conceptos sobre técnicas de comunicación, a favor del proceso comunicativo entre tutores y alumnos.

Pregunta	Frecuente-mente	A veces	Casi nunca
11. ¿Conoce la teoría científica de la comunicación?	--	--	10 100%

Al igual que la tabla anterior esta arroja un desconocimiento y una inutilización de la teoría científica de la comunicación aspecto importante para lograr un proceso comunicativo consciente y eficaz.

Pregunta	Frecuente	A veces	Casi nunca
12. ¿Te consideras dispuesto para conducir y perfeccionar el proceso comunicativo?	10 100%--	--	--

Esta tabla arrojó resultados muy halagüeños, pues el 100 % de los tutores se muestra dispuesto para perfeccionar el proceso comunicativo, lo que favorece esta investigación.

Al término, se pudo constatar que los estudiantes poseen niveles bajos de conocimientos sobre la teoría de la comunicación, así como de los elementos básicos que posibilitan un proceso comunicativo eficiente. En lo referido a la necesidad de ser instruido en este sentido, se mostraron casi en su totalidad dispuestos a mejorar sus condiciones, y el trabajo en aspectos tan cruciales como son, el idioma, conocimientos científicos sobre teoría de la comunicación , así como elementos colaterales que intervienen en el proceso comunicativo.

2.3 Análisis de los resultados de las entrevistas a los estudiantes de continuidad de estudio en la carrera de estudios socioculturales.

La entrevista se aplicó con el objetivo de evaluar el desempeño de cada estudiante y sus potencialidades para el desarrollo de un proceso comunicativo eficiente, se realizó en tres etapas del curso para comprobar en sus respuestas si habían evolucionado o no dicho proceso (anexo 3).

Se realizan preguntas de dos tipos de contenido y de colchón. Por el contenido que encierran van dirigidas a evaluar directamente la actitud del tutor así como las habilidades expresivas de los alumnos al responder, las segundas se encaminan a disminuir tensiones evaluando siempre su competencia comunicativa.

A continuación se comentarán los resultados de algunas de las preguntas que por su contenido los juzgamos más relevantes.

La pregunta 2 por ejemplo consideramos que reviste importancia capital dentro de esta investigación pues es una de las armas más indispensables para el logro de una comunicación eficaz. Se les pide a los estudiantes que expresen su consideración acerca del lenguaje que utiliza el tutor en sus actividades. Esta pregunta queda, lo suficientemente “abierta” para que expresen sus consideraciones al respecto. La mayoría de las respuestas giraron en torno a lo que describimos a continuación, cuidamos su organización jerárquica según el orden de prioridades que los alumnos eligieron:

- Porque es nuestra lengua materna.
- Porque es nuestra manera de expresarnos.
- El idioma es la clave de la comunicación.
- Pudiera existir una comunicación perfecta sin el idioma.
- No es muy importante, lo que hace falta es el tema.

Las demás respuestas fueron bastante acertadas, solo el 15,5% no cubrieron las expectativas, pues abordaron cuestiones poco estimulantes para el desarrollo del proceso comunicativo.

La pregunta 5 está relacionada con el concepto que sobre la comunicación poseen los estudiantes entrevistados, las respuestas demuestran que no existe una dirección correcta en cuanto a sus conocimientos sobre el tema, y que en su mayoría no se esfuerzan por lograr la asimilación del concepto de comunicación por considerarlo superfluo y poco práctico.

Algunas respuestas más significativas son:

- No se cuál es el concepto de comunicación.

- Sé lo que es pero no sé explicarlo.
- No creo que sea necesario dominar el concepto, lo que hace falta es hablar bien ¿no?
- No me he preocupado nunca por eso.

La pregunta 8 indaga sobre la valoración que tienen los estudiantes sobre su competencia comunicativa. En este sentido existen serios problemas, pues de los alumnos ninguno se considera ejemplo para sus compañeros. Es importante señalar en este sentido que los estudiantes no se esfuerzan por ser mejores comunicadores. A continuación se muestran algunas de las respuestas más significativas:

- Creo que me quedan muchas cosas por remediar.
- ¿Ejemplo yo? No.
- No, aún cometo errores al hablar.
- Yo soy muy bruto, esas cosas del lenguaje me parecen difíciles.

La pregunta 9 es más directa, en esta ocasión es necesario saber cómo es la relación tutor- alumno y entonces, deducir cuál es el estado de la comunicación entre ambos. Los resultados no fueron del todo satisfactorios pues, a pesar de que los estudiantes se esforzaron en las respuestas, es obvio que faltan elementos imprescindibles para lograr un proceso comunicativo eficiente. Algunas de las respuestas se enuncian a continuación:

- Nos llevamos bien, pero él siempre dice la última palabra.
- Si me equivoco no sé como enfrentarlo porque se molesta.
- No es mi amigo, solo trato con él lo referido a mi clase.
- El allá y yo aquí.
- A veces no comprendo que quiere de nosotros.

La pregunta 14 está dirigida en comprobar la relación que se establece entre los estudiantes y su tutor, ahora desde una óptica cuantitativa. En la escala propuesta el 80% de los estudiantes optaron por la escala del 1 al 2 lo que demuestra que las relaciones establecidas entre el tutor y sus alumnos no son las mejores, por lo que se considera este indicador de relevancia dentro de este estudio exploratorio.

