




## Habilidades comunicativas en participantes de la licenciatura en educación


### Communicative skills In participants of the degree in education


<sup>1</sup>*Dra. Dalys Graell*, <sup>2</sup>*Dra. Ramona Elvira Araya*, <sup>3</sup>*Dra. Susana del C. Jiménez González*,  
<sup>4</sup>*Dra. Suray Saavedra de González*, <sup>5</sup>*Mgtra. Cándida Duarte*

<sup>1</sup>Docente Investigador de la Universidad de Panamá Centro Regional de Coclé departamento de Psicopedagogía. Distrito de Penonomé, Provincia de Coclé. Panamá  <https://orcid.org/0000-0003-3249-4132>, [dmgraell06@gmail.com](mailto:dmgraell06@gmail.com)

<sup>2</sup>Docente Investigador de la Universidad de Panamá Centro Regional de Coclé. Distrito de Penonomé, Provincia de Coclé. Panamá  <https://orcid.org/0000-0003-3-3575-9669>, [ramona.araya@up.ac.pa](mailto:ramona.araya@up.ac.pa)

<sup>3</sup>Docente Investigador Centro Regional Universitario de Panamá Este. Distrito de Chepo. Panamá.  <https://orcid.org/0009-0004-9718-2126>, [sdcjimenez08@gmail.com](mailto:sdcjimenez08@gmail.com)

<sup>4</sup>Docente Investigador de ISAE Universidad. Ciudad de Panamá. Panamá  <https://orcid.org/0000-0001-9152-0754>, [surydegonzalez@yahoo.com](mailto:surydegonzalez@yahoo.com)

<sup>5</sup>Docente Investigador de la Facultad de Ciencias de la Educación Universidad de Panamá - Centro Regional Universitario de Colón. Ciudad de Colón. Panamá.  <https://orcid.org/0009-0003-3512-1224>, [candidaduarte12@gmail.com](mailto:candidaduarte12@gmail.com)

*Fecha de Recepción: 08-08-2023*

*Fecha de Aceptación: 29-08-2023*

## Resumen

Desde el surgimiento de la humanidad hasta los actuales momentos existen diferentes formas de establecer una comunicación, clara coherente, lógica esto se logra con el uso de una serie de capacidades, destrezas y habilidades. Esta investigación tuvo como objetivo general. Analizar las habilidades comunicativas en los participantes de la Licenciatura en Educación Primaria del Centro Regional de Coclé de la Universidad de Panamá. Sustentado en autores como: Escarnilla, A. (2014), Avance psicológico (2017), Díaz, J. (2017), De Barry, H. y Páez, Á (2022), Maldonado Herves, M.Á., García, A., Armada Crespo, J.M., Alós Cívico, F.J. y Moreno Osella, E.M. (2022). En lo metodológico, se asumió el paradigma epistemológico mixto con el tipo de investigación Descriptiva bajo el diseño no experimental de campo y transeccional. La población fue de 35 participantes del primer semestre de la Licenciatura en Educación Primaria del Centro Regional de Coclé de la Universidad de Panamá las técnicas de recolección para la información fue el cuestionario con cinco alternativas de respuestas el cual fue validado por 5 expertos, se le aplicó la confiabilidad fue de 0.79 con muy alta magnitud según, Alfa de Cronbach, la información obtenida, se tabuló en un cuadro y gráfico de doble entrada en porcentajes, dimensiones e indicadores; para lo cual se aplicó un programa

estadístico por computadores SPSS versión 25.0 (2017). Se concluye: Casi nunca y algunas veces, el facilitador desarrolla la inteligencia lingüística mediante la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas. Casi nunca y nunca; el facilitador comprende la fuerza del mensaje con claridad expresiva desde el tono con que es expresado. Casi nunca y nunca; el facilitador considera la expresión escrita como una destreza lingüística referida a la producción del lenguaje escrito mediante: mapas, gráficos, fórmulas matemáticas, entre otras.

