

**La habilidad comunicativa de escucha en la función orientadora del profesor en  
Secundaria Básica (Original)**

**The communicative ability of listening in the guiding function in of the teacher in Basic  
Secondary (Original)**

Karla Virgen Batista Ramos. Estudiante de tercer año de la carrera Licenciatura en Educación en la especialidad de Pedagogía-Psicología. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”. La Habana, Cuba. [karlabatistaramos45@gmail.com](mailto:karlabatistaramos45@gmail.com) 

Yisell Vigoa Escobedo. Licenciada. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. Universidad de Granma. Bayamo. Granma, Cuba. [yvigoae@udg.co.cu](mailto:yvigoae@udg.co.cu) 

Recibido: 06-01-2022/ Aceptado: 07-04-2022

**Resumen**

La sociedad de hoy exige de un maestro que cumpla con eficacia su misión social; y desde el vínculo estrecho que existe entre la orientación educativa y la comunicación, se requiere que a lo largo de su formación este profesional desarrolle habilidades comunicativas para ejercer su función orientadora. La autora a través los fundamentos teóricos, metodológicos y empíricos realizados durante el proceso investigativo, relacionado con la habilidad comunicativa de escucha para el desempeño de la función orientadora, corroboró que el estado actual del desarrollo de la habilidad de escucha para el desempeño de la función orientadora en los profesores es de un nivel bajo de conocimiento. Se hace necesario un material que les sirva de apoyo para apropiarse de contenidos y ejercitar dicha habilidad. La situación epidemiológica por la que ha atravesado el país ha exigido la utilización de los medios de comunicación, por lo que la autora, desde su perfil profesional, como asesora psicopedagógica, ha diseñado un folleto

digital que contribuya a la preparación en el desarrollo de las habilidades comunicativas para el desempeño de la función orientadora en el profesor de Secundaria Básica.

**Palabras claves:** habilidades comunicativas; escucha; función orientadora; folleto digital

### **Abstract**

Today's society requires a teacher to effectively fulfill his social mission; and from the close link that exists between educational guidance and communication, it is required that throughout their training this professional develops communication skills to exercise their guidance function. The author through the theoretical, methodological and empirical foundations made during the research process, related to the communicative ability of listening for the performance of the guiding function, confirmed that the current state of the development of the listening skill for the performance of the function guidance in teachers is of a low level of knowledge. It is necessary a material that serves as support to appropriate content and exercise that ability. The epidemiological situation that the country has gone through has required the use of the media, so the author, from her professional profile, as a psychopedagogical advisor, has designed a digital brochure that contributes to the preparation in the development of the communication skills for the performance of the guiding function in the teacher of Basic Secondary.

**Keywords:** communication skills; listening; guiding function; digital brochure

### **Introducción**

La Secundaria Básica tiene como fin la formación básica e integral del adolescente cubano sobre la base de una cultura general que le permita la identificación con su nacionalidad y patriotismo. El maestro es un educador profesional que cumple tres funciones a saber, la docente metodológica, la investigativa y la orientadora. Estas funciones están íntimamente relacionadas en la actividad pedagógica que desempeña el maestro y mediadas por la

comunicación. Por ello la función orientadora del maestro es importante y está muy vinculada con la labor educativa que debe desarrollar el profesor en Secundaria Básica.

La orientación educativa en el maestro de Secundaria Básica es efectiva en tanto tenga desarrolladas determinadas habilidades comunicativas. Las habilidades comunicativas de escuchar, expresar y empatizar que demanda la orientación educativa requiere en los profesionales de la educación la búsqueda del conocimiento de una relación basada en la confianza; apoyo y ayuda, para garantizar la confidencialidad y para que el otro esté en condiciones y dispuesto a encontrar solución a sus problemáticas. No por gusto, una de las habilidades profesionales fundamentales en el maestro, como profesional de la educación es la comunicación para permitirle el desempeño de sus funciones en los diferentes contextos de actuación.