El aspecto a evaluar en la pregunta 16 esta dirigido a comprobar una vez más si el tutor se encuentra en un lugar relevante para sus alumnos, si es la persona al que acuden los estudiantes en caso de cualquier situación personal o relacionada con sus compañeros dentro y fuera del marco escolar.

De los alumnos solo el 5% afirmó acudir frecuentemente al tutor, mientras que el resto optó por la opción “nunca”.

Como resultado final de la entrevista aplicada se comprobó, que el problema con la comunicación tutor-alumno es evidente Al consumir el diagnóstico a través de la aplicación de técnicas y métodos descritos se concluye que tanto los tutores como los estudiantes manifiestan un alto grado de dificultad para lograr una comunicación eficiente y eficaz. Cada una de las dimensiones fue abordada ampliamente con sus indicadores, lo que arrojó que las partes implicadas en proceso no están en condiciones de enfrentar el curso académico actual con las deficiencias encontradas, lo que se aprecia en sus habilidades, motivaciones y conocimientos. Lo anterior reafirma la necesidad de diseñar un sistema de acciones para favorecer el desarrollo de una comunicación eficiente entre alumnos y tutores, en el proceso de Universalización de la enseñanza superior en el CUSS.

Capítulo III

Sistema de acciones para perfeccionar el proceso comunicativo entre alumnos y tutores.

Fundamentación.

Teniendo como base la indiscutible necesidad de lograr entre tutores y alumnos un proceso comunicativo eficiente, y después de comprobada, por medio de la aplicación de técnicas y métodos científicos, la insuficiente comunicación entre estas partes del proceso docente educativo, nos proponemos entonces la creación de un sistema de acciones que posibilite una comunicación efectiva entre tutores y estudiantes en el proceso de universalización de la Educación Superior en el Centro Universitario de Sancti Spíritus.

La perfección y revolución constante de nuestro sistema de educación ha caracterizado el proceso pedagógico desde sus inicios. El tutor es parte de esta transformación y más aún, en condiciones de universalización, cuando viene a ser el responsable, en gran medida, del resultado satisfactorio la labor. Es indispensable lograr un clima de intercambio entre tutores y estudiantes.

El presente sistema de acciones ofrece a los tutores diferentes posibilidades dirigidas a formar modos de actuación profesional necesarios para estimular el ulterior desarrollo de una comunicación eficiente.

El Sistema Nacional de Educación tiene como premisa que las estrategias diseñadas en función mejoramiento de la educación en general son parte importante del perfeccionamiento constante al que estamos sometidos. Estas estrategias son procesos ejecutivos de la orientación educativa, de toma de decisiones en relación con los hechos donde se comprometen los recursos personales de los participantes para dar cumplimiento a los objetivos asumidos.

La concepción del presente sistema de acciones responde a las urgentes necesidades de la carrera, de la Facultad y del Centro Universitario. Oportuno es señalar que al momento de diseñar el sistema de acciones se tuvieron en cuenta los objetivos de la universalización de la Educación Superior, del Centro, de la Facultad y de las diferentes SUM de la provincia.

Con marcado carácter dialéctico esta propuesta se apoya en los postulados Marxistas Leninistas y una concepción científica del mundo, encaminada a colaborar con la ulterior formación de nuestros estudiantes.

Desde el punto de vista psicológico la propuesta se apoya en la teoría histórico – cultural que enmarca el devenir histórico y social en el desarrollo de la personalidad del individuo, en tanto que conserva el importante papel que ocupa la comunicación en este proceso, situando al estudiante en contacto directo con el medio para que así pueda transformarlo y transformarse, sin menospreciar las particularidades que tipifican a cada individuo.

Pedagógicamente se defiende el enfoque integral contextualizador donde el tutor es el guía y director del proceso, es el responsable de equilibrar los componentes personales y personalizados en la preparación afectiva y académica de los alumnos, en actualización y contacto directo con el medio social. Se asume además la interacción dialéctica de la educación, instrucción y desarrollo para preparar al hombre para la vida.

Se tuvo en cuenta la posición de Vigotsky con respecto a la labor del grupo para el fortalecimiento de principios, juicios de valores, maneras de actuar. Cada individuo en contacto con sus semejantes se nutre de toda una gama de situaciones sociales.

En el plano de la teoría curricular se asume que un proyecto curricular debe atender las necesidades y problemáticas del contexto donde se desea insertar, pero que se tenga en cuenta la tendencia y las perspectivas a mediano y largo plazo, además de estructurarse de forma flexible, abierta y clara y que permita el cumplimiento de los objetivos en cualquier SUM de la provincia o el país.

Diagnóstico de los problemas y necesidades de superación de los tutores.

La elaboración de una estrategia a favor de la estimulación y desarrollo de una comunicación eficiente entre alumnos y tutores responde a la urgente necesidad de lograr capacitar equitativamente a los tutores.

La matrícula de los cursos para trabajadores sociales está compuesta, en su mayoría por jóvenes que pertenecen a la UJC, procedentes de diversos lugares de

la provincia , de ahí que la formación académica y psicológica sea desigual. Normalmente su coeficiente de asimilación y su nivel de aprehensión de conocimientos está por debajo respecto a los que ingresan en la misma carrera, pero en el curso regular diurno. Se ha comprobado que estos estudiantes presentan dificultades para establecer relaciones de empatía con los tutores, aún no los ven como lo que son, maestros, guías, no censores. Con el ánimo encontrar algún antecedente científico se realizó una búsqueda bibliográfica y no existe realización alguna en este sentido, lo que le aporta novedad científica a la presente investigación.

