

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FEM
Facultad de
Educación Media

Departamento

Español Literatura

TRABAJO DE DIPLOMA

Título del trabajo: La comunicación oral en los funcionarios del
Comité Municipal de la UJC, en Camajuaní

Autora del trabajo: Juanita de la C. Revé Monteagudo

Tutora del trabajo: MSc. Geysi Oramas Sánchez

Santa Clara, junio de 2019
Copyright©UCLV

UCLV
Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas



FEM
Facultad de
Educación Media

Academic Department

Spanish Literature

DIPLOMA THESIS

Title: The oral communication in the officials of the
Municipal Committee of the UJC, in Camajuaní

Author: Juanita de la C. Revé Monteagudo

Thesis Director: MSc. Geysi Oramas Sánchez

Santa Clara, June, 2019
Copyright©UCLV

Este documento es Propiedad Patrimonial de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, y se encuentra depositado en los fondos de la Biblioteca Universitaria “Chiqui Gómez Lubian” subordinada a la Dirección de Información Científico Técnica de la mencionada casa de altos estudios.

Se autoriza su utilización bajo la licencia siguiente:

Atribución- No Comercial- Compartir Igual



Para cualquier información contacte con:

Dirección de Información Científico Técnica. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Carretera a Camajuaní. Km 5½. Santa Clara. Villa Clara. Cuba. CP. 54 830 Teléfonos.: +53 01 42281503-1419

DEDICATORIA

A mi Dios, mi madre, mis hermanos, mi esposo que, con su amor, su sacrificio y su entrega han hecho posible que pueda cumplir mis sueños y me enseñaron que con humildad y esfuerzo todo se puede alcanzar.

A mis profesores y amigos por ayudarme en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTOS

Toda obra hermosa, logros y éxitos no es el resultado del trabajo de una sola persona, sino que es fruto germinado del esfuerzo compartido de nuestros semejantes. Cada escalón que he ascendido, cada escollo que he librado, cada sueño realizado se debe a la ayuda de aquellas personas que confiaron en mí. Hoy que se concreta uno de mis más preciados proyectos quiero agradecer:

A Dios, por cada día de mi vida y por haberme permitido realizar mis sueños y lograr mis triunfos.

A mi madre, mis hermanos, mi esposo, guías y ejemplos, que me condujeron siempre por el camino correcto y me ayudaron incondicionalmente.

A mi tutora que de una forma u otra ha dedicado generosamente su tiempo y sus conocimientos en la culminación de este proyecto.

¡Muchas Gracias!

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla a partir de la problemática actual que presenta la comunicación oral en los funcionarios del Comité municipal de la UJC de Camajuaní. Las dificultades encontradas en este proceso quedan expuestas en el cuerpo del informe que, según los datos aportados por los diferentes métodos utilizados para el diagnóstico de la realidad, es evidente la necesidad de una solución desde la didáctica.

Con el título *La comunicación oral en los funcionarios del Comité municipal de la UJC, de Camajuaní*; la autora desarrolla el proceso investigativo con el objetivo de proponer un Sistema de actividades para contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios del Comité municipal de la UJC de Camajuaní. Para la realización de la investigación y su desarrollo se seleccionan métodos de los niveles teórico, empírico y matemático-estadístico; partiendo de las exigencias del enfoque dialéctico-materialista.

La **novedad científica** radica en que se ofrece un sistema de actividades que permite contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios de la UJC de Camajuaní, que contiene dos subsistemas: el primero con actividades que responden a la comunicación oral entre funcionarios en el contexto laboral y el segundo con actividades que responden a la comunicación oral que establecen los funcionarios con el universo juvenil. Están diseñadas para su solución mediante la técnica de simulación, y con situaciones comunicativas referentes a la conversación o intercambio, la exposición y el debate.

SUMMARY

The present investigation is developed from the current problem presented by the oral communication in the officials of the Municipal Committee of the UJC of Camajuaní. The difficulties found in this process are exposed in the body of the report that, according to the data provided by the different methods used for the diagnosis of reality, it is evident the need for a solution from the didactic.

With the title *The oral communication in the officials of the municipal Committee of the UJC, of Camajuaní*; the author develops the investigative process with the aim of proposing a System of activities to contribute to the improvement of oral communication in the officials of the Municipal Committee of the UJC of Camajuaní. To carry out the research and its development, methods of the theoretical, empirical and mathematical-statistical levels are selected; starting from the demands of the dialectical-materialist approach.

The scientific novelty lies in the fact that a system of activities is offered that contributes to the improvement of oral communication in the officials of the UJC of Camajuaní, which contains two subsystems: the first with activities that respond to oral communication among officials in the context labor and the second with activities that respond to the oral communication established by officials with the youth universe. They are designed for their solution through the simulation technique, and with communicative situations related to conversation or exchange, exposure and debate.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	8
1.Fundamentación teórica	8
1.1-Fundamentos teóricos de la comunicación oral	8
1.2-La comunicación oral en funcionarios	14
2. Determinación de necesidades	18
2.1-Resultados de la aplicación de métodos empíricos	18
3. Elaboración de la Propuesta	19
3.1 Fundamentación de la propuesta	19
3.2 Sistema de actividades	23
4. Valoración de la propuesta por criterio de especialistas (Anexos 5 y 6)	31
4.1 Proyección de la intervención práctica de la propuesta (Anexos 7 y 8) ...	33
4.2 Análisis de los resultados de la aplicación de la propuesta	33
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	38
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS.	

INTRODUCCIÓN

El medio fundamental de la comunicación humana es el lenguaje oral, la voz y el habla, que le permite al sujeto expresarse y comprender ideas. El desarrollo del lenguaje oral se concibe como el desarrollo de la capacidad de comunicarse verbal y lingüísticamente en un contexto determinado.

Desde la época antigua, los filósofos mostraron gran preocupación por la comunicación, cuando se puso de manifiesto la capacidad del hombre para pensar y analizar sus experiencias. Dentro de los diferentes enfoques que fundamentan la comprensión científica de la comunicación se encuentra el aporte valioso de la obra de Carlos Marx, quien utiliza por primera vez la doble acepción del concepto de comunicación en los planos material y espiritual, partiendo de la idea que el sujeto refleja en la comunicación el contexto histórico en el cual se ha desarrollado, poniendo de manifiesto las relaciones sociales en las que interactúa, así como su actividad material productiva.

En el proceso de la comunicación a través del lenguaje, los seres humanos pueden conocer, descubrir e intercambiar con el mundo que les rodea, con las demás personas, así como transformar la realidad que abarcan las relaciones sociales, familiares, escolares y laborales que, en cierta medida, regulan la conducta por medio de normas ya establecidas por la sociedad.

Una interpretación adecuada del marxismo para la fundamentación de la comunicación se encuentra en el enfoque histórico-cultural desarrollado por Vigotsky (1973), porque permite entender cómo la psiquis tiene carácter activo y está determinada, histórica y socialmente en su origen y desarrollo, en la medida en que se realiza el proceso de la actividad y comunicación que el sujeto establece en el medio socio-histórico en que vive. Es por ello, la importancia que tiene ofrecer niveles de ayuda para lograr el desarrollo del aprendizaje de la comunicación oral, según los niveles de desarrollo de cada uno.

El mundo contemporáneo, caracterizado por un acelerado proceso de información y comunicación exige del hombre una mayor preparación para enfrentar adecuadamente el intercambio con sus semejantes en diversos contextos, por lo se expresa que los funcionarios de organizaciones políticas como la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC), deben alcanzar un dominio en lo que se refiere al desarrollo de la comunicación oral, para que puedan utilizar adecuadamente los signos lingüísticos, de tal forma que cuando expresen sus pensamientos puedan ser entendidos por los demás y puedan ser capaces de adecuar su expresión al contexto donde se interrelacionan, ajustándose a las características e intenciones de la comunicación.

Después del triunfo revolucionario cubano y con la eliminación del analfabetismo se efectuaron variadas acciones para perfeccionar la enseñanza de la lengua materna, las cuales han demostrado la capacidad de adaptación y búsqueda dialéctica de las soluciones de acuerdo con el contexto histórico; junto con ellas se han desarrollado numerosas experiencias en el plano investigativo y metodológico.

El tema de la comunicación, en el plano educacional, ha sido tratado por prestigiosas investigadoras, entre las que se encuentra la Dra. C. Angelina Roméu 1983, 1992, 1994, 1997, 2007; la Dra. C. Rosario Mañalich, 1997, 1999; la Dra. C. Ileana Domínguez García, 1997, 2002, 2010, incansable investigadora sobre el tema de la comunicación al igual que las Lic. Mireya Báez García y Migdalia Porro, 1984, 2006. Específicamente, en el tema de la comunicación oral, se han presentado varias tesis en opción al título de Máster en Ciencias de diferentes investigadoras como la MsC. Silvia Zardón (2010), la MsC. María de la Caridad Colón (2010) y la MsC. Geysi Oramas Sánchez (2015), también en el departamento docente de Español Literatura se han realizado múltiples trabajos de corte metodológico y trabajos de diploma que abordan la temática.

La profundización en la temática por parte de la autora ha permitido que considere escasos los estudios relacionados con la comunicación oral en el contexto de las organizaciones políticas, particularmente de la UJC, pues es necesario

comprender el papel de la lengua como medio de cognición, comunicación y de interacción sociocultural, en el proceso de transmisión de conocimientos y en el desarrollo de los sentimientos y valores, así como la importancia del desarrollo de sus funciones, haciendo especial énfasis en la conativa o apelativa (es cuando se hace énfasis para convencer, persuadir, producir cambios en el destinatario).

Las acciones que se acometen en función de contribuir a una comunicación eficaz, en los funcionarios de las organizaciones políticas, constituyen una valiosa colaboración a la labor que estos desarrollan, caracterizada por el trabajo preventivo, persuasivo y estimulador en la atención a tareas de diversa índole.

Este funcionario necesita:

- Ser ejemplo en el uso y dominio de la lengua materna, en su presencia personal y actuación sistemática, tanto en la institución laboral como en la comunidad.
- Dominar la lengua materna como soporte básico de la comunicación y recurso imprescindible, que se manifiesta en la comprensión de lo todo lo que se habla o escucha; en hablar correctamente; en escribir con buena ortografía, caligrafía y redacción, de modo que pueda servir de modelo lingüístico.
- Utilizar correctamente las normas de la expresión oral que revelen el dominio de la lengua materna para la comunicación.

Sin embargo, en el Comité Municipal de la UJC, de Camajuaní se evidencian dificultades en la comunicación oral, tales como:

- Presentan un uso indiscriminado de muletillas, incoherencia, falta de fluidez, e imprecisión de ideas en las intervenciones, aunque dominan el tema a tratar.
- Inadecuada entonación por lo que no es posible distinguir los diferentes matices expresivos y la intención del discurso.
- Al elaborar los mensajes no tienen en cuenta al receptor.

- En ocasiones muestran incorrectos hábitos de cortesía, al no esperar el turno de intervención en el cambio de rol de receptor a emisor.

A partir de lo expresado se considera oportuno trazar acciones que reviertan esta realidad.

Teniendo en cuenta lo antes planteado se declara el siguiente **Problema Científico**

¿Cómo contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios del Comité Municipal de la UJC, de Camajuaní?

Objeto de la investigación:

El mejoramiento de la comunicación oral en funcionarios de la UJC

Objetivo de la investigación:

Proponer un sistema de actividades para contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios del Comité Municipal de la UJC, de Camajuaní.

Interrogantes científicas:

- 1- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan la comunicación oral?
- 2- ¿Qué situación presentan los funcionarios del Comité Municipal de la UJC de Camajuaní en relación con la comunicación oral?
- 3- ¿Cómo diseñar un sistema de actividades que contribuya al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios del Comité Municipal de la UJC de Camajuaní?
- 4- ¿Cómo valoran los especialistas el sistema de actividades para contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios de la UJC de Camajuaní?
- 5- ¿Cómo validar la puesta en práctica del sistema de actividades elaborado?

Tareas científicas:

- 1- Determinación de los fundamentos teóricos que sustentan el desarrollo de la comunicación oral
- 2- Determinación del estado actual de la comunicación oral en los funcionarios del Comité Municipal de la UJC de Camajuaní
- 3- Elaboración de un sistema de actividades para contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios del Comité Municipal de la UJC de Camajuaní.
- 4- Valoración de la propuesta del sistema de actividades, por criterios de especialistas.
- 5- Validación de la puesta en práctica del sistema de actividades.