El estudio exploratorio realizado por la autora del trabajo durante su práctica pre profesional en la Secundaria Básica Manuel Piñeiro condujo a la siguiente situación problemática: a partir de los métodos empíricos de análisis documental, observación y entrevista ha detectado que:

- Es insuficiente el conocimiento que los profesores de Secundaria Básica “Manuel Piñeiro” tienen sobre las habilidades comunicativas en el desempeño de la función orientadora.
- Es insuficiente el desarrollo de la habilidad comunicativa de escucha activa y empática.
- En el sistema de trabajo metodológico que se desarrollan en las escuelas no se aprecian actividades metodológicas dirigidas a elevar la preparación de los maestros sobre el desarrollo de habilidades comunicativas para el desempeño de la función orientadora.

En la literatura científica consultada es poco tratado el tema sobre las habilidades comunicativas para el desempeño de la función orientadora del profesor del nivel.

La situación de la pandemia de la COVID-19 ha originado cambios de métodos y medios de trabajo. No existe un folleto digital que contribuya a brindar información para el desarrollo de las habilidades comunicativas en general, y en particular, para la escucha en el desempeño de la función orientadora en los maestros de Secundaria Básica, y que apoye la labor asesora del Licenciado en Pedagogía-Psicología en esta dirección.

Teniendo en cuenta la situación problemática se propone el siguiente problema: ¿cómo favorecer el desarrollo de la habilidad comunicativa de escucha para el desempeño de la función orientadora en el profesor de Secundaria Básica? Por lo que se traza como objetivo: proponer un folleto digital que contribuya al desarrollo de la habilidad comunicativa de escucha para el desempeño de la función orientadora en el profesor de la Secundaria Básica Manuel Piñeiro del municipio de la Lisa.

En Cuba, el derecho a la educación se refleja en todos los sectores de la población sobre la base del perfeccionamiento continuo según las necesidades, intereses y motivaciones de los educandos de cada tipo de educación.

La Dirección de Educación Secundaria Básica del Ministerio de Educación, centrada en la base de la sistematización de los modelos de secundaria básica del mundo, emprendió un estudio a escala internacional con el propósito de rediseñar el modelo cubano a partir de las aspiraciones sociales y circunstancias actuales; su fin es contribuir a la formación integral de la personalidad del educando, basado en el principio que opera como ley pedagógica de la unidad entre la educación y la enseñanza. La misma es obligatoria, comprende los grados séptimo, octavo y noveno. Está destinado a la formación de los adolescentes de 12 a 14 años, etapa

compleja que transcurre entre la infancia y la edad adulta, donde se producen profundas y aceleradas transformaciones, a nivel físico, psicológico y social.

Es necesario que el maestro, al dirigir su proceso pedagógico, sea un buen orientador. La comunicación mediatiza esta función orientadora y el desarrollo de la habilidad de escucha en el profesor, le permite ejercerla mejor en la labor educativa de este nivel.

La orientación educativa surgió a finales del siglo XIX y durante el siglo XX. Los dos referentes grandes en la historia de la orientación educativa son Estados Unidos y Europa. En Cuba se ha asumido la tendencia integrativa, la cual se sustenta, fundamentalmente, en el modelo humanista, en el enfoque histórico-cultural de Vygotsky (1987), desde una concepción materialista-dialéctica de la sociedad y el hombre. Se asume que la orientación es concebida como:

la actividad científica de definir (e implementar) cómo ayudar con efectividad a alguien en un momento y un espacio dado para facilitarle el mayor nivel de crecimiento personal posible, según la etapa específica del desarrollo en que se encuentre y su situación social y personal concreta. En la orientación educacional (y desde el enfoque que defendemos), ese alguien es el alumno y el espacio es el ámbito escolar. (Del Pino, 1998, p.4)

Dicho concepto se enmarca en el desarrollo personal-social, dirigido a promover la autoestima y la atención a las necesidades e intereses del individuo, de acuerdo a sus potencialidades y habilidades.