Planeación e instrumentación

Se realizarán tres acciones estratégicas encaminadas a la capacitación de los tutores para lograr una comunicación efectiva con sus alumnos. En estas tres acciones deberán participar todos los tutores de la muestra.

El sistema de acciones tendrá en cuenta los siguientes preceptos:

- Estará caracterizado en su totalidad por un marcado carácter científico, pues vinculará los elementos de la ciencia de la comunicación a sus actividades.
- Ofrecerá pautas metodológicas para favorecer una comunicación eficiente.
- Es un sistema consciente y organizado en función de las necesidades de alumnos y tutores.
- Será asequible a las condiciones objetivas actuales.
- Tendrá en cuenta las condiciones de cada SUM para implantar sus acciones.
- Será perfectamente ajustable a las deficiencias de alumnos y tutores implicados en el proceso comunicativo.

ACCION 1

PROPUESTAS DE ACCIONES DOCENTES.

La clase metodológica, junto con la reunión metodológica, la clase demostrativa, la preparación de la disciplina y el control de las actividades docentes, forma parte del sistema de acciones que integran lo que suele llamarse en educación trabajo metodológico. La novedad radica en que a partir de una concepción dialéctico-materialista del trabajo metodológico, se elabora un modelo integral para la preparación e impartición de actividades metodológicas, en un nivel de desarrollo que intenta superar las aportaciones anteriores y que se aviene con las exigencias actuales de la universidad del siglo XXI.

Durante muchos años se privilegió el dominio de conocimientos y la experiencia profesional como único requisito para el ejercicio de la docencia universitaria, mas hoy ya no es más así. De algún tiempo para acá diversos autores vienen destacando la importancia de la formación continuada, de la adquisición de nuevas capacidades (adaptabilidad a lo nuevo, creatividad, autonomía, comunicación, iniciativa, cooperación) y de competencias pedagógicas.

Se observa también una lenta pero progresiva mudanza en el perfil del profesor universitario, más a tono con los principios básicos que la UNESCO define para la educación superior: una enseñanza más centrada en el estudiante; la utilización de nuevos métodos didácticos asociados a nuevos métodos de evaluación; nuevos ambientes de aprendizaje; etc. Los profesores, junto con el dominio en determinadas áreas del conocimiento en que enseñan, comienzan a mostrar cierto dominio de áreas relacionadas con el aprendizaje del alumno.

Título: Sistema de acciones docentes metodológicas para perfeccionar el proceso comunicativo entre tutores y estudiantes.

Objetivo: Proponer un sistema de acciones que incluya los contenidos sobre la comunicación para perfeccionar el proceso comunicativo entre tutores y estudiantes de la carrera de Estudios Socioculturales en el Centro Universitario de Sancti Spíritus.

Actividad	Objetivo	fecha	Ejecutor	Responsable
Reunión metodológica: La comunicación educativa: didáctica para vinculación a las tareas del tutor	Analizar y discutir los procedimientos didácticos generales que contribuyan a mejorar el proceso comunicativo entre alumnos y tutores	Octubre/2004	Jefe de carrera	VRD

<p>Clase metodológica instructiva: La comunicación educativa: didáctica para su vinculación a las tareas del tutor.</p>	<p>Argumentar la aplicación de los procedimientos didácticos generales que contribuyan a mejorar el proceso comunicativo entre alumnos y tutores</p>	<p>Noviembre/2004</p>	<p>Osmeidy Lorenzo</p>	<p>VRD</p>
<p>Clase metodológica demostrativa: la comunicación educativa: didáctica para su vinculación a las tareas del tutor.</p>	<p>Demostrar la vía para la aplicación de los procedimientos didácticos generales que contribuyan a mejorar el proceso comunicativo entre alumnos y tutores</p>	<p>Diciembre /2004</p>	<p>Tutor 1 año (Selección previa por el jefe de carrera)</p>	<p>VRD</p>

Clase abierta : la comunicación educativa: didáctica para su vinculación a las tareas del tutor.	Analizar y discutir la forma en que se aplican los procedimientos didácticos generales que contribuyan a mejorar el proceso comunicativo entre alumnos y tutores	Enero/2004	Tutor 2. Año. (Selección previa por el jefe de carrera)	VRD
---	--	------------	---	-----

Ejemplo de una de las actividades realizadas.

Reunión metodológica: La comunicación educativa: didáctica para vinculación a las tareas del tutor.

Objetivo: Analizar y discutir los procedimientos didácticos generales que contribuyan a mejorar el proceso comunicativo entre alumnos y tutores.

La reunión metodológica se caracterizó por un ambiente científico, participaron todos los tutores implicados en el proceso.

Temas abordados:

- Análisis de las potencialidades de la comunicación en el proceso de enseñanza aprendizaje
- La comunicación como ciencia en función de la educación.
- Procedimientos didácticos generales para favorecer el proceso comunicativo.