Métodos del nivel teórico:

Histórico-lógico: Permite la recopilación de criterios dados por diferentes autores sobre la temática objeto de la investigación y también para buscar los antecedentes del problema.

Analítico-sintético: Para analizar la bibliografía que recoge los estudios realizados sobre la comunicación oral.

Inductivo- deductivo: Se utiliza para la determinación de las concepciones teóricas relacionadas con la comunicación oral.

Sistémico estructural: Proporciona la orientación general del objeto investigado, como una realidad integrada por componentes que cumplen determinadas funciones y mantienen relaciones entre ellas para el diseño de actividades en la contribución del mejoramiento de la comunicación oral en funcionarios de la UJC, de Camajuaní.

Métodos del nivel empírico:

Análisis de documentos: Se utiliza para la revisión de la estrategia de comunicación y planes de trabajo de los funcionarios del Comité Municipal de la UJC de Camajuaní para conocer las dificultades con la comunicación oral.

Observación participante: Se utiliza para constatar la existencia del problema y evaluar su estado actual.

Entrevista: Se aplica para conocer las opiniones de los funcionarios en relación al problema planteado, así como sus experiencias y recomendaciones.

Criterio de especialistas: Se utiliza con el objetivo de valorar el sistema de actividades propuesto, antes de su puesta en práctica.

Encuesta de satisfacción: Se aplica con el objetivo de valorar el estado de satisfacción de la muestra, después de la intervención práctica del sistema de actividades.

Aplicación de técnicas de evaluación: Técnica de Positivo, Negativo, Interesante (PNI), que se aplica con el objetivo de valorar la puesta en práctica del sistema de actividades y obtener sugerencias emitidas por la muestra.

Del nivel matemático estadístico:

Se utiliza el cálculo porcentual para interpretar datos a partir de instrumentos aplicados y resultados obtenidos.

La estadística descriptiva se utiliza para comparar la información obtenida en diferentes momentos de la investigación, mediante tablas y gráficos.

Población y muestra:

Para realizar esta investigación la población y la muestra coinciden. Muestra intacta por conveniencia. Los 13 funcionarios de la UJC, de Camajuaní.

Novedad Científica:

La novedad científica radica en que se ofrece un sistema de actividades que permite contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios de

la UJC de Camajuaní, que contiene dos subsistemas: el primero con actividades que responden a la comunicación oral entre funcionarios en el contexto laboral y el segundo con actividades que responden a la comunicación oral que establecen los funcionarios con el universo juvenil. Están diseñadas para su solución mediante la técnica de simulación, y con situaciones comunicativas referentes a la conversación o intercambio, la exposición y el debate.

Estructura del trabajo de diploma: Consta de introducción, desarrollo y conclusiones. En el desarrollo aparecen los fundamentos teóricos metodológicos de la investigación, el diagnóstico y determinación de necesidades y la propuesta del sistema de actividades. Se añade un cuerpo de anexos, útiles para la mayor comprensión del trabajo.

DESARROLLO

1.Fundamentación teórica

1.1-Fundamentos teóricos de la comunicación oral

El lenguaje es “la envoltura material del pensamiento” y su desarrollo está íntima e indisolublemente ligado al desarrollo del pensamiento mismo. Esta doble conexión –con el trabajo y la sociedad, por un lado; con el pensamiento, por otro- nos lo revela, en lo esencial, como medio decisivo en el complicado e interminable proceso de apropiación de la realidad -natural y social- por el hombre, (sin olvidar que toda apropiación implica transformación), y en el proceso de valoración de esa realidad.

La condición humana está asociada indisolublemente a la comunicación como forma de relación entre los hombres. Federico Engels relaciona el origen del lenguaje con el origen del hombre como una necesidad vital que tuvo de interrelacionarse, relaciona el trabajo y la necesidad de comunicación: “...el desarrollo del trabajo al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta, para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más los miembros de la sociedad. En resumen, los hombres llegaron a un punto en que tuvieron necesidad de decirse los unos a los otros”. (Engels, F., 1979.145)

La lengua oral es de naturaleza auditiva puesto que se basa en la identificación de los sonidos. En la comunicación oral, los individuos ajustan las palabras y los giros proporcionados por los gestos, miradas y actitudes del otro. Esta situación se facilita porque cada emisor-receptor toma en cuenta las creencias y conocimientos de los otros y por ello ajusta sus expresiones a fin de garantizar la comprensión.

La autora considera que lo dicho anteriormente ayudará al desenvolvimiento comunicacional y así la lengua materna se centrará en el discurso y en el texto.

Para Victoria Ojalvo la comunicación ha sido calificada como: “una ciencia múltiple y dispersa de reciente incorporación al campo científico, aunque poseedora de una larga historia que se remonta a los momentos en que el ser humano fue consciente de su capacidad para comunicarse con otros”. (Ojalvo: 1999)

“La comunicación oral, expresa una intención comunicativa inmediata, que se perfecciona en el contexto, que no siempre es perdurable, la preparación del emisor no siempre es imprescindible, pues la expresión de las ideas es espontánea, se dispone de un tiempo limitado para la selección de los recursos expresivos, se caracteriza por las frases inconclusas, digresiones, exceso de frases explicativas, relieve entonacional y gesticular y ofrece un conjunto fraccionado que propicia la comprensión en el proceso de la intercomunicación”. (Báez, M., 2006: 26)

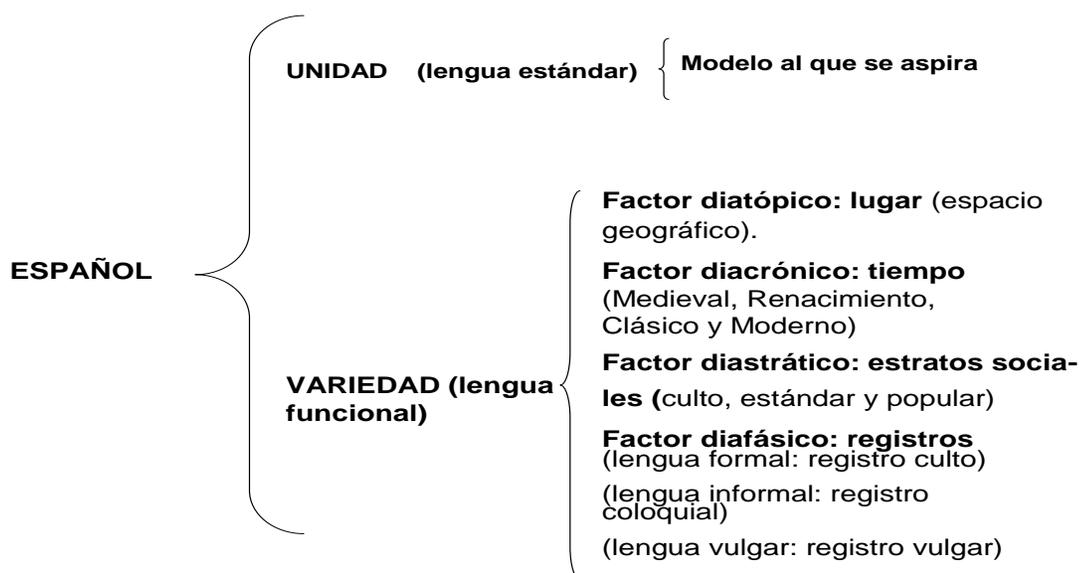
Por su parte la Dra C. Ileana Domínguez aporta otras características de la comunicación oral, a la cual llama oralidad, cuando precisa que se aprende espontáneamente contemplan diferentes aspectos, comparten una situación comunicativa en la que superan ambigüedades y construyen significados. Caracterizan a este tipo de comunicación las reiteraciones, las repeticiones, las interjecciones, los vocativos, las onomatopeyas, las acotaciones personales, la libertad en el uso de la sintaxis. Los textos orales, al no tener un tiempo de reelaboración resultan menos precisos y rigurosos lingüísticamente. (Domínguez, I., 2010:17)

Vigotsky, L.S. plantea que el lenguaje puede cumplir funciones diferentes, en principio una función comunicativa y, luego, otra referida a la regulación del propio comportamiento, dice que sirve como instrumento para producir efectos sobre el entorno social y que puede a su vez plegarse sobre el propio sujeto y también de acuerdo con su secundaridad sobre sí mismo, además está implicado centralmente en la reorganización de la propia actividad psicológica. (Vigotsky: 1973)

La autora comparte la visión vigotskyana debido a que la investigación lo que persigue es contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios de la UJC, la utilización correcta del lenguaje como instrumento de transformación, y además la transformación de su propio contexto social.

Teniendo en cuenta los criterios antes expuestos se puede llegar a la conclusión que la comunicación oral: es aquella que se establece entre dos o más personas, tiene como canal o medio de transmisión el aire y como código, un idioma, cuenta con la posibilidad de apoyarse en otros medios significativos como los gestos, la expresión del rostro, las inflexiones y modulaciones de la voz.

En la lengua española también se dan los fenómenos de unidad y diversidad. Es la lengua que se habla en todos los países de habla hispana; pero a su vez es variada, es diferente aun siendo la misma. El cuadro siguiente explica las diferentes formas en que se puede explicar este fenómeno paradójico.



Una lengua es un instrumento que se utiliza para diversas finalidades. Cada una de estas finalidades se denomina *función*. Por su contenido y por su forma, la

lengua cumple con funciones específicas. Existen varios criterios, pero se ofrecen dos. Uno más general y otro más específico.

La clasificación más general es aquella que considera las *funciones informativa, afectivo - valorativa y reguladora*: por medio de la función informativa se produce la transmisión de conceptos, datos; por lo tanto, el individuo se puede apropiarse de toda la cultura humana hasta su época. Se materializa a través de la función referencial o cognoscitiva del lenguaje y de la metalingüística (explicación del propio proceso de la comunicación). Es la más divulgada de todas y contribuye a la formación de hábitos, habilidades y convicciones.

Según Vicente González Castro, en su libro "Profesión Comunicador" "la función afectivo-valorativa es la conjugación de la individualidad de cada cual con la necesidad de compatibilizar su papel social y personal; la crítica y la autocrítica contribuyen a ello. Está relacionada con la ética de cada profesión, los estímulos y sanciones contribuyen a la autovaloración, los procesos comunicativos permiten conocer cuál es la opinión que los demás tienen de nosotros". (González, C 2007: 11) Es una valoración de las cualidades de la personalidad de los comunicadores.

Gracias a la función reguladora se establece la retroalimentación cibernética que hay en todo proceso comunicativo, tanto para que el emisor pueda saber el efecto de su mensaje, como para que el sujeto pueda evaluarse a sí mismo. Depende de la efectividad de la función informativa y de la afectivo-valorativa. Ej. Una crítica permite conocer lo que piensan los demás de nosotros, pero es necesario asimilarla, proceder en dependencia de ella y cambiar la actitud en lo sucesivo. Se manifiesta en la función conativa del lenguaje (órdenes, peticiones, solicitudes).

Por tanto, desde el punto de vista psicosocial a partir del estudio que realiza Bühler y que incluye elementos de Halliday y Jakobson las funciones de la comunicación se clasifican en:

A- INFORMATIVA:

- Se basa en la transmisión de conceptos, datos, avisos.

- El individuo se apropia de toda la cultura humana hasta su época.
- Se materializa a través de la función referencial del lenguaje.

B- AFECTIVO-VALORATIVA:

- Transmisión de sentimientos y valoraciones.
- Contribuye a la estabilidad emocional de los hombres y a su realización personal.
- Está relacionada con la ética, la moral, las creencias de cada individuo y de la influencia que sobre él ejerce la sociedad.
- Se manifiesta en la función expresiva del lenguaje.

C- REGULADORA:

- Gracias a ella se establece la retroalimentación que hay en todo proceso comunicativo tanto para que el emisor pueda ver el efecto de su mensaje como para que el receptor se evalúe a partir de lo que le aporta la información recibida.
- Es reguladora de conducta por su efecto en el receptor.
- Se manifiesta en la función conativa del lenguaje.

Todo mensaje cumple con las tres funciones esenciales de la comunicación. Siempre predominará una; pero de alguna manera todas están presentes.

La habilidad de hablar está vinculada directamente con la de la escucha. Por ello no resulta extraño encontrar individuos que terminan la enseñanza media superior con problemas de dicción.

La habilidad de escuchar es una de las menos trabajadas y atendidas. Es por ello que enseñar a escuchar debe ser una tarea primordial en todas las esferas e instituciones con la finalidad de alcanzar una escucha analítica y apreciativa.