La función orientadora es definida como:

actividades encaminadas a la ayuda para el autoconocimiento y el crecimiento personal y social mediante el diagnóstico y la intervención psicopedagógica en interés de la formación integral del individuo. Por su contenido la función orientadora incide

directamente en el cumplimiento de la tarea educativa, aunque también se manifiesta durante el ejercicio de la instrucción. (Recarey, 2004, p.25)

El profesor en el rol orientador proporciona ayuda al educando, no solo en el contexto escolar; debe estar preparado para enfrentar conflictos, exigencias en el desarrollo físico, psíquico y social, logrando facilitar la adquisición de hábitos positivos, que generen en el ser humano bienestar, armonía y calidad de vida. Debe desarrollar su función orientadora no solo con los estudiantes, también con las familias, las instituciones escolares y la comunidad. Lo que conlleva a que tiene que ser un constante investigador, un estudioso incansable de la metodología de la enseñanza y de los contextos en que desempeña su labor profesional, ser un eficaz comunicador y un buen escucha.

Ser educador actualmente exige del perfil docente, tener un amplio dominio de la comunicación, una herramienta fundamental para el entrenamiento sistemático de habilidades comunicativas que aseguren calidad comunicativa a la hora de gestionar el conocimiento.

Para Olmedo (2011) la comunicación es un proceso de interacción e intercambio continuo entre las personas, de sus experiencias, conocimientos, sentimientos, a través del cual se establecen relaciones y redes sociales indispensables para la sana convivencia.

El estudio de la comunicación es un proceso fundamental para la labor de la función orientadora del profesor lo que favorece las relaciones con sus alumnos, permitiendo crear un clima idóneo y una influencia desarrolladora sobre las áreas esenciales para el crecimiento del sujeto.

Fernández (2008) considera que las habilidades comunicativas son: habilidad para la expresión, para la observación y para la relación empática. Se considera que la habilidad para la escucha está contenida en la observación. Reinoso (2008) trabaja las habilidades sociales y toma

las habilidades comunicativas planteadas por Fernández (2008), como dimensión de las habilidades sociales.

En el estudio realizado se observa que no ha sido tratado con profundidad la habilidad para la escucha y no han sido relacionadas con la función de orientación educativa del profesor de Secundaria Básica.

La presencia de una buena escucha consiste en ser profunda, la persona que comunica debe sentirse atendida y escuchada. Desarrollar un buen comportamiento, es ser capaz de comprender lo que el otro está diciendo al momento de interactuar e intercambiar ideas y opiniones con su interlocutor; así como el tono emocional, en el que se expresa. Es un proceso interpretativo que se basa en la posición del oyente y del tema que requiere ser, por parte del escuchante, basada en un compromiso ético.

### **Materiales y métodos**

Se llevó a cabo la investigación en la Secundaria Básica “Manuel Piñeiro”, se tomó como muestra a 12 profesores, de ellos cinco de séptimo, cuatro de octavo y tres de noveno grado. Se utilizaron diferentes métodos empíricos y estadísticos matemáticos entre los que se encuentran:

La entrevista a directivos y docentes, utilizada para indagar sobre el conocimiento que poseen sobre el desarrollo de las habilidades comunicativas desde la orientación educativa y el valor que se otorga a la necesidad del desarrollo de la habilidad de la escucha en los profesores.

La entrevista a usuarios y especialistas para la validación del folleto digital que favorezca el desarrollo de la habilidad comunicativa de escucha en los profesores de la Secundaria Básica Manuel Piñeiro del municipio de la Lisa para el desempeño de su función orientadora.

La encuesta, para indagar sobre el nivel de desarrollo de la escucha en la función orientadora del docente, según su percepción y el nivel de conocimiento de la función

La observación, para describir sobre el desempeño comunicativo en la labor de orientación educativa de los profesores de la Secundaria Básica Manuel Piñeiro del municipio de la Lisa.