**Palabras clave: Habilidades comunicativas, destrezas lingüísticas verbales**

## **Abstract**

From the emergence of humanity to the current moment, there are different ways to establish clear, coherent, logical communication, this is achieved with the use of a series of capabilities, skills and abilities. This research had as a general objective. Analyze the communication skills in the participants of the Bachelor's Degree in Primary Education at the Coclé Regional Center of the University of Panama. Supported by authors such as: Escarnilla, A. (2014), Avance psicológico (2017), Díaz, J. (2017), De Barry, H. y Páez, Á (2022), Maldonado Herves, M.Á., García, A., Armada Crespo, J.M., Alós Cívico, F.J. y Moreno Osella, E.M. (2022). Methodologically, the mixed epistemological paradigm was assumed with the type of Descriptive research under the non-experimental field and transectional design. The population was 35 participants from the first semester; The data collection techniques were the questionnaire with five alternative answers which was validated by 5 experts. The reliability was 0.79 with a very high magnitude according to Cronbach's Alpha. The information obtained was tabulated in a table. And double entry graph in percentages, dimensions and indicators; For which a computer statistical program SPSS version 25.0 (2017) was applied. It is concluded: Almost never and sometimes, the facilitator develops linguistic intelligence through the ability to understand, assimilate, process information and use it to solve problems. Almost never and never; The facilitator understands the force of the message with expressive clarity from the tone with which it is expressed. Almost never and never; The facilitator considers written expression as a linguistic skill referring to the production of written language through: maps, graphs, mathematical formulas, among others.

**Key words: Communication skills, verbal language skills**

## **1. Introducción**

En la actualidad las habilidades comunicativas en participantes de la licenciatura en educación, requieren de una serie de procesos sistemáticos que parten desde el emisor, hasta el receptor; habilidades de comunicación no deberían de funcionar de manera aislada, al contrario deben ir de la mano, las cuales han sido consideradas como aspectos influyentes y relevantes en la vida personal y profesional, por cuanto desde allí se desprenden las relaciones interpersonales, el clima organizacional, empatía, altruismo y la filantropía, más aún en el sistema educativo.

Fortaleciendo lo expuesto, Maldonado, M. García, A. Armada, J. Alós, F. y Moreno E. M. (2022). Se percibe la importancia de las habilidades comunicativas y el manejo de la expresión oral en la formación universitaria viene recogida en distintos planes de estudios y asignaturas dentro del Espacio Europeo de Educación

Superior; con el objetivo de favorecer el aprendizaje de competencias orales y disminuir la ansiedad a hablar en público en estudiantes universitarios; comprobar y comparar los efectos de las estrategias educativas y psicoeducativas aplicadas. Esto, hace dilucidar las habilidades prioritarias para el desarrollo profesional en distintos campos e implican el aprendizaje que va desde el manejo de vocabulario adecuado, la organización del discurso y de la información, hasta la regulación de la ansiedad que suele provocar el hecho de hablar en público.

En otro orden de ideas, el antecedente de investigación de López, S. y Barrera, H. (2020) en el artículo, publicado en la revista de Investigación Enlace Universitario de Ecuador, enfoca que la conciencia semántica consiste en interpretar el significado de las palabras y establecer relación entre ellas. Ha sido considerada como un elemento favorecedor de la comunicación oral. Al comienzo de la investigación la comunicación oral de los estudiantes alcanzaba niveles bajos en el 55,88%. Después, de aplicada la intervención educativa el 26,47% de los estudiantes presentó un nivel de comunicación oral elevado y el 47,06% un nivel medio. Se concluye, que la intervención educativa aplicada a los estudiantes provocó cambios estadísticamente significativos en el mejoramiento de la expresión oral de los estudiantes investigados.

De igual manera, en Venezuela, el estudio correlacional planteado por De Barry, H. y Páez, Á (2022) denominado, competencias emocionales y comunicación interpersonal en la atención al público en el análisis e interpretación de los resultados expuestos y las conclusiones derivadas de los mismos, se puede inferir que tanto las competencias emocionales personales como las sociales, influyen en el tipo y estilo de comunicación oral que utilizan los mismos en su sitio de trabajo, toda vez que de acuerdo con los resultados obtenidos, el 93% de la comunicación interpersonal se ve afectada, en este caso de manera positiva, por el desarrollo de dichas competencias emocionales.

De esta manera, la comunicación, vista como una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. Aunque, las personas tengan marcos

de referencia distintos; porque piensen, vivan y hablen en forma diferente, en el momento de establecer comunicación tienen un propósito de entendimiento, es decir, pretenden lograr algo en común por medio del mensaje que intentan compartir.

Según, Fonseca, M. Correa, A. Pineda, M. y Lemus, F. (2020) viene a ser resultado de pensar en las acciones que se van ejecutar en cada una de las fases del proceso comunicativo, para planear la comunicación, organizarla en cada una de sus partes y darle una forma preconcebida a la interacción, con la finalidad de lograr, por medio del comunicación oral, los propósitos deseados.

Se plantea, que la habilidad de comunicación para Diaz, D. Fotasoca, D. y Ramírez, L. (2018), se considera, como la forma explícita de expresar los pensamientos sin barrera está ligada a un tiempo, es siempre dinámica en un continuo ir y venir. Normalmente, las personas interactúan hablando y escuchando; el hablante tiene en mente al oyente y el oyente al hablante. Es decir, la comunicación oral tiene la capacidad de utilizar la voz, los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante.