La comunicación oral es crucial para el hombre, pues está presente en todas las esferas de la vida humana, según lo señala Calsamiglias. (Calsamiglias: 1998)

Además de las múltiples funciones que tiene el habla en la vida privada o íntima desde los inicios de la vida social, esta ha ocupado también un lugar muy importante en la vida pública e institucional.

En el mismo orden de ideas se afirma que hablar, sin embargo, no es un proceso simple; el hablar como interacción contiene un conjunto de elementos básicos en cada unidad estructural:

- La forma del mensaje y sus reglas
- El contenido del mensaje
- Las coordenadas físicas de tipo espacio-tiempo en las que se produce el acto de hablar
- El escenario psicológico
- El emisor y el receptor, como elementos nuevos de una relación de diálogo
- Propósitos o fines
- Clave para comprender adecuadamente el mensaje o la intención del emisor
- El canal utilizado
- Variedad lingüística utilizada
- Normas de interacción o atención por lo que dice el emisor
- Normas de interpretación: Lo que se dice tiene que estar en función de la comunidad

Aunque en la comunicación oral se utilizan sonidos articulados básicamente, hay que atender a lo paraverbal tal como: tono de voz, timbre de voz, entonación,

pausas, los cuales permitirán una mejor atención de la escucha y del contenido. Por esa razón, la autora asume que el desarrollo de la lengua oral conjuntamente con los otros conocimientos, ayudará a entender las diferentes expresiones culturales y enfatizará la comprensión y producción de la comunicación.

Cuando se usa la oralidad para comunicarse, se produce una manifestación concreta de la lengua, según fines específicos. Para ello se estudian las diferentes funciones del lenguaje, porque cada vez que se comunican se hace énfasis en los factores que intervienen en el proceso y dominio de algunas de las funciones que determinan la estructuración del mensaje verbal: (Báez: 2006)

- Función emotiva o expresiva: El proceso está orientado a la expresión directa del hablante en el asunto tratado.
- Función conativa o apelativa: Es cuando se hace énfasis para convencer, persuadir, producir cambios en el destinatario.
- Función referencial o representativa: Es la base o piso de cualquier comunicación. Define la relación entre el mensaje y el contexto.
- Función fática: Es cuando se hace énfasis en el canal para establecerla, prolongarla o interrumpirla.
- Función metalingüística: Cuando emisor y receptor utilizan el mismo código para precisar conceptos, relaciones, operaciones de una disciplina.
- Función poética, artística o estética: El interés de la comunicación gira en torno a la utilización de los signos para centrarse en el carácter creativo y los valores estéticos.

1.2-La comunicación oral en funcionarios

Hablar bien es comunicarse bien, porque al hablar adecuadamente se está haciendo con la cultura que se posee, con las experiencias, actitudes, estados de ánimo, intereses, necesidades, conocimientos, personalidad y educación. Se ajusta a un tema y se desarrolla para modificar la mente del receptor, ya sea para

convencerlo, disuadirlo, informarlo, entretenerlo y para ello se vale del dominio que se tenga de la lengua.

Los objetivos esenciales de la comunicación oral son: (Fernández, 2010: 205)

- Transmisión de ideas
- Transmisión de emociones o sentimientos
- Persuasión o influencia sobre el destinatario

Las características más relevantes de la expresión oral: (Ibídem)

- Inmediatez
- Cotidianidad
- Naturalidad
- Espontaneidad
- Valor de la entonación
- Gestualidad

Hablar en público no es tan terrible si se realiza una buena preparación: (Ob. Cit.)

- Todo el que se lo proponga puede desarrollar habilidades que le permitan expresarse y comunicarse oralmente con calidad.
- El 99% de la labor educativa y de formación integral depende de la buena comunicación oral (modelo) del profesional.
- Formas correctas, bien estructuradas y coherentes; articulación y entonación adecuadas, modulación de la voz, tono e intensidad requeridos, empleo de vocabulario preciso, son recursos para el éxito.
- La oratoria es el arte del buen decir o hablar oportunamente.

La autora considera, que tanto los objetivos como las características planteadas anteriormente son de obligada referencia para que los funcionarios mejoren las habilidades comunicativas, ya que se ajustan a las peculiaridades de su labor diaria.

Los funcionarios de la UJC, deben estar preparados para desarrollar las capacidades y habilidades de un pensamiento crítico y reflexivo que garantice su preparación profesional y humanista encaminada a enfrentar las labores profesionales y lograr un adecuado trabajo donde las finalidades se acercan a:

- Comunicarse con sus pares dentro de una comunidad de profesionales, utilizando el lenguaje y los códigos que le son inherentes.
- Comunicarse con sus colaboradores inmediatos (superiores o subordinados) en su actividad profesional.
- Comunicarse con personas ajenas, en tareas de atención a la población, poseedoras de diversos registros de la lengua y códigos de comunicación.
- Combinar diferentes medios de expresión verbales, no verbales, gestuales, etc.
- Expresar sus pensamientos con fluidez, claridad y sencillez.
- Seleccionar el lenguaje y los códigos adecuados a los interlocutores y al contexto.
- Modular los tonos de voz y expresiones de acuerdo a los interlocutores con quienes interactúa.

Un elemento importante es la posibilidad de desarrollar habilidades que contribuyan a percibir el significado de los mensajes emitidos por sus interlocutores, tales como:

- Escuchar con atención y detenimiento, eliminar distracciones.
- Percibir rasgos, cualidades externas e intenciones de los interlocutores.

- Retroalimentarse en el proceso de comunicación.

Además, deben ser capaces de facilitar el diálogo en los diferentes contextos de actuación y que están declarados en el Programa director de la Lengua materna, para:

- Argumentar criterios.
- Cooperar a la formación de consenso en el grupo.
- Aclarar oportunamente posibles dudas.
- Disentir correctamente.
- Percibir barreras y fuentes de tensiones.
- Eliminar barreras y puntos de tensiones.

La preparación de los funcionarios aboga por un aprendizaje práctico a partir del diálogo, las reflexiones orales y escritas, que toma en consideración los componentes funcionales de la lengua.

Las cualidades esenciales que caracterizan el estilo propio de cada hablante según los docentes Morella y Rafael Jiménez son: claridad, propiedad, naturalidad y expresividad. (Jiménez: 1980) Estas cualidades ayudan a desarrollar de manera integral el aprender a ser, a conocer, a hacer y a convivir.

El trabajo con la comunicación debe convertirse en el centro de todas las actividades que se conciben, con el objetivo de que se aprecie la funcionalidad de las estructuras lingüísticas en las disímiles situaciones comunicativas en las que se producen.

Un objetivo esencial debe centrarse en la atención al mejoramiento de habilidades lingüísticas y profesionales para la comunicación oral de los funcionarios, que trabajan fundamentalmente con jóvenes militantes y con un universo juvenil no militante, por lo que necesitan estar preparados para propiciar correctos modos de actuación desde diversas situaciones comunicativas.

Para los funcionarios comunicar las ideas y pensamientos frente a otros no siempre es sencillo, debido a la variedad de individuos y diferencias en los niveles culturales, con los que interactúan. Por lo que presentan problemas a la hora de transmitir los mensajes con claridad. Por ello una buena escucha se dice que es la capacidad de sentir o percibir lo que transmite la persona y saber adecuar el registro de la lengua al del interlocutor.

2. Determinación de necesidades

2.1-Resultados de la aplicación de métodos empíricos

Análisis de documentos (Anexo 1): En la revisión de los planes de trabajo de los funcionarios del Comité Municipal de la UJC de Camajuaní, se constata que realizan numerosos e importantes intercambios entre ellos y también partiendo de ellos hacia los jóvenes militantes y con el universo juvenil en general, todos en el marco del desarrollo de su objeto de trabajo. El reglamento de la UJC una vez revisado se constata que recoge todo lo necesario para el buen funcionamiento de la organización.

Observación participante (Anexo 2): Con la observación se comprueba que existen dificultades en la comunicación oral de los funcionarios, fundamentalmente en la entonación en general, la articulación y la adecuación a la situación comunicativa.

Entrevista (Anexo 3): Las opiniones de los funcionarios en relación al problema planteado, están centradas fundamentalmente en el desconocimiento de los factores y las normas que referidas a la comunicación oral existen, para su eficaz desarrollo. Plantean como experiencias, anécdotas donde no se logran resolver diferentes situaciones, porque no se entendió la información emitida a pesar de que como potencialidad tienen el uso correcto de la lengua materna. Como recomendaciones proponen que se les capacite en el puesto de trabajo o se les brinde algún tipo de ayuda.

Regularidades derivadas del proceso de diagnóstico:

Potencialidades

- Los funcionarios hacen uso de la lengua materna correctamente.
- Reconocen que tienen insuficiencias en la comunicación oral.
- Desean solucionar las insuficiencias que presentan.

Deficiencias

- El colectivo de funcionarios de la UJC, de Camajuaní desconoce los factores y las normas que referidas a la comunicación oral existen.
- No establecen una comunicación oral eficiente, donde el mensaje sea decodificado correctamente.
- Presentan dificultades en la articulación, la entonación (descuidan el tono, la modulación de la voz) y a veces no tienen en cuenta los elementos contextuales; o sea no hay adecuación a la situación comunicativa.

Este análisis evidencia la necesidad de un sistema de actividades que contribuya al mejoramiento del desarrollo de la comunicación oral en los funcionarios de la UJC de Camajuaní.

3. Elaboración de la Propuesta

3.1 Fundamentación de la propuesta

La teoría de la actividad ha permitido el análisis y comprensión del hombre como ser social, esclarece el condicionamiento social de la psiquis humana y establece el hecho innegable de que la personalidad se forma y desarrolla en la actividad que el sujeto realiza, es social por su objeto y contenido. Desde el punto de vista filosófico, se considera como la forma específicamente humana de relación activa con el mundo circundante, cuyo contenido estriba en la transformación del mundo en concordancia con un objeto.

Toda actividad incluye en sí un objetivo, determinados medios, el resultado, el propio proceso de la actividad y, por consiguiente, una característica de ella es su carácter consciente, parte de la existencia en el hombre de objetivos definidos que tienen que ser concientizados por él.

Según Pérez Martín L., **actividad** es el proceso de interacción sujeto-objeto dirigido a la satisfacción de las necesidades del sujeto como resultado del cual se produce, una transformación del sujeto y el objeto. (Pérez Martín: 2004:173)

El Diccionario de Pedagogía, se refiere al conjunto de fenómenos de la vida activa como los instintos, las tendencias, la voluntad, junto a la sensibilidad y la inteligencia.

Según S. L. Rubinstein, constituye una unidad de aspectos externos (la conducta del sujeto, los procesos objetivos extremadamente observables) y aspectos internos (procesos psíquicos, la conciencia). Sin embargo, ambos aspectos de la actividad cumplen una función común: todos los procesos entre el sujeto y la realidad, mediante ellos se establece el vínculo del hombre con el medio circundante y se lleva a cabo el proceso de la vida. (Rubinstein: 1987)

La actividad no puede manifestarse en abstracto, existe y se manifiesta a través de acciones (simultáneas o escalonadas) que se van realizando en la actividad dada.

Lorenzo M. Pérez Martínez (2004:173) plantea que "... la actividad es el proceso de interacción sujeto-objeto, dirigido a la satisfacción de las necesidades del sujeto, como resultado del cual se produce una transformación del objeto-sujeto".

Según la Dra. J. Lorences (citada por Esther Mariela Sánchez, 2008) en *Aproximación al sistema como resultado científico*, plantea que la estructura del sistema es el modo de interacción estable entre los componentes que lo integran. Emanada de la naturaleza de los componentes y a su vez, los vincula en una totalidad integral, estableciendo nexos estables de interacción entre ellos.

El investigador Julio Leyva (1999) define sistema, como el conjunto delimitado de componentes relacionados entre sí, que constituyen una formación íntegra, cuyo comportamiento global persigue normalmente un objetivo.

Se considera importante citar estas definiciones ya que al concebir las actividades en forma de sistema se logra una coherente organización tanto de la propuesta como de la investigación, permitiendo el correcto cumplimiento del objetivo trazado.

La autora concuerda y asume el criterio de actividad de Lorenzo M. Pérez Martínez y el de sistema del Doctor Julio Leiva, por ajustarse ambos al objetivo de la propuesta de esta investigación.