- Discusión sobre la aplicabilidad de los conceptos de la comunicación aplicables a la educación.
- Principales modalidades de la tutoría en función de la Universalización.

Los tutores provocaron el debate, de manera que la actividad estuvo enriquecida con diversos criterios acerca de la subjetividad del proceso comunicativo y la aplicabilidad según la formación de cada tutor.

En la sesión se tomaron acuerdos que favorecen las actividades futuras con este objetivo:

1. Hacer llegar a cada SUM la copia digital de los temas abordados con la finalidad de que sirvan como parte del expediente de cada asignatura.
2. Realizar con la periodicidad necesaria estas actividades.
3. Realizar investigaciones sobre el tema y compararlo con el trabajo de las demás.

ACCION 2

SISTEMA DE AUTOSUPERACION PARA LOS TUTORES.

La autosuperación se concibe dentro del proceso docente educativo como un sistema de acciones para perfeccionar e instrumentar, con carácter científico y renovador, las actividades dentro y fuera del marco docente.

En la labor del tutor en medio de las nuevas tendencias de la Universidad en Cuba se hace cada vez más evidente la participación activa en eventos científicos y actividades de posgrado, para garantizar la formación integral de los jóvenes egresados.

Es decir, se está formando un tutor que sea capaz de valerse de la investigación y realizarla, de promover en sus alumnos el espíritu de la inquietud, de la investigación, que posea en su base una fuerte y necesaria teoría pedagógica y la capacidad de ir autopreparándose a medida que lo requiera, refrendado todo ello por un entrenamiento en la práctica.

Título: Sistema de acciones para la autosuperación de los tutores.

Objetivo:

Proponer un sistema de acciones de autosuperación que incluyan los contenidos sobre la comunicación para los tutores en aras de perfeccionar el proceso comunicativo entre tutores y estudiantes de la carrera de Estudios Socioculturales en el Centro Universitario de Sancti Spiritus.

Acciones	Objetivo	fecha	bibliografía
Conferencia : La comunicación y su implicación en el proceso docente educativo.	Aprehender los preceptos básicos de la comunicación en función de la educación.	octubre	González, G. (1990). Principios Básicos de comunicación. México: Trillas.
Taller: El tutor en condiciones de universalización.	Resumir las actividades que deberá realizar el tutor en condiciones de universalización.	noviembre	CD Univerzalización.
Mesa redonda: Repercusión psicológica de la comunicación.	Desarrollar el pensamiento psicológico a favor de la comunicación.	Diciembre.	Sarramona, J. (ed.) (1988): COMUNICACION Y EDUCACION, eds. CEAC, S.A., Barcelona.
Conferencia: Asertividad del proceso comunicativo como	Desarrollar un proceso comunicativo	enero	Tapia, Jesús Alonso (1991): Motivación y aprendizaje en el aula.

expresión del proceso pedagógico.	asertivo en función de la educación.		¿Cómo enseñar a pensar?, ed. Santillana, Madrid, 1991.
-----------------------------------	--------------------------------------	--	--

Ejemplo:

Conferencia: La comunicación y su implicación en el proceso docente educativo.

Objetivo: Aprender los preceptos básicos de la comunicación en función de la educación.

La conferencia se caracterizó por una asistencia que superó el 95 % de los tutores, lo que facilitó el desarrollo de la misma.

Temas abordados:

- Preceptos básicos de la comunicación en función de la enseñanza.
- La comunicación en el plano docente.
- Repercusión del proceso comunicativo en el trabajo del tutor.
- El tutor como guía del proceso comunicativo.

La conferencia se realizó en un ambiente de camaradería donde los tutores demostraron de manera excepcional su disposición para desarrollar sus habilidades comunicativas. De igual manera se constató la necesidad de fortalecer su autosuperación, por no estar vinculados en su mayoría directamente a la docencia. El encuentro suscitó además el interés por la autosuperación, viéndola como una urgencia en los días de la universidad actual en Cuba.

Se tomaron los siguientes acuerdos:

1. Socializar la conferencia a las demás SUM de la provincia.
2. Realizar de manera personal, por parte de cada tutor, las actividades a nivel de base.

ACCION 3

PROPUESTAS DE ACCIONES EXTRADOCENTES.

La Educación no se acaba en las aulas, debe continuar en los distintos ambientes en el que se mueve el/la joven para que sea verdaderamente integral. Las universidades ven cada vez más las actividades extraescolares como el complemento indispensable para una buena educación, el objetivo es estimular el desarrollo de los jóvenes y favorecer su relación con otros a través de aficiones prácticas, actividades socioculturales, intereses, motivaciones que le den habilidades y moldeen su carácter. También es un modo de llenar su tiempo libre, para que no lo pierda en actividades que no le reportarán provecho alguno.

En la universidad cubana irán de la mano las actividades docentes y las extradocentes, pues cuando se habla de universidades municipales, enclavadas todas en entornos diferentes, con distintas claves culturales, tendrá que hablarse necesariamente de actividades que favorezcan de manera positiva la inclusión de uno u otro contenido específico. La visita a centros de interés cultural, centros laborales , monumentos, plazas que atesoran la historia de cada localidad, favorecerá el aprendizaje y la motivación por parte de los estudiantes.

Título: Sistema de acciones extradocentes para perfeccionar el proceso comunicativo entre alumnos y tutores.