La triangulación metodológica, para la determinación de fortalezas y debilidades en el tema del desarrollo de la habilidad comunicativa de escucha para el desempeño de la función orientadora después de tener los resultados los métodos y técnicas aplicados.

La estadística descriptiva y el porcentaje para la tabulación cuantitativa de los resultados obtenidos en la entrevista y encuesta con la utilización de la mediana como medida de tendencia central, para valorar el nivel del desarrollo de la habilidad comunicativa de escucha para el desempeño de la función orientadora.

Todo ello permitió identificar sus principales fortalezas y debilidades:

Fortalezas:

- Importancia que le otorga a la función de orientación educativa desde sus actividades docentes.
- Actitud positiva hacia el conocimiento y la auto preparación sobre el tema a investigar.

Debilidades:

- Insuficiente desarrollo en las habilidades comunicativas, en la escucha.
- Escaso conocimiento de la función orientadora en el profesor.
- Carencias en el desarrollo de la escucha activa y empática.
- Limitada bibliografía para ampliar el conocimiento hacia el comportamiento de las habilidades comunicativas en la escucha.

Partiendo de las problemáticas detectadas en la escuela, la investigación se propone desarrollar un folleto como libro, pero digital ya que la situación epidemiológica por la que ha

atravesado el país, ha exigido la utilización de los medios de comunicación (tablet, teléfonos móviles, laptop y computadoras) para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las escuelas. Por lo que se hace necesario aprovechar este folleto digital para el desarrollo de las habilidades comunicativas para el desempeño de la función orientadora en el profesor de Secundaria Básica.

El mismo se sustenta en las concepciones pedagógicas de la Educación Secundaria Básica.

La propuesta se sustenta en los fundamentos filosóficos, sociológicos, psicológicos, pedagógicos, legales y de derechos; tiene como base filosófica el método dialéctico materialista y la filosofía de la educación, conjugado con el ideario martiano, lo que destaca esencialmente la posición humanista y la concepción del mundo orientada hacia los principios de la sociedad socialista.

Un folleto digital es un elemento promocional que es entregado en un formato digital para una fácil lectura y distribución. Mantiene todos esos brillantes colores y muchos elementos más de los folletos tradicionales, como por ejemplo dando una información breve pero muy informativa. La idea es transmitir el mensaje al usuario de una forma clara y eficaz. Desde el punto de vista económico, el elaborar estos folletos digitales, tiene menos costo que los de papel. Además, la ventaja principal es que contribuye a facilitar la preparación y actualización del contenido expresado.

### **Análisis y discusión de los resultados**

El folleto puede tener una mirada integradora desde una concepción desarrolladora del aprendizaje. Para su construcción, se han seguido las siguientes fases:

Fase 1. Caracterización del nivel de desarrollo de la habilidad de escucha en los profesores para ejercer su rol como orientador.

Fase 2. Determinación de necesidades en temas de:

- Comunicación
- Habilidades Comunicativas
- Función orientadora desde la escucha
- Habilidad de escucha en la orientación educativa

Fase 3. Caracterización del folleto digital. Secciones.

Para caracterizar el folleto digital se ha tenido en cuenta los siguientes elementos:

Está concebido como un proceso que se desarrolla por secciones y de manera que siempre oriente a los profesores hacia el qué debe considerar como muy importante y muy necesario en el accionar del desarrollo de la habilidad comunicativa de la escucha para el desempeño de la función orientadora en el profesor.

Presenta un diseño abierto, flexible y centrado en todo lo que puede hacer el docente y el papel activo del desarrollo integral de su estudiante.

El folleto digital que se propone cumple las siguientes características:

Flexible, dinámico, desarrollador, participativo, ameno, motivador, asequible, objetivo.

Es de carácter flexible y dinámico, porque puede ajustarse a las condiciones concretas en que se aplique (según la vía de orientación que se utilice) y las características de profesores muestreados partiendo de las necesidades diagnosticadas.