La autora aplicará la técnica de simulación porque considera que se ajusta a los intereses de su investigación, pues los funcionarios pueden simular el desarrollo de una situación comunicativa orientada, asumiendo la tarea asignada como real. El resto de sus compañeros observa y refuerza conocimientos para cuando le toque el turno de simular la que le asignen, además la forma de evaluación puede variar según sea la actividad a simular. Esto puede ayudarlos a enfrentarse en su vida profesional con casos concretos.

Hilda Fingermann (2000) plantea que: “La técnica de simulación en la enseñanza es muy útil para lograr un aprendizaje significativo, y recrear experiencias que serían imposibles de vivenciar en la realidad, tal como ocurre por ejemplo con los hechos del pasado. En el aprendizaje significativo se logra obtener mayor cantidad de conocimientos de modo sistemático, por un tiempo prolongado, pues no es una anexión arbitraria, sino que los nuevos aprendizajes se suman a los ya existentes de un modo reflexivo y relacionado, dentro de la estructura cognitiva”.

Simular situaciones, puede ayudar a la ubicación temporal, tan difícil de visualizar desde un libro de texto. Los alumnos pueden tomar el rol de alguno de los personajes “ponerse en su piel” y así participar de los acontecimientos que ya no le resultarán ajenos.

Es una técnica que produce un alto grado de motivación y la participación activa del participante. Desarrolla habilidades y destrezas, estimula el espíritu crítico, permite visualizar las consecuencias de su accionar, y aplicar en forma práctica los conocimientos teóricos adquiridos.

Esta técnica permite recrear situaciones o establecer la factibilidad de un experimento. A partir de la simulación, se logra visualizar a un sistema físico, haciendo una conexión entre lo abstracto y la realidad. Las simulaciones generan un ambiente de aprendizaje interactivo, lo que permite a los estudiantes explorar la dinámica de un proceso.

Desde el punto de vista didáctico se aplica:

- Para demostrar e ilustrar principios científicos de manera fácil y rápida.
- Como herramienta de aprendizaje colaborativo para obtener las bases conceptuales necesarias (instrucción directa) o reforzar lo aprendido en clase.
- Como herramienta de apoyo a la exposición del profesor.
- Como herramienta de reaprendizaje.
- Como sustituto para actividades de laboratorio.

La propuesta está orientada a favorecer el mejoramiento de la comunicación oral de los funcionarios de la UJC de Camajuaní, a través de un sistema de actividades que está compuesto por dos subsistemas: el primero con actividades que responden a la comunicación entre funcionarios en el contexto laboral y el segundo con actividades que responden a la comunicación que establecen los funcionarios con el universo juvenil. Están diseñadas para su solución mediante la técnica de simulación, y con situaciones comunicativas concernientes a la conversación o intercambio, la exposición y el debate.

Las actividades de ambos subsistemas constan de:

-Objetivo

-Desarrollo

- Evaluación
- Orientaciones para la próxima actividad

3.2 Sistema de actividades

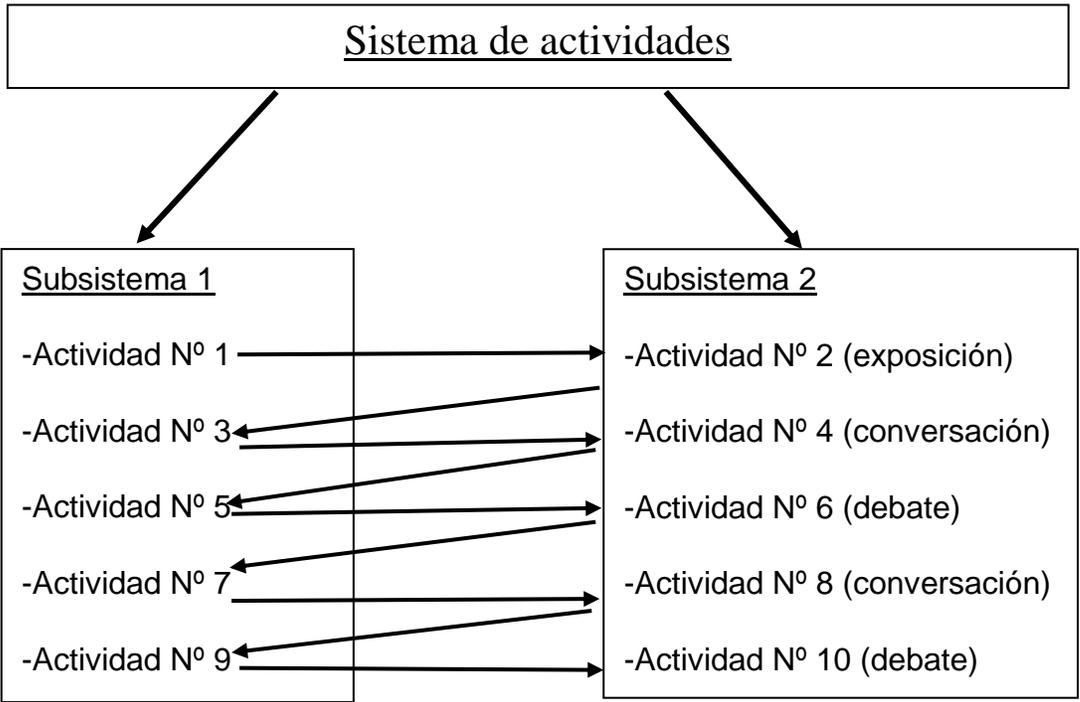
El sistema propuesto presenta diez actividades, que constan de objetivo, desarrollo, evaluación y orientaciones para la próxima actividad. Contiene dos subsistemas; el primero con actividades que responden a la comunicación oral entre funcionarios en el contexto laboral, que presenta las actividades 1, 3, 5, 7 y 9, y el segundo con actividades que responden a la comunicación oral que establecen los funcionarios con el universo juvenil, que presenta las actividades 2, 4, 6, 8 y 10; el orden de interacción de las actividades se debe a que se trabaja la misma forma de comunicación en ambos subsistemas. Se seleccionan para trabajar la conversación o intercambio, la exposición y el debate; por ser las que con mayor frecuencia emplea, en su labor diaria, la muestra de la investigación.

En la conversación o intercambio presentan dificultades en la adecuación al registro de la lengua que deben emplear atendiendo al tipo de receptor e incoherencias; en la exposición, la entonación es inadecuada, falta de fluidez y usan indiscriminadamente muletillas, y en el debate, aunque dominan el tema muestran imprecisión en las ideas, falta de fluidez e inadecuada entonación. En la comunicación en general, al elaborar los mensajes no tienen en consideración al receptor y al contexto, tono inadecuado, y en ocasiones muestran incorrectos hábitos de cortesía, al no esperar el turno de intervención en el cambio de rol de receptor a emisor.

El objetivo del sistema de actividades es contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios de la UJC, de Camajuaní.

Se adoptan variantes de evaluación como heteroevaluación, coevaluación y autoevaluación, que se aplican de acuerdo con la forma de comunicación que se orienta en la actividad.

Antes de poner en práctica la propuesta se entrega a los funcionarios que componen la muestra un material complementario, en formato digital, para su auto preparación. (Anexo 4)



La propuesta se aplica en el espacio destinado a la superación de funcionarios, que se desarrolla, semanalmente, todos los jueves.

Subsistema 1

Actividad Nº 1

Objetivo: Exponer ante los demás funcionarios, en el contexto laboral.

Desarrollo:

-Imagine que usted tiene que dirigir la reunión de coordinación del próximo lunes.

-Elabore un plan para organizarla y realizar su exposición correctamente. Recuerde tener en cuenta las características de esta forma de comunicación, el contexto, el registro de la lengua que debe utilizar, el tono que debe emplear y que la articulación de las palabras en su discurso sea correcta. Para prepararse consulte el material complementario que recibió. (Anexo 4)

-Elabore su guión.

-(Simulación), realice su exposición.

Evaluación: Se realiza a través de la coevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará otra vez la exposición, pero ante un grupo de jóvenes y abordará el tema del alcoholismo. Autoprepárese en esta forma de comunicación a través del material complementario, además investigue sobre el alcoholismo y sus consecuencias.

Actividad Nº 3

Objetivo: Conversar e intercambiar entre compañeros de trabajo de manera eficiente.

Desarrollo:

-Imagine que debe conversar o intercambiar con sus compañeros, para organizar la marcha *Por los caminos de Che*, en la que participarán funcionarios de la UJC, militantes de diferentes Comité de Base y el universo juvenil del municipio.

-(Simulación), desarróllela como si estuvieran presentes sus compañeros. Recuerde las características de esta forma de comunicación.

Evaluación: Se realizará mediante la autoevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará otra vez la conversación, pero con un grupo de jóvenes. Autoprepárese en esta forma de comunicación, consulte el material que recibió.

Actividad Nº 5

Objetivo: Debatir con compañeros de trabajo en el contexto laboral.

Desarrollo:

-Imagine que usted conducirá el debate político este mes; el tema es El engendro de la Helms-Burton, ilegalidad y hostilidad del imperialismo contra Cuba.

-Elabore un plan donde tenga en consideración: su autopreparación en el tema que será objeto del debate político, las características de esta forma de comunicación, el contexto, el registro de la lengua que debe utilizar, el tono que debe emplear y que la articulación de las palabras en su discurso sea correcta.

-Simule el debate.

-Evaluación: Se realiza mediante la heteroevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará otra vez el debate, pero ante un grupo de jóvenes, con los que debatirá acerca de la tarea que tiene esta generación, y lo hará a partir de las siguientes palabras de Fidel Castro: “Debemos pensar en los niños de hoy, que son el pueblo de mañana. Hay que cuidarlos y velar por ellos como los pilares con que se funda toda obra verdaderamente hermosa y verdaderamente útil. Hay que pensar en ellos, repito, más que en nosotros. La tarea de esta generación es, sobre todo, crear para el futuro”. (24 de febrero de 1960). Autoprepárese en esta forma de comunicación y en tema a desarrollar.

Actividad Nº 7

Objetivo: Conversar o intercambiar entre compañeros de trabajo de manera eficiente.

Desarrollo:

-Imagine que usted se encuentra con sus compañeros para llevar a cabo el intercambio semanal que realizan sobre el funcionamiento de su zona de trabajo.

(cumplimiento de la cotización, reuniones efectuadas, crecimientos identificados, comportamiento de la asistencia a todas las actividades planificadas)

-(Simulación), desarróllelo como si estuvieran presentes sus compañeros. Recuerde las características de esta forma de comunicación.

Evaluación: Se realiza a través de la coevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará otra vez la conversación, pero con un grupo de jóvenes. Autoprepárese en esta forma de comunicación.

Actividad Nº 9

Objetivo: Debatir con compañeros de trabajo.

Desarrollo:

-Usted debe conducir un debate sobre el cumplimiento de la proyección de crecimiento de jóvenes a la organización.

-Elabore un plan donde tenga en consideración: su autopreparación en el tema, las características de esta forma de comunicación, el contexto, el registro de la lengua que debe utilizar, el tono que debe emplear y que la articulación de las palabras en su discurso sea correcta.

-Simule el debate.

Evaluación: Se realiza mediante la coevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará otra vez el debate, pero ante un grupo de jóvenes, sobre el proceso de crecimiento a las filas de UJC y

todos los aspectos a tener en cuenta para el mismo. Autoprepárese en esta forma de comunicación y en el tema.

Subsistema 2

Actividad Nº 2

Objetivo: Exponer correctamente ante un grupo de jóvenes del municipio.

Desarrollo:

-Imagine que tiene ante usted a un grupo de jóvenes y expondrá sobre el alcoholismo y sus consecuencias.

Teniendo en cuenta, que el alcoholismo constituye en la actualidad la más relevante toxicomanía a nivel mundial y aunque en Cuba el fenómeno no es comparable con el resto del mundo, sí constituye un problema social; además cada día son más los jóvenes que ingieren bebidas alcohólicas. Y como planteó José Martí: “Más que recomponer los miembros deshechos del que cae rebotando por un despeñadero vale indicar el modo de apartarse de él”, la acción más eficaz es la prevención.

-Elabore un plan para realizar su exposición. Recuerde tener en cuenta las características de esta forma de comunicación, el contexto, el registro de la lengua que debe utilizar, el tono que debe emplear y que la articulación de las palabras en su discurso sea correcta.

-Simule la exposición, desarróllela como si estuviera delante de los jóvenes.

Evaluación: Se evalúa, tanto el plan como la exposición simulada, a través de la coevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará la conversación o intercambio, con sus compañeros de trabajo. Autoprepárese en esta forma de comunicación a través del material que recibió.

Actividad Nº 4

Objetivo: Conversar con un grupo de jóvenes del municipio.