Objetivo:

Proponer un sistema de acciones extradocentes que incluyan los contenidos sobre la comunicación para los tutores en aras de perfeccionar el proceso comunicativo entre tutores y estudiantes de la carrera de Estudios Socioculturales en el Centro Universitario de Sancti Spíritus.

Actividad.	Objetivo.	Fecha.	Ejecutor.	Responsable.
Visita a posibles	Vincular a lo futuros	mensual	Jefe de año.	Tutor.

centros laborales donde trabajarán los estudiantes una vez graduados.	egresados con las reglas y normas de cada centro laboral.			
Propuesta de proyectos comunitarios que integren a tutores y estudiantes a la comunidad.	Crear y desarrollar un proyecto comunitario que integre a tutores y estudiantes a la comunidad.	Todo el curso.	Brigada y tutor correspondiente.	Tutor
Peña cultural : “Desde la Universidad.”	Vincular a alumnos, tutores y la comunidad en general a la universidad como institución.	Mensual	Brigada.	Tutor.
Intervención social en instituciones desde la óptica de la universidad.	Intervenir en instituciones culturales y sociales aplicando los principios de la universidad	Diciembre/marzo	Alumnos seleccionados.	Tutor.

Ejemplo de una actividad realizada.

Visita a la Casa de Cultura del municipio.

Objetivo: Vincular a los futuros egresados con las reglas y normas de cada centro laboral.

Actividades realizadas en el Centro:

Se contactó previamente con el Centro para coordinar la actividad, una vez allí la dirección de la institución realizó un recorrido con los estudiantes donde se precisaron:

- La importancia de los trabajadores de la cultura en la vida social del municipio.
- Actividades que se realizan en la Casa de Cultura.
- Repercusión social del trabajo del Centro.
- Especialidades que se trabajan.
- Concursos y proyectos en los que están involucrados los trabajadores.
- Potencialidades de los egresados en la el Ministerio de Cultura.
- Posibles trabajos a realizar una vez graduados.

Se tomaron los siguientes acuerdos:

1. Es fructífera la vinculación de los alumnos a sus posibles centros de trabajo, pues posibilita la asimilación de elementos propios de cada sector.
2. De manera positiva permite a los tutores interactuar fuera del marco docente con sus estudiantes, y así perfeccionar el proceso comunicativo.
3. Permite explotar aristas de la vida personal de los alumnos que en el aula serían difíciles de detectar, y de esta forma proyectar el trabajo individualizado.

Evaluación del sistema de acciones según criterios de especialistas.

Indicadores para la elección de los especialistas que validaron la propuesta.

- Que tengan al menos categoría docente de asistente y/o título académico y/o científico.
- Que la experiencia en Educación Superior sea al menos de 10 años.
- Que de forma directa o indirecta estén implicados en el proceso de universalización de la Educación Superior.
- Que sientan pasión por su trabajo y se sientan identificados con la tarea de formar hombres dignos de los tiempos de hoy.

Relación de especialistas, centros de procedencia y categoría científica y docente.

Nombre	Centro de trabajo	Categ Cient y Académica
Jorge Martinó.	I.S.P Silverio Blanco	Master// Auxiliar.
Virginia Rivero.	C. Universitario Sancti	Master// Asistente.
Oremis Piñero.	SEDE Universitaria	Instuctora
José Ignacio Herrera.	Centro Universitario	Doctor// Asistente
Marcos Fernández.	Universidad Camaguey	Master// Asistente
Idania Quintanilla.	SUM Cabaiguán	Instructora
Caridad Cancio	ISP Silverio Blanco.	Master // Asistente

Resultados de la evaluación.

Indicadores	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Poco satisfactorio	Satisfactorio
Factibilidad	7/ 100%			
Aplicabilidad	7/ 100%			
Nivel de aplicabilidad.	7/100%			

Nivel de pertinencia.	7/100%			
Originalidad.	7/100%			
Validez	7/100%			

Como se observa en la tabla el 100% de los especialistas opina que la estrategia ofrecida es muy satisfactoria en el cumplimiento de los indicadores establecidos. Algunos de los criterios expresados son:

- Que la temática escogida es necesaria por su actualidad, por la implicación que tiene en el desarrollo exitoso de la universalización en la Educación Superior.
- Que la estrategia combina acertadamente la superación docente y extradocente de los tutores.
- Sirve de instrumento a los tutores en su empeño.
- Que ofrece pautas para el desarrollo del proceso comunicativo.
- Que su generalización es necesaria y posible en el CUSS y en cada SUM, porque depende de pocos recursos y sí del interés y motivación de las fuerzas implicadas.
- Que es pertinente porque responde a los intereses de los tutores implicados en el proceso de universalización.
- Que son prácticas y aplicables las acciones recomendadas.