El carácter desarrollador está presente en los temas del folleto digital, por lo que su ejecución contempla la creatividad que aporta la investigadora en su carácter de orientadora y el

grupo de profesores y directivos que participa en el proceso, de modo que el carácter participativo lo identifica en su concepción y desarrollo, teniendo en cuenta las potencialidades.

Su carácter ameno está dado por la frescura de sus textos, lo agradable de las imágenes y figuras que los refuerzan, las actividades que permiten a los profesores interactuar con el mismo, y a la investigadora (orientador), insertarlas en las diferentes secciones de las actividades docentes y de recomendar su realización.

La asequibilidad está dada porque presenta textos con un lenguaje sencillo y entendible para los profesores de Secundaria Básica, lo que les permite alcanzar los conocimientos que trasmite, es decir, que pueden apropiarse de ellos con facilidad.

Su objetividad está presente al estar en función de satisfacer necesidades concretas de las familias estudiadas. Su objetivo general es: contribuir al desarrollo de la habilidad comunicativa de la escucha para el desempeño de la función orientadora.

El mismo será utilizado para que el profesor de Secundaria Básica profundice en el contenido de las habilidades comunicativas para la función orientadora, además para que pueda trabajar de forma individual cada temática, observar y analizar sobre los contenidos que se proponen, realizar visitas a los sitios web para vincular este amplio contenido en la elaboración de las actividades integradoras que se diseñan en el mismo. Después de obtener el mismo por vías WhatsApp, lo utilizarán como un material de estudio, de consulta y preparación para su autosuperación, permitiéndoles profundizar en los contenidos de los diferentes temas sobre las habilidades comunicativas de la escucha para la función orientadora, así como organizar los contenidos para lograr su comprensión y a partir de ello aplicarlo a diversas situaciones de sus actividades docentes como: planificar, organizar, ejecutar y controlar el proceso docente educativo relacionado con el desarrollo de las habilidades comunicativas para el desempeño de

su función orientadora. También puede ser utilizado en actividades metodológicas y en intercambio entre profesores de otros grados de mayores experiencias y en otras secundarias básicas.

Los profesores de Secundaria Básica utilizarán el folleto digital como consulta para ampliar sus conocimientos, los cuales desde sus aprendizajes podrán evaluar sus conocimientos con la realización de sus actividades de auto evaluación que aparecen al final del mismo. Junto al jefe de grado le irá dando seguimiento al comportamiento del estudio y utilización del folleto para su efectividad y validación final, intercambiando con otros docentes y profesores del grado, con el objetivo de elevar la calidad del proceso docente educativo, teniéndose en cuenta que este ofrece un amplio contenido en el desarrollo de las habilidades comunicativas para el desempeño de la función orientadora.

El folleto digital está estructurado de la siguiente forma:

- Título del folleto: ¡Aprende, escucha y orienta!
- Hoja de presentación: Presenta un texto breve, formado por palabras que atraen e invitan al lector.
- Índice: Para establecer un orden en la secuencia de las secciones y que permita al lector una búsqueda rápida del tema.
- Introducción: Se dirige a esta con el objetivo de resaltar la importancia y el papel que juega en nuestra sociedad, y con la intención de fortalecer su autoestima y su gran valor en el proceso educativo. Además, motivarla hacia su lectura espontánea.
- Desarrollo: Presenta los temas por secciones de forma sintetizada y con apoyo de ilustraciones. Cuenta con las siguientes secciones:
  1. Características de los profesores.

2. Las funciones del profesor.
3. Las habilidades comunicativas.
4. Las habilidades comunicativas (la escucha).
5. La orientación educativa.
6. La función orientadora en el profesor de Secundaria Básica.
7. Autoevaluándome, (actividades integradoras): Consiste en una serie de indicadores que se les proponen a los docentes con el fin de facilitarles autoevaluar su funcionamiento educativo. Además, permite transmitirles confianza y seguridad de que ellos sí pueden, que nada sustituirá el papel protagónico y agradecerles el haber leído el folleto hasta el final.
8. Bibliografía: Ofrece la posibilidad de consultarla para profundizar en los conocimientos que se brindan.