Desarrollo:

-A usted se le ha asignado la tarea de conversar con un grupo de jóvenes acerca de la marcha *Por los caminos de Che*, el deber y la importancia de su participación, cómo comportarse, entre otros aspectos que considere necesarios.

-(Simulación), imagine que ya está frente a ellos y desarróllela. Recuerde las características de esta forma de comunicación.

Evaluación: Se realiza a través de la heteroevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará el debate entre compañeros de trabajo. Autoprépárese en esta forma de comunicación.

Actividad Nº 6

Objetivo: Debatir con un grupo de jóvenes del municipio.

Desarrollo:

-Es usted el encargado de conducir un debate, con un grupo de jóvenes de preuniversitario, relacionado con un pensamiento del Comandante en Jefe Fidel Castro:

“Debemos pensar en los niños de hoy, que son el pueblo de mañana. Hay que cuidarlos y velar por ellos como los pilares con que se funda toda obra verdaderamente hermosa y verdaderamente útil. Hay que pensar en ellos, repito, más que en nosotros. La tarea de esta generación es, sobre todo, crear para el futuro”. (24 de febrero de 1960)

-Elabore un plan donde tenga en consideración: su autopreparación en el tema, ser cuidadoso con las normas de cortesía en las intervenciones, escuchar a todos con atención y adecuar el registro de la lengua al receptor.

-Simule el debate.

Evaluación: Se realiza mediante la heteroevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará la conversación o intercambio, con sus compañeros de trabajo. Autoprepárese en esta forma de comunicación.

Actividad Nº 8

Objetivo: Conversar con un grupo de Secretarios de Comité de base.

Desarrollo:

-Usted debe establecer una conversación o intercambio con un grupo de Secretarios de Comité de base, sobre el cumplimiento de varios aspectos como: la cotización de los militantes, las reuniones efectuadas y el porcentaje de asistencia a las mismas, crecimientos identificados, comportamiento de la asistencia a actividades planificadas, entre otros de interés.

-(Simulación), imagine que los tiene delante y desarróllela. Recuerde las características de esta forma de comunicación.

Evaluación: Se realiza mediante la autoevaluación.

Orientaciones: En la próxima actividad usted trabajará el debate entre compañeros de trabajo. Autoprepárese en esta forma de comunicación.

Actividad Nº 10

Objetivo: Debatir con un grupo de jóvenes del municipio.

Desarrollo:

-Usted debe participar en una asamblea de ejemplares, donde se debatirá qué jóvenes serán seleccionados para iniciarles en el proceso de crecimiento para integrar las filas de la UJC. Usted debe aclarar en qué consiste la organización, el papel de sus integrantes, los deberes y derechos de los mismos, el reglamento, entre otros aspectos, además de dirigir el debate que se generará.

-Elabore un plan teniendo en cuenta su autopreparación en el tema y recuerde que para lograr que la comunicación sea eficaz tiene que ser cuidadoso con las normas de cortesía en las intervenciones, escuchar atentamente y escoger el registro de la lengua que utilizará, teniendo en cuenta al receptor.

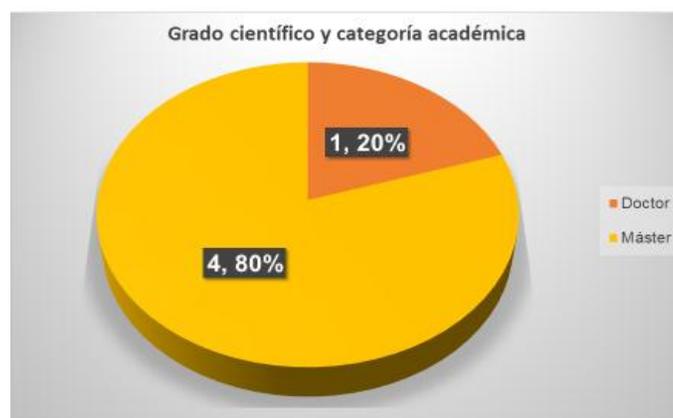
-Simule el debate.

Evaluación: Se realiza mediante la autoevaluación.

4. Valoración de la propuesta por criterio de especialistas (Anexos 5 y 6)

Para valorar la propuesta, se somete a evaluación por parte de los especialistas, a través del método de Criterio de Especialistas. Se tomaron las opiniones de 5 especialistas, con suficiente experiencia como para emitir juicios valorativos competentes sobre la propuesta y, a la vez, evaluarla. Estos especialistas cumplen el requisito de ser profesor(a) del Departamento de Español Literatura de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Sede “Félix Varela”.

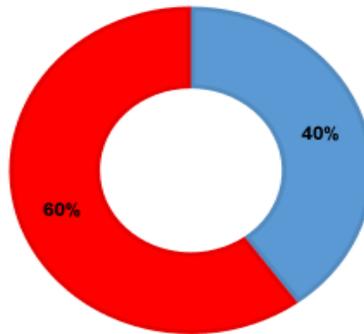
De los 5 especialistas que integran la muestra, 1 es Doctora (20%) y 4 son Máster. En cuanto a la categoría docente, 1 (20%) es Profesora titular; 1 (20%) es Profesora consultante y 3 (60%) son Profesores asistentes.



De ellos 2 tienen más de 33 años de experiencia y 3 tienen entre 11 y 20 años.

AÑOS DE EXPERIENCIA

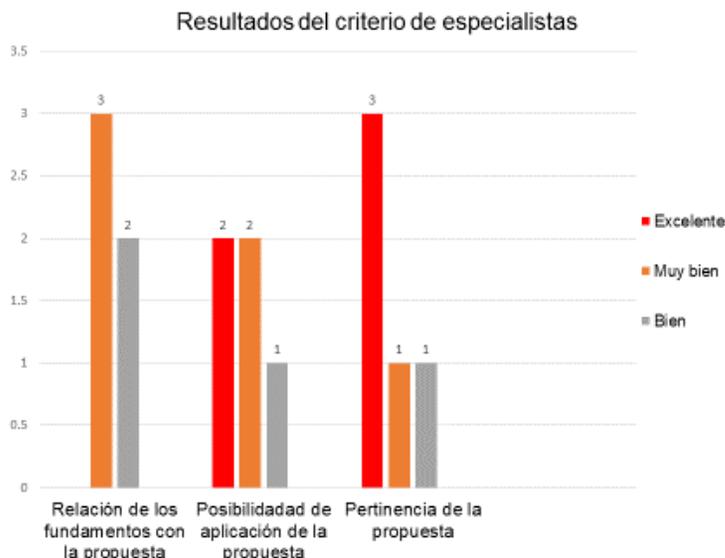
■ más de 33 ■ entre 11 y 20 años



Estos datos avalan la pertinencia de los juicios emitidos en esta valoración y las sugerencias para enriquecer su versión definitiva.

La encuesta aplicada arrojó los resultados siguientes:

De los especialistas encuestados 3 (60%) evalúan de muy bien la relación de los fundamentos con la propuesta y 2 (40%) de bien; 2 (40%) evalúan de excelente la posibilidad de aplicación de la propuesta, 2 (40%) de muy bien y 1 (20%) de bien; 3 (60%) evalúan de excelente la pertinencia de la propuesta, 1 (20%) de muy bien y 1 (20%) de bien.



A partir de las sugerencias realizadas por los especialistas, se proceden a realizar las variaciones correspondientes para la estructuración definitiva de la propuesta.

4.1 Proyección de la intervención práctica de la propuesta (Anexos 7 y 8)

Con el objetivo de comprobar la validez de lo modelado teóricamente, en las condiciones prácticas de los 13 funcionarios del Comité municipal de la UJC, de Camajuaní; se efectúa la puesta en práctica del sistema de actividades para la comprobación de las interrogantes científicas, que está guiada por los fundamentos teóricos y metodológicos que se exponen en este informe de investigación.

Se organiza de manera que su medición y control tienen lugar en la misma muestra, antes y después de la aplicación de la propuesta. La puesta en práctica permite realizar un estudio comparativo en las transformaciones producidas entre el estado de la muestra antes y después de su implementación.

Las variables experimentales que se definen y concretan son:

Variable independiente: es el sistema de actividades para el mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios del Comité municipal de la UJC de Camajuaní. Se aplica en el curso escolar 2018-19.

Variable dependiente: es el mejoramiento de la comunicación oral de los funcionarios y se concreta en los indicadores siguientes: Fluidez, corrección (articulación y pronunciación), tono de voz y entonación en general, coherencia y adecuación al contexto (situación comunicativa).

4.2 Análisis de los resultados de la aplicación de la propuesta

Para valorar la puesta en práctica de la propuesta la autora aplica, a la muestra, una encuesta de satisfacción y la técnica de Positivo, Negativo e Interesante (PNI); que arrojan los siguientes resultados:

Encuesta de satisfacción:

De los 13 funcionarios el 100% evalúa de bien el nivel alcanzado en la fluidez; 11 (84,6%) evalúa de bien y 2 (15,3%) de regular, el nivel alcanzado en la corrección; 9 (69,2%) evalúa de muy bien y 4 (33,7%) de bien, el nivel alcanzado en el tono de voz y entonación en general; 8 (61,5%) evalúa de muy bien y 5 (38,4%) de bien, el nivel alcanzado en la coherencia y el 100% evalúa de muy bien el nivel alcanzado en la adecuación al contexto (situación comunicativa).

Aspectos	Evaluación brindada por los 13 funcionarios que componen la muestra			
	MB	B	R	M
1-Fluidez		13		
2- Corrección (articulación y pronunciación)		11	2	
3- Tono de voz y entonación en general	9	4		
4-Coherencia	8	5		
5- Adecuación al contexto (situación comunicativa)	13			

Resultados de la Técnica de Positivo, Negativo, Interesante (PNI):

- El 100% considera positiva la calidad de las actividades realizadas en la aplicación del sistema.
- El 100% considera positiva la participación e interés con que se desarrollaron las actividades que conforman el sistema.

- El 100% considera positivo los conocimientos y habilidades de la comunicación oral, adquiridos a través de las actividades realizadas.
- El 100% considera interesante las variantes de evaluación empleadas.
- El 84,6% (11) considera positiva la técnica de simulación empleada para el desarrollo de las actividades del sistema y el 15% (2) la considera interesante.
- El 100% (13) consideran como negativo que solo se desarrollaran 10 actividades.



Se puede apreciar que los 13 funcionarios para un 100%, coinciden en la consideración positiva de la calidad de las actividades del sistema, los conocimientos y habilidades en la comunicación oral adquiridos durante su aplicación y en que son interesantes las variantes de evaluación empleadas. La técnica de simulación utilizada para el desarrollo de las actividades del sistema es considerada positiva por 11 funcionarios, para un 84,6%; 2 las consideran interesante, para un 15% y consideran como negativo que solo se desarrollaran 10 actividades, los 13 funcionarios (el 100%).

Valoración cualitativa de los resultados

Después de la puesta en práctica del sistema de actividades y de la aplicación de la encuesta y la técnica de PNI, se procede a valorar sus resultados:

Se constata en los 13 funcionarios de la UJC de Camajuaní, un nivel cualitativamente superior en relación a los indicadores definidos: fluidez, corrección (articulación y pronunciación), tono de voz y entonación en general, coherencia y adecuación al contexto (situación comunicativa); además en las formas de comunicación trabajadas en el sistema de actividades y en la comunicación oral en general. Aunque los resultados alcanzados, en relación a la comunicación oral en la muestra todavía no son los deseados, sí se considera que constituyen un avance valioso.

CONCLUSIONES

-El lenguaje oral permite la comunicación con los demás en todas las actividades profesionales y de la cotidianidad, permite expresar el mundo interior, los sentimientos y emociones, actúa como factor regulador y estructurador de la personalidad y del comportamiento social, se reconoce como un medio de identificación social a través del acento, giros típicos, expresiones y vocabulario que representan elementos importantes de identificación del individuo.

-La aplicación de los diferentes métodos empíricos, en la etapa de diagnóstico, evidencia las deficiencias que presentan con respecto a la comunicación oral los funcionarios del Comité municipal de la UJC, de Camajuaní.

-El sistema de actividades concebido permite contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios del Comité municipal de la UJC de Camajuaní, contiene dos subsistemas donde se trabajan las dificultades constatadas: el primero con actividades que responden a la comunicación oral entre funcionarios en el contexto laboral y en el segundo responden a la comunicación oral que establecen los funcionarios con el universo juvenil. Las actividades están diseñadas para su solución mediante la técnica de simulación, y con situaciones comunicativas referentes a la conversación o intercambio, la exposición y el debate.