CONCLUSIONES

Sobre la base de las reflexiones teóricas y empíricas, realizadas a partir de un conjunto de métodos científicos se arribaron a las siguientes conclusiones:

- Los fundamentos teóricos permitieron diseñar una estrategia de capacitación dirigida a los tutores inmersos en el proceso de universalización de la Educación Superior en el CUSS con vistas a perfeccionar el proceso comunicativo entre tutores y estudiantes de acuerdo con los postulados de la teoría histórico cultural, al concebir al ser humano como un ente activo que construye su personalidad, a partir de la interacción social que establece con su medio en condiciones histórico concretas.
- El estudio diagnóstico realizado arrojó como que el proceso comunicativo entre tutores y alumnos inmersos en el proceso de universalización de la Educación Superior en el CUSS, presenta dificultades dadas por la falta de preparación de los tutores en el orden teórico metodológico.
- La estrategia diseñada para los tutores implicados en el proceso de universalización de la Educación Superior del CUSS para perfeccionar el proceso comunicativo entre estudiantes y tutores se estructuró con carácter de sistema a partir del diagnóstico de las potencialidades y debilidades de los tutores y el criterio de directivos y alumnos.
- La efectividad de la estrategia fue validada por diversos especialistas que vieron en ella la posibilidad de generalizarla y extenderla al CUSS y a las SUM, por su efectividad y necesaria puesta en práctica.

RECOMENDACIONES.

- Se recomienda la socialización de este sistema de acciones a todas las SUM de la provincia.
- Se recomienda la publicación del sistema de acciones en revistas, cuadernos y libros de corte pedagógico.
- Se recomienda la participación en eventos científicos relacionados con la universalización de la Educación Superior en Cuba.

BIBLIOGRAFÍA

1. Andreieva, G.M. (1984) Psicología social. Editora de la Universidad de Moscú, 336 p.
2. Ariana, S. (1995) La comunicación, un compromiso de educación. Evento Internacional Pedagogía'95. Palacio de las Convenciones, La Habana.
3. Arreguin, J. L. M. Sistemas de comunicación y enseñanza. Editorial Trillas. México. 1986
4. Asensio, J. (1991) La comunicación como medio educativo,. Revista Educar, No. 18, España. p. 41-52
5. Bárcena, F. El sentido de la capacidad de escuchar en la educación: acerca de la docilidad y la tarea educativa. Revista Española de Pedagogía # 176, Abril-Junio, Madrid. 1987 p. 183-206.
6. Borzone, A. y Rosemberg, C. El intercambio verbal en el aula: las intervenciones de los niños en relación con el estilo de interacción del maestro, p. 115-132. Revista Infancia y Aprendizaje, No.67-68, España.
7. Borden, G. Y Stone, J. . La comunicación humana en el proceso de interrelación. Buenos Aires: Ateneo. 1982.
8. Carlson , J y C Torpe. El docente y la comunicación en el aula. Editorial Barcelona. 1990.
9. Colectivo De Autores Temas sobre Actividad y Comunicación. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana. 1989
10. COMUNICAÇÃO&SOCIEDADE. No 33 – 1º semestre de 2000, Brasil.
11. COMUNICAÇÃO&EDUCAÇÃO. Ano VII – set./dez. de 2000, Brasil
12. Cuadrado, I. Grado de conciencia que presentan los profesores del aspecto comunicativo no-verbal durante el acto didáctico,. Revista Enseñanza, No. 8, España. p. 81-95.1991
13. CUBA. Ministerio de Educación. Resolución Ministerial No. 85/99. Precisiones para el desarrollo del trabajo metodológico en el Ministerio de Educación. Mayo, 6. 1999, p. 1-2.
14. Darós, W. Aprendizaje y educación en el contexto del humanismo,. Revista Española de Pedagogía, No.189, Mayo-Agosto, Madrid. 1991 p.261-286
15. De Acosta, A. y Serna, I. Actividades para adquirir la competencia comunicativa y estrategias de aprendizaje, p.21-24. Revista Aula de Innovación Educativa, No. 33, Diciembre, España. 1994

16. Edmund Marc y Dominique Picard. Educación y comunicación. Editora Univeso. Madrid. 1988.
17. Engels, F. El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. Editora Política. La Habana, 1971.
18. Fitchen, C.S. ET ALL (1992) Verbal and Nonverbal communication cues in daily conversations and dating, p. 751-769. The Journal of Social Psychology, No. 6, Vol. 132, Canada.
19. FELAP, boletín informativo de la Federación Latinoamericana de Periodistas, México, abril/mayo/junio 2000.
20. Freire Paulo. Pedagogía y Sociedad .Editorial Espasa Calpe, méxico. 1993.
21. Galindo, A. Transmisión verbal y comunicación: bases para una evaluación positiva de los errores del aprendizaje, p.123-132. Revista Educar, No. 18, España.1991.
22. González, F. Psicología de la personalidad. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 172 p. 1985
23. González, F. La categoría comunicación. Su lugar en el sistema de categorías de la psicología marxista, p. 13-24. Revista Cubana de Psicología, No. 2-3, La Habana. 1985.
24. González, F. Personalidad y comunicación: su relación teórica y metodológica, p. 327-347. En Temas sobre la actividad y la comunicación. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 440 p. 1987.
25. González, F. Psicología. Principios y categorías. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 122 p. 1989.
26. González, F. Problemas epistemológicos de la psicología. Universidad Autónoma de México, México, D.F. 1993.
27. González, F. Comunicación, personalidad y desarrollo. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 139 p. 1995.
28. González, F. y Mitjás, A. La personalidad. Su educación y desarrollo. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 267 p. 1989.
29. González, F. y Valdés, H. Psicología humanista. Actualidad y desarrollo. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 231 p. 1994.
30. González, G. Principios Básicos de comunicación. México. Editorial Trillas. México. 1997.
31. González Castro, V. "Profesión: comunicador. Editorial Pueblo y Educación. La Habana, 1997.