La evaluación de la propuesta del folleto digital ¡Aprende, escucha y orienta! modelado para favorecer el desarrollo de la habilidad comunicativa de la escucha en el desempeño de la función orientadora de los profesores de Secundaria Básica, se realiza en un primer momento, por criterio de especialistas y en un segundo momento, después de la aplicación de folleto digital, en la práctica se realizará por criterio de usuarios. Este criterio se recoge por el método de entrevista, cuyo objetivo es obtener un juicio valorativo y sugerencias para el perfeccionamiento del folleto digital.

Los especialistas en general estuvieron de acuerdo con el contenido tratado en el folleto, su correspondencia con el objetivo y la estructura. Las recomendaciones para el perfeccionamiento de este folleto solo se hicieron hacia la imagen de la profesora y el incluir en el folleto, técnicas de autodiagnóstico para favorecer las conciencia crítica en cuanto a las

fortalezas y las debilidades en la temática acerca del desarrollo de la habilidad comunicativa en la escucha para el desempeño de la función orientadora en el profesor de Secundaria Básica.

Coinciden además en que el tema es poco trabajado y es de suma importancia en la actualidad.

La bibliografía es pertinente al tema, pero tiene que ser más actualizada. Todas las sugerencias fueron tenidas en cuenta para el perfeccionamiento del folleto.

### **Conclusiones**

1. La sistematización realizada sobre los referentes teóricos metodológicos relacionados con las habilidades comunicativas de escucha para el desempeño de la función orientadora en el profesor de Secundaria Básica ha demostrado en la actualidad que el desarrollo de ellas, constituye una demanda educativa social dentro de la enseñanza.
2. El diagnóstico inicial aplicado permitió conocer el estado del desarrollo de las habilidades comunicativas de la escucha para el desempeño de la función orientadora en el profesor de la Secundaria Básica Manuel Piñeiro del municipio de la Lisa, revelando las fortalezas y debilidades que demuestran interés y necesidad por el estudio y conocimiento del tema.
3. El folleto digital para el desarrollo de las habilidades comunicativas de la escucha para el desempeño de la función orientadora en el profesor de la Secundaria Básica posee un carácter flexible, dinámico, desarrollador, participativo, ameno, motivador y asequible, permitiendo ajustarse a las condiciones concretas en que se apliquen.
4. El folleto digital para favorecer el desarrollo de la habilidad comunicativa de la escucha en el desempeño de la función orientadora en el profesor de Secundaria Básica evaluados por los especialistas, en general fue aceptado con recomendaciones para su perfeccionamiento relacionados con la imagen del maestro, la incorporación de ejercicio de autodiagnóstico y

su proyección de mejoramiento, la bibliografía más actualizada, aspectos estos que fueron tenidos en cuenta.

### **Referencias bibliográficas**

- Del Pino, J. L. (1998). *La orientación profesional en los inicios de la formación superior pedagógica: una perspectiva desde el enfoque problematizador* [Tesis doctoral, Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona ”]. La Habana.
- Fernández, A. M. (2008). *La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador* [Tesis doctoral, Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona]. La Habana.
- Olmedo, S. (2011). *Comprender la comunicación. Razón y palabra*. Pueblo y Educación.
- Recarey, S. (2004). *La preparación del profesor general integral de secundaria básica en formación inicial para el desempeño de la función orientadora* [Tesis doctoral, Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona]. La Habana.
- Reinoso, C. (2008). *Una estrategia interventiva para el desarrollo de la competencia comunicativa*. Pueblo y Educación.
- Vygotsky, L. S. (1987). *Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores*. Científico-Técnica.