-El sistema de actividades propuesto para contribuir al mejoramiento de la comunicación oral en los funcionarios del Comité municipal de la UJC de Camajuaní, fue valorada por criterio de especialistas como pertinente, con una correcta relación de los fundamentos con la propuesta y aplicable. Las recomendaciones realizadas para su perfeccionamiento fueron tenidas en cuenta en su posterior aplicación.

-Después de aplicada la propuesta se constata en los 13 funcionarios del Comité municipal de la UJC de Camajuaní, un nivel cualitativamente superior en relación a los indicadores: fluidez, corrección (articulación y pronunciación), tono de voz y

entonación en general, coherencia y adecuación a la situación comunicativa; en las formas de comunicación trabajadas en el sistema de actividades y en la comunicación oral en general. Aunque la comunicación oral en la muestra todavía no es la óptima, sí se considera que constituyen un avance valioso.

RECOMENDACIONES

Continuar perfeccionando y ampliando el sistema de actividades para contribuir al mejoramiento de la comunicación oral, en los funcionarios del Comité municipal de la UJC de Camajuaní.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abraham, W. (1981) Diccionario de terminología lingüística actual. Madrid: Gredos.
2. Alisedo, G, Melgar, S y Chiocci, C. (1996). Didáctica de la ciencia del lenguaje. Aportes y soluciones. Barcelona, España: Paidós.
3. Alonso, Amado y Pedro Henríquez Ureña (1993). Gramática Castellana, Buenos Aires: Losada.
4. Álvarez, G. (1991). Coherencia textual y enseñanza de la lengua. Revista de lingüística aplicada, 29.
5. Álvarez de Zayas, R. M. Hacia un currículo integral y contextualizado. – Tegucigalpa: Editora Universitaria, 1996.
6. _____. (1997). El texto: un modelo para la comprensión de los actos humanos según el pensamiento de Paúl Ricoeur. Letras, 54-55, 79-95.
7. Avendaño, F. y María Luisa Meretti. (2006). El desarrollo de la lengua oral en el aula. Barcelona, España: Homo Sapiens (Colección educación).
8. Báez, M. (2006) Hacia una comunicación más eficaz. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
9. Berlo, D. K. (1984). El proceso de la comunicación. Buenos Aires, Argentina: Ateneo.
10. Beuchat, C. (1989). Escuchar: el punto de partida en lectura y vida. Argentina.
11. Bunge, M. (1989). La investigación científica. Barcelona, España: Ariel.
12. Cabero, J. (1995). Nuevos canales de comunicación en la enseñanza. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces.

13. Calsamiglia, H. Singularidades de la elaboración textual: aspectos de la comunicación oral. p. 191. En El enfoque comunicativo de la enseñanza de la lengua. España: Edic. Paidós, 1998.
14. Carmona, M. (1991). Mediando procesos cognoscitivos. Caracas: M.E.
15. _____. (1994). Enseñar lengua. Barcelona, España: Gredos.
16. Castillo, J. (2007, Abril). Las competencias comunicativas en las escuelas técnicas. Conferencia presentada en el Congreso Internacional de Educación Técnica 2007, Barquisimeto.
17. Castillo, J. (2007, Marzo). Un programa de desarrollo de las destrezas comunicativas orales en Educación Media, Diversificada y Profesional. Ponencia presentada en I Encuentro de Investigadores del Núcleo de Investigación Lingüística y Literaria "Trino Borges", Barquisimeto.
18. Cfr. A. López Eire: 1999 La enseñanza y la fuerza del lenguaje en I Paraíso (ed) Technne Rnetorike. Reflexiones actuales sobre la tradición retórica. Valladolid, Universidad de Valladolid.
19. Cfr. T.A Van Dijk. (1980) Texto y contexto. Semántica y Pragmática del discurso. Madrid: Cátedra.
20. Cfr. T. Albaladejo (1993) Algunos aspectos pragmáticos del sistema retórico en Teorías de la Literatura. Investigaciones actuales. Valladolid: Universidad de Valladolid.
21. Corominas J. (1997). Breve diccionario etimológico de la lengua castellana. Madrid: Gredos.
22. Domínguez, I. (2003). Comunicación y discurso. La Habana. Pueblo y Educación.
23. _____. (2010) Comunicación y texto. La Habana. Pueblo y Educación.

24. Eco, U. (1990). *Semiótica y filosofía del lenguaje*. Barcelona, España: Lumen.
25. Fernández Bengochea, E. (2010). *Decir y comunicar. En (Re) novando la enseñanza-aprendizaje de la lengua española y la literatura*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
26. Ferrer, M. (2005). *Metodología para desarrollar la habilidad profesional pedagógica dirigida a la enseñanza de la comunicación oral y escrita en la formación inicial del profesor de la educación media superior*. Tesis de Doctorado, Ciego de Ávila.
27. Garrido, M. (1989). *Lógica y lenguaje*. Madrid: Tecnos.
28. Gilli Gaya, Samuel (1972) *Curso Superior de Sintaxis Española*. Barcelona. Bibliográfica.
29. Gnedenko, B. y Abrámov, N. (1989). *La dialéctica y los métodos generales de la investigación científica*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
30. Grupo CIPAJ (2002). *Salud mental y emocional de los jóvenes*. <http://www.cipaj.org/doment6/.htm>. Noviembre 2002)
31. Hallyday, M. A. K. (1982). *El lenguaje como semiótica social*. México: Fondo de Cultura Económica.
32. Heller M. (1989). *Manual de didáctica basada en procesos*. Caracas: PDVSA.
33. _____ . <https://educacion.laguia2000.com>
34. Laza, S. (2005). *Monografía Los adolescentes de la postmodernidad*. Material preparado por la cátedra, sujetos del aprendizaje. Facultad de filosofía y letras. Argentina.
35. Leontiev, A. (1979). *La actividad y la comunicación*. *Cuestiones de filosofía* N° 1. Moscú, Rusia.

36. Lyons, J. (1994). Lenguaje, significado y contexto. Barcelona, España: Paidós.
37. Marín, J. (s/f). El aula taller. [Documento en línea] Disponible: <http://www.monografía.com/trabajos11/autaller/autaller.shtml>. [Consulta: 2007, Octubre 18].
38. MINED. (1986–1990). Orientaciones metodológicas de lengua española. La Habana, Cuba. Pueblo y Educación.
39. Ministerio de Educación, Oficina Sectorial de Planificación y Presupuesto y División de Currículo. (1987). Manual del Docente. Tercera Etapa. Educación Básica. Caracas: Autores.
40. Nunan, D. (1996). El diseño de tareas para la clase comunicativa. Gran Bretaña: Cambridge University Press.
41. Obregón, H. (1983). Hacia la planificación del español de Venezuela y la determinación de una política lingüística. Caracas: CILLAB.
42. Ojalvo, V. (1999). ¿Como hacer más efectiva la comunicación? La Habana, Cuba. Colectivo de autores Cepes U. H.
43. Orellana, V. (2004). Hablemos sobre comunicación oral. En Red Maestros de Maestros [Documento en línea] Disponible: http://www.rmm.cl/index_sub.php?id_contenido=4195&id_portal=313&id_sección=1979. [Consulta: 2007, Febrero 9].
44. Peliquín, M. y Rodeiro, M. (2005). Profesorado de lengua y tratamiento de la oralidad En Barragán, C., Camps, A., Cardona, M., Ferrer, J., Larreula, E., López, L., Morera, M., Nussbaum, L., Peliquín, F., Rodeiro, M., Ruiz, U., Sánchez, M., Vilá, M. y Vilardell, Cl. (2005). Hablar en clase. Cómo trabajar la lengua oral en el centro escolar. Barcelona: Graó.
45. Pérez Bello, T. (2007). Normas ortológicas y prosódicas. En Normativa: un acercamiento desde el enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural.

46. Pierro, M. (1983). Didáctica de la lengua oral. Metodología de enseñanza y evaluación. Buenos Aires: Kapelusz.
47. Prado, J. (2004). Didáctica de la lengua y la literatura para educar en el siglo XXI. Madrid: La Muralla.
48. Reizabal, M. (1993). La comunicación oral y su didáctica. Madrid: La Muralla.
49. Roda, F. y R. Beltrán. (1998). Información y comunicación en los medios y su aplicación didáctica. Barcelona, España: Gustavo.
50. Rodríguez, L. (2001). La enseñanza de la lengua materna. Retos y perspectivas. Curso impartido en el evento internacional Pedagogía 2001.
51. Roméu Escobar, A. (1986). Metodología de la Enseñanza de la Lengua. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
52. _____ . (2013). Didáctica de la lengua española y la literatura. Ed. Pueblo y Educación, La Habana. 2T.
53. Rodríguez del Castillo, M. A. (2005). Estrategias y estrategia: un breve recorrido para caracterizar la presencia del término en la literatura pedagógica y una aproximación a sus peculiaridades como resultado científico en la investigación educativa. Informe Final Proyecto de Investigación sobre Estrategias Educativas, CECIP, UCPFV.
54. Ruiz Iglesia, M. (1999). Didáctica del enfoque comunicativo. -México: Instituto Politécnico Nacional.
55. Salinas, C. (2002). La comunicación no verbal. <http://usuarios.iponet.es/casinada/0901.comhtml>. Octubre 2002.
56. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, Año 9, No. 1, junio 2008. El desarrollo de la expresión oral a través del taller como estrategia didáctica globalizadota.

57. Serrón, S. (2001). El enfoque comunicativo y sus implicaciones. Una visión desde la enseñanza de la lengua materna en un marco democrático. Letras, 63 (1), 73-108.
58. UNAM. (2002). Definición y características de los adolescentes del colegio de bachilleres. <http://ed.unam.mx/bachilleres/mainsesion/htm>. noviembre 2002.
59. Venturini, J. (2002). Lenguaje corporal. <http://venturini.com/lenguaje.html>. Octubre 2002.
60. Vigotsky, L. S. (1973). Pensamiento y lenguaje. Buenos Aires, Argentina. La pléyade.
61. Vila, M. (2002). Enseñar a hablar para hablar mejor. En aula de innovación educativa N° III. Barcelona, España.
62. Vila, M. (2003). Enseñar a hablar y escuchar. Cuadernos de pedagogía. N° 330. Barcelona, España.
63. Zilbersteim Toruncha, J. (2003). Aprendizaje y categorías de una didáctica desarrolladora. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.

ANEXOS

ANEXO 1

Guía para el análisis de documentos

Guía para el análisis del Plan de trabajo de los funcionarios.

Objetivo: Analizar el plan de trabajo como documento rector para el desarrollo de las actividades profesionales de los funcionarios de la UJC de Camajuaní.

Aspectos a tener en cuenta:

- Objetivos que persiguen las actividades
- Tipo de actividades a desarrollar
- Orientaciones
- Participantes
- Lugar en que se desarrolla

ANEXO 2

Guía de observación participante

Objetivo: Observar, como miembro del grupo, el desarrollo de la comunicación oral en las diferentes actividades

Aspectos a observar:

- Comportamiento de las normas del buen hablante y del buen oyente
- La articulación, la entonación (el tono, la modulación de la voz) ya veces no tienen
- Ajuste a la situación comunicativa

ANEXO 3

Entrevista

Objetivo: Constatar el dominio y comportamiento de la comunicación oral en los funcionarios de la UJC de Camajuaní

Esta entrevista se desarrolla a partir de los siguientes elementos:

1. ¿Conoce usted las normas de la comunicación oral en general?
2. ¿En todas las actividades que desarrolla, en su desempeño laboral, se comunica usted de la misma forma? ¿Por qué?
3. ¿Considera usted que hace un uso correcto de los diferentes registros de la lengua? Argumente.
4. ¿Su intercambio oral con sus compañeros de trabajo es el mismo, sin diferenciar el propósito de la actividad que esté desarrollando en ese momento? ¿Por qué?
5. Cuando intercambia con jóvenes que son militantes de la UJC, ¿su comunicación oral es la misma que cuando lo hace con el universo juvenil en general?
6. ¿Cómo considera que es su comunicación oral, buena, regular o mal?
7. ¿Cree usted que necesite de algún nivel de ayuda para desarrollar mejor su comunicación oral?

Gracias

Anexo 4

Material Complementario

La comunicación

La comunicación incluye todo intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales. Todas las

formas de comunicación requieren de los mencionados: emisor que elabora y envía el mensaje, el mensaje enviado y el receptor al que se destina tal mensaje.