32. Ibáñez, J.A. Planteamiento filosófico- educativo del problema de la comunicación,. Revista Española de Pedagogía, Julio-Septiembre, p. 295-304Madrid. 1987.
33. Jover, A. El sentimiento de la intencionalidad en la relación educativa, p. 207-225. Revista Española de Pedagogía # 176, Abril-Junio, Madrid. 1987
34. Lázaro Ángel y Jesús Asensi. Manual de orientación escolar y tutorías.Madrid.1987.
35. Lomov,B. Comunicación y regulación social de la conducta del individuo, p. 3-32. En Aspectos socio- psicológicos de la comunicación. Facultad de Psicología. Universidad de La Habana, La Habana, 64 p.1983.
36. Lomov,B. El problema de la comunicación en psicología. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 293 p.1989.
37. Pager Robert. La reforma en la Educación. Editorial Eliseuss. Francia. 1993.
38. Martínez, J. Hacia un enfoque interpretativo de la enseñanza. Universidad de Granada, España. 1990.
39. Medina, R. y Rodríguez, N. Comunicación interpersonal y educación, p. 305-320. Revista Española de Pedagogía, Julio-Septiembre, Madrid. 1987)
40. Muñoz, A. Introducción. Nuevas orientaciones teóricas y metodológicas para el análisis de los productos comunicativos, p. 7-13. Revista Española de Investigaciones Sociológicas # 33, Enero-Marzo, Madrid. 1986.
41. Número 1 – Noviembre-diciembre 2000. Publicación bimestral de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Navarra, Pamplona, España.
42. Ortiz, E. y Mariño, M. ¿De cuáles principios partir? En Cómo educar la personalidad. Material docente. I.S.P. "José de la Luz y Caballero", Holguín. (1995)
43. Penman,R. Communication processes and relationships. London, Academic Press, 155 p. 1990.
44. Piñuel, ,J.L. Fuentes epistemológicas de la teoría de la comunicación, p. 35-54. Revista Española de Investigaciones Sociológicas # 33, Enero-Marzo, Madrid.1986.
45. Pope,M. and Keen,T. Personal construct psychology and education. London. Academic Press, 185 p. 1981
46. Roig,M. y Muñoz C.,A. Bibliografía sobre teoría de la comunicación, p. 197-225. Revista Española de Investigaciones Sociológicas # 33, Enero-Marzo, Madrid. 1986.

47. Roig C., Modelos psicosociológicos y antropológicos de la comunicación en pequeños grupos, p. 121- 142. Revista Española de Investigaciones Sociológicas # 33, Enero-Marzo, Madrid. 1986
48. Richaudeau, F.. Los secretos de la comunicación eficaz. Bilbao, España: Mensajero. 1984
49. Ruiz, J. Gerencia en el aula. Yaracuy, Venezuela :INSTIVOC. 1992.
50. Sarramona, J. (ed.): COMUNICACION Y EDUCACION, eds. CEAC, S.A., Barcelona. 1988.
51. Sánchez, I. Interdependencia y comunicación. Notas para leer a G.H. Mead , p. 133-164. Revista Española de Investigaciones Sociológicas # 55, Julio-Septiembre, Madrid. 1991.
52. Santos, M. Estructuras de aprendizaje y métodos cooperativos de educación,. Revista Española de Pedagogía, No.185, Enero-Abril, Madrid. p.53-78. 1990
53. Tapia, Jesús Alonso: Motivacion y aprendizaje en el aula. como enseñar a pensar, ed. Santillana, Madrid, 1991. 1991.
54. TELECOMMUNICATIONS POLICY, Vol 24, Numbers 6/7 – 8/9, July/August 2000 – September/October 2000-12-11.
55. Vecino Alegret. Retos y Perspectivas. Evento Pedagogía 2003. Cuba.
56. Woolfolk, Anita, E.: PSICOLOGIA EDUCATIVA, eds. Prentice-Hall, México. 1990.

ANEXOS.

Anexo 1.

Guía de observación a una consulta del tutor.

Objetivo: Constatar el nivel de preparación y el desarrollo de habilidades comunicativas del tutor.

Objeto: Preparación del tutor para fomentar un proceso comunicativo eficaz.

Aspectos a observar:

- ✓ Conocimiento de aspectos teóricos sobre comunicación.
- ✓ Habilidades profesionales en función de la comunicación.
- ✓ Motivación en el proceso de comunicación.
- ✓ Desempeño del tutor en actividades implicadas en el proceso comunicativo.

Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Conocimientos de aspectos teóricos sobre comunicación.	a) Demuestra poseer conocimientos sobre la teoría científica de la comunicación.					
	b) Demuestra conocer métodos y técnicas que favorecen la comunicación.					
	c) Manifiesta que conoce la importancia de la comunicación en el proceso de asimilación e intercambio de conocimientos y experiencias.					
	d) Demuestra conocer métodos y técnicas para evaluar el desarrollo de habilidades comunicativas.					