Nuevas formas de analizar el papel del emisor y del receptor, lo ven como un EMIREC, es decir, un emisor es a la vez su propio receptor y un receptor es también su propio emisor. Esta manera de interpretar este proceso se basa en que cuando el sujeto se expresa o es receptor de alguna información, produce sus propios significados a partir de sus posibilidades lingüísticas caracterizadas por su cultura, sus experiencias, su posición filosófica ante el mundo, sus normas lingüísticas, sus juicios de valor, etc. que son diferentes en cada persona por lo que estas producciones son individuales. (Domínguez, I.2008: 7)

La calidad de la recepción en el proceso comunicacional es directamente proporcional a la afinidad de códigos empleados por el emisor y el receptor. Hay una máxima en la teoría de la comunicación que establece que cuando hay “ruido” en la comunicación (“ruido” se emplea en esa teoría no sólo como sonido desagradable sino, sobre todo como dificultad generada en la comunicación, una de cuyas fuentes es la no correspondencia entre códigos), la responsabilidad recae en el emisor, pues dentro de la organización del proceso comunicacional, la codificación adecuada es la acción esencial a acometer, por cuanto ella es garantía de que el mensaje será interpretado correcta y completamente.

Una buena codificación tiene siempre en cuenta elementos como los que siguen, que tienen puntos de contacto entre sí:

- El idioma que habla, lee o escribe el receptor.
- El período psicoevolutivo en que el receptor se encuentre (las personas de diferentes grupos de edades tienen códigos de comunicación distintos, no solo por los signos – en este caso, palabras – diversos que emplean, sino incluso por el significado no correspondiente que dan a los mismos signos).
- El nivel cultural del receptor (la norma de la lengua que se emplee debe ser comprendida por este).

- La concepción del mundo del sujeto que recibe el mensaje (las diferencias conceptuales y afectivas de criterio de los sujetos que se comunican respecto a lo bueno y lo malo, lo justo y lo injusto, lo bello y lo feo; pueden crear importantes “ruidos” en la recepción del mensaje).
- La situación y condiciones en que tendrá lugar la recepción del mensaje (es decir, la oportunidad del mensaje favorece o no la calidad de su recepción, por ejemplo, un mensaje sobre un asunto complejo cuya realización puede esperar, no será atendido ni bien interpretado por una persona agobiada por asuntos de probada urgencia).

Comunicación oral

En el caso de la comunicación oral, influyen otros elementos en la calidad de la decodificación y recepción del mensaje, como son la fluidez del habla, el tono y el volumen de la voz, entre otros.

La interpretación de mensajes en diferentes códigos de comunicación tiene lugar siempre venciendo grandes dificultades, sin que la buena voluntad y esfuerzos de emisores y receptores aunados en lograrla sea garantía definitiva en primer lugar, aunque se parte siempre del conocido principio de que para los seres humanos, es imposible no comunicarse. En segundo, esa interpretación necesita del uso planificado de recursos adicionales, a partir de códigos comunicacionales verbales o no verbales, algunos de cuyos elementos han alcanzado universalidad en su uso, tales como gestos de evidente agrado o desagrado, gráficos conteniendo símbolos icónicos como saetas con dirección y sentido, símbolos reproductores de posiciones, lugares, de personas o cosas, así como mapas, croquis.

En el proceso comunicativo, la información es codificada e incluida por el emisor en un paquete informativo integrado al mensaje, que es canalizado hacia el receptor, a través del medio empleado para comunicar. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y obtiene la información de este. El receptor, a su

vez, puede transformarse en emisor y responder ese mensaje o enviarlo a otros receptores por el canal correspondiente.

La codificación es entonces la adecuación del mensaje según un determinado código, que es un sistema combinado de signos y reglas. Ese sistema nunca es fijo porque es tan cambiante como arbitrario, ya que depende tanto de la voluntad del emisor y del conocimiento que este tenga de las posibilidades del receptor de recibir y comprender el mensaje, como de la organización previa del mensaje por el emisor, pensando siempre en esas posibilidades del receptor de decodificación del mensaje, es decir, que una vez recibido este, pueda realizar la decodificación: interpretarlo, descifrarlo y comprenderlo.

El canal es el medio físico a través del cual se transmite la comunicación, por ejemplo, puede ser el aire si el mensaje se comunica oralmente a viva voz del emisor al receptor; o las ondas de radio o de televisión si esos son los medios utilizados.

La elaboración de un mensaje es un proceso de producción textual que no solo incluye signos con significados, sino también resulta tan único, original e irreplicable como lo es la personalidad del que lo crea. Cada emisor concibe su mensaje aportándole lo que de elevado o ruin le permitan sus valores, afectividad y racionalidad.

Por otro lado, la interpretación o decodificación de ese mensaje por el receptor, siempre será también única, original e irreplicable, por cuanto pasará por el tamiz de la subjetividad de él como ser humano, expresada en sus procesos psicológicos que incluyen sus motivaciones, necesidades, intereses y estados afectivos en general.

El referente es la realidad de la que se escoge el contenido de la comunicación. Puede ser real, ficticia o virtual. Está en el mensaje y en el contexto.

- El contexto. Es la reconstrucción teórica de una serie de rasgos de una situación comunicativa, a saber, de aquellos rasgos que son parte integrantes de las

condiciones que hacen que los enunciados den resultado como actos de habla (T. Van Dijk , 1978). Todo acto comunicativo transcurre en el marco de un contexto y está determinado por él. Se habla de un contexto lingüístico, situacional y sociocultural.

La conversación y el debate

Una conversación es un diálogo entre dos o más personas. Se establece una comunicación a través del lenguaje hablado o escrito. Es una interacción en la cual los interlocutores construyen un texto, a diferencia del monólogo, donde el control de la construcción lo tiene solo uno. Por eso se señala su carácter *dialógico*. Esa construcción los interlocutores no la hacen al mismo tiempo sino cuando cada cual usa su turno de habla.

La conversación puede girar en torno a uno o muchos temas y eso obedece al contexto. En una conversación informal los temas pueden variar con facilidad y sin previa planificación y organización. Los que dialogan pueden expresar sus puntos de vista y discutir. En otros contextos, las posibilidades de variación temática pueden estar limitadas para uno o ambos dialogantes. La conversación contiene diferentes atributos, expresados a través de sus tipos:

Estructurada: es preparada y generalmente definida como discurso o conferencia.

Cotidiana o espontánea: Abarca a la mayoría de las conversaciones ocasionales. Es la conversación común, no requiere de planificación u organización y en ella puede influir el ambiente o contexto.

Estructura de la conversación

Apertura: Indicación del deseo de entablar el diálogo, como sugerida al destinatario. Puede tener la forma de saludo o llamada de atención con los que se da inicio a la conversación.

Orientación: Se introduce el tema o se orienta la conversación hacia él.

Desarrollo: Incluye las intervenciones de los interlocutores, en las que estos intercambian sus opiniones sobre el tema inicial e introducen temas nuevos con una secuencia narrativa, descriptiva, argumentativa, respecto a situaciones o hechos.

Conclusión: Clausura del tema para finalizar el diálogo o introducir un nuevo tema, que formará un nuevo núcleo en la comunicación.

Cierre: Se concluye la conversación y tiene lugar la despedida.

La conversación permite expresar el pensamiento por medio de la palabra, en ella se ponen de manifiesto los rasgos de la personalidad de los interlocutores, sus conocimientos, la educación formal que poseen, sus convicciones, su formación cultural y su competencia comunicativa y constituye el acto de comunicación humana por excelencia. Esta forma de expresión se caracteriza por la espontaneidad del flujo de la información, la sencillez, la naturalidad, el uso de expresiones del lenguaje coloquial, la atmósfera amena en que se desarrolla.

Por su parte, el debate es una técnica que tradicionalmente es de comunicación oral, que consiste en discusión de opiniones diferentes y hasta antagónicas, entre dos o más personas sobre un tema o problema. Participan como integrantes un moderador, un secretario y un público. No se aportan soluciones, solo se exponen argumentos. Con el desarrollo de las TICs el debate puede realizarse por comunicación escrita en foros de internet, donde también está la figura del moderador, los integrantes, que serán aquellos que redacten los elementos de la discusión, el público, que lo formarán los lectores, y el secretario que lo representa la propia herramienta informática. También puede ser oral, simultánea y a distancia, con el uso de esas herramientas informáticas garantes de la transmisión remota de señales y la presencia de las mismas categorías de participantes.

La condición de un debate se da en el distinto punto de vista que guardan dos o más posiciones antagónicas en torno a un tema o problema. Un debate puede resultar productivo cuando se logra:

- Elegir un tema de interés para todo el público que tenga controversia y preparar los contenidos teóricos de ese tema.
- Seleccionar un moderador, quien determina el esquema de trabajo y que en algunos casos puede ser un cuestionario con preguntas elaboradas, de tal manera que susciten la controversia.
- Conformar partes (grupos) que defiendan o ataquen los planteamientos en pro y en contra.

Normas para la realización del debate

Durante el debate el moderador debe:

- Poner en consideración el objetivo del tema.
- Anunciar el tema y ubicarlo dentro del proceso.
- Describir la actividad y las normas de comportamiento que éticamente garantizarán la forma adecuada de debatir.
- Formular la primera pregunta y dar la palabra en orden a los participantes.
- Desempeñar durante la discusión el papel de moderador, garantizando un buen clima en la interacción de los participantes.
- Terminar el debate, mientras orienta al secretario tratar de llegar a consenso sobre las conclusiones.

Para desarrollar constructivamente y llevar a buen término los ejercicios de debate, resulta muy importante que tanto emisores como receptores consideren los siguientes aspectos:

- No se trata de imponer el punto de vista personal, sino de convencer usando la exposición, la argumentación y la contra-argumentación.
- Escuchar al otro antes de responder.

- Ponerse en el lugar del otro.
- Ser breve y concreto al hablar.
- Ser tolerante respecto a las diferencias.
- No subestimar al otro.
- No hablar en exceso para así dejar intervenir a los demás, evitando la tendencia al monólogo y la monotonía.
- No burlarse de la intervención de nadie.
- Evitar los gritos para acallar al interlocutor.
- Hablar con seguridad y libertad, sin temor a la crítica.
- Acompañar las críticas con propuestas.
- Oír atentamente al interlocutor para responder en forma adecuada.
- Articular correctamente los sonidos, empleando un tono de voz adecuado a la situación concreta de entonación y al contenido del mensaje (interrogación, exclamación, sonidos indicativos de fin de enunciación, pausas, etc.).
- Adecuar el vocabulario que se posee a la situación comunicativa del momento y ampliarlo para conseguir precisión léxico-semántica.
- Evitar las palabras y giros idiomáticos desgastados y los propios del registro lingüístico informal, pues en la sala de clases o en la situación comunicativa de un debate se impone el registro lingüístico formal, por elemental respeto al resto de los participantes.
- Arribar a conclusiones al final del debate.

Argumentos del debate:

- Los argumentos a favor se llaman pruebas y los que están en contra se llaman objeciones.
- Por los primeros, se intenta demostrar la validez de las afirmaciones u argumentos propios.
- Por los segundos, se intenta mostrar los errores, deficiencias, limitaciones u omisiones de la opinión del adversario o contrincante.

Argumentos lógico racionales:

- Sintomáticos o por signo: Las razones se presentan en forma de indicios, signos o síntomas que conducen a una breve conclusión.
- Nexos causales: Las razones se presentan como la causa que provoca la conclusión lógica como efecto.
- Analógicos: Razonamiento basado en la existencia de atributos semejantes en seres o cosas diferentes.
- Por generalización: A partir de varios casos similares, se puede generalizar una tesis común a todos ellos, comprobándola mediante una solución factible, viable, creíble.

Un buen argumento debe aportar apoyo suficiente para aceptar la conclusión, y las premisas deben estar relacionadas con la conclusión para que esta sea inferida. Una argumentación insuficiente es considerada una falacia.

Al debatir se ejercitan una serie de habilidades útiles para cualquier aspecto de la vida, además de que es un recurso para conocer mejor cómo son y cómo piensan a las personas, así como un modo de entretenimiento útil y productivo para fortalecer el conocimiento propio y el ajeno. En consecuencia, el debate es bueno para:

- El intelecto, ya que sirve para desarrollar múltiples habilidades.

- Reforzar y mejorar la personalidad, en aspectos como la autoestima, seguridad, confianza, expresión verbal y corporal.
- Elevar el criterio para tomar una decisión ya que enseña a exponer las ventajas y desventajas de un punto de vista.
- Alcanzar la pluralización de las ideas.
- Clarificar mucho acerca del tema tratado.

Asimismo, se ejercitan habilidades específicas como:

- Escucha crítica
- Razonamiento y pensamiento crítico.
- Estructuración de ideas
- Respuesta rápida y adecuada.
- Expresión oral efectiva.
- Una buena audición se garantiza a partir de la observancia de las reglas de la buena escucha, expuestas arriba y subrayadas por el autor, en este epígrafe.

La audición.

La audición y la escucha constituyen formas de comprensión y de recepción de la información. “Saber escuchar constituye una forma de retroalimentación o comunicación de retorno muy importante para el entendimiento mutuo en el proceso de comunicación.

Saber escuchar implica dirigir la atención hacia las palabras del otro tratando de lograr una percepción exacta de la palabra hablada, preparándose para extraer de lo oído lo esencial y no apresurarse en deducciones, sin haber penetrado en el sentido de las palabras del interlocutor”. (Álvarez Echevarría 1999:14)

La escucha atenta permite entender lo que se dice, para poder responder convenientemente, para comunicarse mejor, pues escuchar y hablar forman una unidad. La habilidad de escuchar tiene, además, un marcado carácter educativo que se relaciona directamente con la educación formal. Escuchar y ser escuchados, constituyen elementos básicos para entablar una comunicación interpersonal satisfactoria, pues sentirse aceptado y comprendido promueve esta relación.

Cuando se produce la comunicación oral, dejar hablar a los demás, escuchar sus puntos de vista, criterios, opiniones, permite al emisor apreciar si se entendió o no lo dicho, si se comparte o no el contenido del mensaje, y le permite, si fuera necesario, modificarlo. Ambas habilidades hablar y escuchar, establecen una relación dialéctica en el proceso comunicativo, la primera se considera una habilidad productiva y la segunda receptiva y aunque no pueden ser consideradas por separado cada una presenta sus peculiaridades y características.

En la relación emisor-receptor, el primero configura su mensaje a partir de sus vivencias significativas, sentimientos, estados de ánimo, que se transforma en lenguaje de modo continuado a través de la cadencia del habla, su ritmo y los movimientos expresivos no verbales como vías para apoyar la comunicación con el receptor.

En el receptor inicialmente se da un proceso de percepción auditiva. Toda palabra posee su configuración sonora, la frase entera tiene una cadencia y un ritmo, también ocurre una percepción visual de portadores de significado de índole verbal que apoya el lenguaje hablado y que llegan al receptor a través de la percepción, lo que facilita la comprensión del mensaje. El receptor asocia con los signos, significados idénticos o aproximados a los que asocia el emisor, se produce un proceso de decodificación y el receptor capta el mensaje.

En este proceso los signos recibidos evocan en el receptor el significado que tienen para el emisor; pero la asociación se desarrolla en dirección opuesta,

mientras que en el emisor pasa del significado a los signos, en el receptor los signos percibidos evocan el significado.

La exposición oral

La exposición es una forma elocutiva poco estudiada. Por la importancia que tiene saber trabajar este tipo de discurso, para cualquier hablante culto y para un estudiante universitario, se incluye dentro de este capítulo.

Fases de la exposición

Cualquier exposición oral o escrita se desarrolla en tres fases: documentación, organización del material recogido y elaboración.

- a) Documentación. Consiste en recopilar información sobre determinado asunto. Para que esa labor sea efectiva hay que determinar exactamente el objeto de la exposición, dónde se encuentra la información que queremos obtener, a quién va destinada la exposición y con qué grado de profundidad se va a tratar el tema.

La información recogida debe escribirse en fichas, lo que permitirá en la siguiente fase organizar el material sin escribir de nuevo todas las anotaciones. Lógicamente, no se deben mezclar, en una misma ficha aspectos distintos de un tema.

En esta primera fase es conveniente ir anotando las ideas que acudan a nuestra mente en relación con el tema tratado.

- b) Organización de materiales. Una vez recopilada la información, hay que organizar el material recogido. En esta etapa se elaborará un guión en el que se recojan, de modo ordenado, los pasos a seguir en la exposición. Después se agruparán las fichas en núcleos temáticos de acuerdo con el guión y se ordenarán, desechando aquellas que se desvíen de las ideas que se quieran desarrollar.

El orden de los materiales ha de realizarse de forma que el receptor pueda percibir con claridad y coherencia el sentido de lo que se va a exponer. Así, si queremos dar una visión histórica de un problema, elegiremos una ordenación cronológica. En cualquier caso, la idea central debe prevalecer sobre las ideas secundarias.

- c) Elaboración final. Una vez elaborado el guión, se debe tener claro qué ideas se van a desarrollar y cómo. El guión puede tener datos precisos como fechas, citas textuales, por cientos, etc. Antes de realizar la exposición oral se debe repasar el contenido, no para memorizarlo, sino para relacionar coherentemente cada aspecto. Toda exposición oral, si bien es un acto de comunicación preparada, tiene en sí la espontaneidad del momento y de la situación en que se desarrollará.

En una exposición oral, ya desde tiempos remotos se consideraban cinco elementos, según Cicerón y Quintiliano: invención, disposición, elocución, memoria, pronunciación. Como puede apreciarse, los dos primeros de ellos, la invención y la disposición se incluyen en la documentación; la elocución se refiere a la puesta en texto que aquí se ha llamado elaboración final y las dos últimas: memoria y pronunciación se reservan para el discurso oral en que estas hacen su aparición. Somos del criterio de que una buena exposición no debe ser memorizada; pero sí bien interiorizada para que las ideas fluyan espontáneamente sobre un tema que se conoce bien y que hemos organizado y preparado para exponer. Aprenderlo de memoria corre el riesgo del olvido. Es por eso que proponemos preparar un plan de exposición en el que aparezcan los contenidos esenciales en forma de apuntes que pueda servir de guía al expositor. También pueden aparecer citas textuales, datos difíciles de memorizar, etc.

Recomendaciones para preparar una exposición oral

Primeramente, se tendrá el tema de la exposición perfectamente definido.

1. Documentétese con profundidad sobre el tema escogido.

2. Ordene adecuadamente los materiales recogidos y relaciona las distintas partes de la exposición de modo que el conjunto sea homogéneo y coherente.
3. Elija el vocabulario y los modos de expresión en función del tema tratado y de las personas a quienes se dirige la exposición. No es lo mismo desarrollar un tema, por ejemplo, de física nuclear ante un grupo de especialistas que se reúnen en un congreso que ante un grupo de estudiantes que nunca han tenido contacto con esa materia.
4. Si la exposición es oral, debe atender cuidadosamente a aspectos tales como el volumen de voz, la correcta pronunciación, la entonación adecuada, la actitud corporal.

Si la exposición es escrita, debes cuidar los aspectos externos, como márgenes y presentación, y los aspectos gráficos, como puntuación y ortografía.

Para evaluar una exposición oral se deben tener en cuenta los siguientes indicadores:

1. Dominio del tema.
2. Correspondencia entre discurso y título.
3. Evidencia de la intención comunicativa en el discurso.
4. Calidad de las ideas
5. Originalidad
6. Eficacia en el uso de medios auxiliares
7. Partes del discurso: a) Introducción, b) Desarrollo, c) Conclusiones
8. Lenguaje: fluidez, riqueza, coherencia, corrección en la articulación y entonación, gestos, movimientos, velocidad, convicción.

Cualidades de un buen orador: (Báez García, 2006: 34)

- Conocer al auditorio sus intereses y necesidades.
- Organizar cuidadosamente el trabajo y documentarse profundamente y con espíritu científico.
- Sentirse seguro de sí mismo.
- Despertar el interés y hacer agradable la exposición. Evitar la monotonía mediante la variedad.
- Poseer una elocución clara y precisa. Utilizar un vocabulario claro y asequible.
- Mantener una actitud, postura y tono de voz adecuados.
- Exponer la materia con suma sencillez. Huir de frases altisonantes y huecas.
- No pretender agotar nunca un tema completamente.
- Dominar la emotividad, manteniendo el dominio propio.
- Llegar a conclusiones válidas e importantes, útiles para el auditorio.

El esquema de una exposición comprende: (Ruiz Pérez ,1989: 46)

- Una introducción motivante, estimuladora e informativa de los aspectos centrales que vas a bordar.
- El cuerpo central de la exposición, que proporciona las ideas principales, así como los datos y elementos que las sustentan.
- Una conclusión que resuma los puntos centrales y cierre la exposición.

Para la realización del ejercicio práctico de la exposición oral, resulta muy útil la elaboración de un guión contentivo de los aspectos esenciales que constituya una

guía para la organización de las ideas y asegure evitar olvidos, desorden o incoherencias.

ANEXO 5

Encuesta a especialistas

-Estimado profesor(a), usted ha sido seleccionado para que, a partir de sus experiencias en el campo docente, emita sus certeros criterios de especialista sobre la propuesta del trabajo de diploma titulado: La comunicación oral en los funcionarios del Comité municipal de la UJC de Camajuaní. Es pertinente que antes de dar sus consideraciones le proporcione al investigador los datos siguientes:

-Nombre:

-Graduado de:

-Título científico o académico:

-Categoría docente:

-Años de experiencia:

-Experiencia en el resultado científico: Sí No

-Se le pide de favor que, a la hora de valorar la propuesta, lo haga teniendo en cuenta los aspectos que se le presentan en la tabla en una escala del 1 al 5, donde el 1 equivale a mal, el 2 a regular, el 3 a bien, el 4 a muy bien y el 5 a excelente. En caso de marcar el uno o el dos, haga el favor de fundamentar el porqué de su valoración.

Tópicos	1	2	3	4	5
Relación de los fundamentos con la propuesta					

Posibilidad de aplicación de la propuesta					
Pertinencia de la propuesta					

-En caso de tener usted algún otro criterio sobre la propuesta, tenga la bondad de expresar sus juicios en aras de hacer más efectiva la aplicación de la misma.

Muchas gracias por la atención prestada.

Anexo 6

Relación de especialistas

Nombre y apellidos	Categoría académica	Categoría docente	Experiencia
1-Rogelia M. Inerarite Pedroso	Master en Ciencias Pedagógicas	Consultante	47 años
2-Eraida Campos Maura	Doctora en Ciencias Pedagógicas	Titular	33 años
3-Maidelis Caraballo Castro	Master en Ciencias Pedagógicas	Asistente	20 años
4-Dayamis Fernández Hernández	Master en Ciencias Pedagógicas	Asistente	11 años

5-Rigoberto	Master en Ciencias Pedagógicas	Asistente	15 años
-------------	--------------------------------	-----------	---------

Anexo 7

Encuesta de satisfacción

Objetivo: Valorar los niveles alcanzados en los indicadores afectados de la comunicación oral después de la puesta en práctica del sistema de actividades.

Funcionarios:

Para valorar la investigación que se realiza y en correspondencia con el sistema de actividades desarrollado, es importante conocer la evaluación que usted le otorga a los indicadores de la comunicación oral que le presentamos en la siguiente tabla, es necesario que marque donde usted considere y con la mayor sinceridad.

Muchas gracias

Aspectos	Evaluación			
	MB	B	R	M
1-Fluidez				
2- Corrección (articulación y pronunciación)				
3- Tono de voz y entonación en general				
4-Coherencia				

5- Adecuación al contexto (situación comunicativa)				
---	--	--	--	--

Anexo 8

Técnica de Positivo, Negativo e Interesante (PNI)

Objetivo: Evaluar a partir de los criterios de los funcionarios de la muestra, la efectividad lograda con la puesta en práctica de la propuesta elaborada.

Funcionarios:

Para evaluar la investigación que se realiza y en correspondencia con el sistema de actividades desarrollado, es importante conocer si lo considera positivo, negativo o interesante. Las respuestas serán individuales y es necesario que conteste con la mayor sinceridad.

Muchas Gracias

- 1. Calidad de las actividades realizadas en la aplicación del sistema.

Positivo___ Negativo___ Interesante___

- 2. Participación e interés con que se desarrollaron las actividades que conforman el sistema.

Positivo___ Negativo___ Interesante___

- 3. Conocimientos y habilidades de la comunicación oral, adquiridos a través de las actividades realizadas.

Positivo___ Negativo___ Interesante___

4. Variantes de evaluación empleadas.

Positivo___ Negativo___ Interesante___

5. Técnica de simulación empleada para el desarrollo de las actividades del sistema.

Positivo___ Negativo___ Interesante___

6. Cantidad de actividades desarrolladas

Positivo___ Negativo___ Interesante___