Habilidades profesionales en función de la comunicación.	e) Utiliza métodos y técnicas que favorecen una comunicación eficaz.					
	f) Demuestra práctica y dominio del lenguaje.					
	g) Posee destreza para llegar a sus alumnos con la científicidad que necesitan.					
Motivación en el proceso de comunicación.	h) Demuestra sentir orgullo por la comunicación que establece con sus alumnos.					
	i) Se interesa por influir de manera positiva en sus estudiantes.					
Desempeño del tutor en actividades implicadas en el proceso comunicativo.	j) Es capaz de captar los tipos de vivencias afectivas en sus alumnos.					
	k) Crea un ambiente agradable, amistoso y libre de tensiones dentro y fuera del aula.					
	l) Manifiesta adecuadamente sus emociones y sentimientos.					
	m) Usa un vocabulario asequible al nivel de sus estudiantes.					
	n) Capacidad para escuchar a sus estudiantes sin interrupciones en sus discursos.					

Anexo 2.

Cuestionario a los tutores implicados en la investigación.

Objetivo: Evaluar la preparación que poseen los tutores para estimular el desarrollo de habilidades comunicativas. **Objeto:** La preparación de los tutores.

Aspectos a evaluar:

- ✓ Conocimientos en el proceso de estimulación para el aprendizaje de aspectos teóricos sobre la comunicación.
- ✓ Habilidades profesionales para estimular el desarrollo de habilidades comunicativas.
- ✓ Motivación en el proceso de estimulación de habilidades comunicativas.
- ✓ Desempeño del tutor en el proceso de estimulación de habilidades comunicativas.

A continuación le ofrecemos algunos indicadores para que usted se evalúe. Su sinceridad es indispensable.

1. ¿Esperas que las personas hayan terminado para responder?
2. ¿Consideras que dominas el idioma con fluidez?
3. ¿La gestualidad la utilizas en función de realzar el sentido de tu discurso?
4. ¿Compruebas si el mensaje llegó con claridad utilizando preguntas parciales?
5. ¿Permites a los demás expresarse interrupciones?
6. Crees que el contexto en el que tiene lugar la conversación influye en la asimilación del mensaje?
7. ¿Te consideras ejemplo ante los demás por el uso que le das a la comunicación?
8. ¿Puedes mantener la calma aunque el otro se muestre excitado?
9. ¿Respetas las ideas y opiniones de los demás?
10. Conoces y utilizas en el aula técnicas y métodos que facilitan la comunicación?
11. ¿Conoces la teoría científica de la comunicación?
12. ¿Te consideras dispuesto para conducir y perfeccionar el proceso comunicativo?

Anexo 3

Entrevista a estudiantes de ESC, en la modalidad de continuidad de estudios en el proceso de universalización de la Enseñanza Superior en el CUSS.

Objetivo: Evaluar la efectividad del proceso comunicativo llevado a cabo por sus tutores.

Objeto: La opinión de los alumnos.

Tipo de entrevista: semi – estandarizada e individual.

Estudiante: necesitamos respuesta las siguientes preguntas, conscientes de que su sinceridad y justeza nos será provechosa.

1. ¿Cómo te sientes en el aula cuando el tutor está en una consulta?
2. ¿Consideras apropiado el lenguaje que utiliza en tutor?
3. ¿Qué esperas del tutor en el plano profesional y afectivo?
4. ¿Cuáles, según tu juicio, son los valores que debe tener el tutor?
5. ¿Qué entiendes por comunicación en la educación?
6. ¿Qué importancia le concedes al proceso de comunicación?
7. ¿Consideras que la comunicación debe ser científica?
8. ¿Crees que poses dotes de buen comunicador entre tus compañeros?
9. ¿Cómo son las relaciones con el tutor?
10. ¿Consideras que se comunican correctamente?
11. ¿Qué valor le concedes a la comunicación con tu tutor?
12. Cuando estás con el tutor, ¿tienes libertad para emitir juicios valorativos?
13. ¿Cómo es la reacción del tutor cuando no dices la respuesta correctamente?
14. ¿Si tuvieras que valorar a profundidad la comunicación que estableces con tu tutor qué puntuación le darías en una escala del 1 al 10?
15. ¿Consideras que tu tutor está lo suficiente preparado en materia de comunicación?
16. ¿Cuándo te sientes mal acudes al tutor?
De inmediato: _____ A veces: _____ Nunca: _____
17. Ofrece una valoración de tu tutor como comunicador.

Anexo 4

Entrevista a los alumnos de Estudios socioculturales en la modalidad de continuidad de estudios en el proceso de universalización de la Educación Superior en el Centro Universitario Sancti Spíritus.

Objetivo. Evaluar el sistema de conocimientos que poseen los estudiantes en materia de teoría de la comunicación.

Objeto: El sistema de conocimientos que poseen los estudiantes en materia de comunicación.

Estudiante: es necesario que respondas con sinceridad las siguientes preguntas, de tu ayuda depende el éxito de esta investigación.

1. ¿Qué es para ti la comunicación como fenómeno social?
2. ¿La consideras una ciencia? ¿Por qué?
3. ¿Qué relación se establece con otras ciencias?
4. ¿Conoces los postulados elementales de la teoría de la comunicación?
5. ¿Consideras que la comunicación debe aplicarse a la educación?
6. ¿Qué importancia le concedes a la comunicación dentro del marco educativo?
7. ¿Crees necesario que los tutores y los alumnos posean una capacitación en materia de comunicación?