Es así como, el artículo tiene como objetivo general analizar las habilidades comunicativas en los participantes de la Licenciatura en Educación Primaria del Centro Regional de Coclé de la Universidad de Panamá. Sustentado, en autores como: Escarnilla, A. (2014), Avance psicológico (2017), Díaz, J. (2017), De Barry, H. y Páez, Á (2022), Maldonado Herves, M.Á., García, A., Armada Crespo, J.M., Alós Cívico, F.J. y Moreno Osella, E.M. (2022). En lo metodológico, se asumió el paradigma epistemológico mixto con el tipo de investigación descriptiva bajo el diseño no experimental de campo y transeccional. La población fue de 35 participantes del primer semestre de la Licenciatura en Educación Primaria del Centro Regional de Coclé de la Universidad de Panamá la entonación de la voz, la gesticulación y los movimientos ayudan a interpretar con más exactitud el significado de los mensajes; lo apoyan y complementan.

## 2. Desarrollo

Para sustentar los elementos teóricos del artículo, se inicia con la *Lingüístico verbal* que según, Escarnilla (2014) refiere, como la capacidad de captar, comprender organizar y emplear el lenguaje verbal, tanto para hablar tanto para la lecto-escritura. La inteligencia lingüística, está implicada en la comunicación, el significado de las cosas, en la expresión de ideas, los sentimientos, el recuerdo y la interrelación con los demás a través de la palabra. Por su parte, Peñas (2018) plantea que la inteligencia lingüística es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, Es una capacidad, que puede ser descompuesta en los siguientes componentes: sintaxis, semántica, pragmática. Por ello, describe la capacidad sensitiva en el lenguaje hablado y en el escrito, la habilidad para aprender idiomas, comunicar ideas y lograr metas usando la capacidad lingüística.

Por ello, describe la capacidad sensitiva en el lenguaje hablado y en el escrito, la habilidad para aprender idiomas, comunicar ideas y lograr metas usando la capacidad lingüística. Lo mencionado, por el auto antes referido, destaca, que se refiere a la habilidad de expresarse y afianzar lo expresado con expresiones acordes. Sin embargo, es el acto de vincular conceptos empleando símbolos o signos.

En este sentido, la inteligencia de tipo lingüística se refiere a una actitud específicamente humana por ser la especie que es capaz de mantener conversaciones. Por lo tanto, el autor antes mencionado, considera, que este tipo de inteligencia puede estimularse a través de métodos sencillos como: percibiendo y leyendo, conversando con sujetos que se encuentren en su entorno, llevando a cabo entretenimientos educativos para incrementar de ese modo indirectamente el léxico.

En este sentido, una de las inteligencias emocionales más importantes dentro de cualquier campo de la psicopedagogía es la inteligencia lingüística, ya que este nivel comunicativo permite desarrollar cualquier tipo de expresión de la manera adecuada. De igual forma, tiene una capacidad para que el público capte el mensaje

y así la información se transmite de manera efectiva. Por otra parte, este tipo de inteligencia genera una fluidez en el idioma, se disfruta de una buena lecto-escritura, el vocabulario es más amplio y variado y por último desarrolla una facilidad para el juego de palabras, convirtiéndose todas estas aristas en habilidades comunicativas requeridas en el contexto de la psicopedagogía.

**Habilidades comunicativas** Según, Avance psicológico (2017) las habilidades o competencias comunicativas se refieren, a las capacidades que posee el individuo para poder comunicarse de manera eficiente y con destreza. Gracias a la escucha, lectura y escritura se desarrollan esas habilidades bajo una serie de reglas socioculturales que permiten dar a entender a los demás de manera clara el mensaje.

Así mismo, Unipamplona (2020) manifiesta, que: la habilidad de comunicación surge de lo más profundo de la naturaleza humana, en su dimensión personal y social ya que, comunicarse es una necesidad esencial para la subsistencia de los grupos y comunidades, para lo cual cuentan con valiosos recursos y medios como la habilidad para la expresión escrita, escucha atenta, escucha gestuales y habilidad oral.

De igual manera, Cassany (2020) revela, que “Las habilidades comunicativas son un conjunto de capacidades que permiten a las personas su participación apropiada en situaciones comunicativas específicas. Tener una interacción comunicativa adecuada, significa cumplir con los propósitos de comunicación personales, esto es lograr lo que se quiere necesita hacerlo dentro de las formas socialmente aceptadas”

**Habilidad oral**, Los seres humanos son seres sociables por naturaleza. Sin embargo, no siempre es fácil hablar con los demás y expresar las ideas y sentimientos propios, para algunas personas solo ser centro de atención y ser objeto de la mirada de otros es una perspectiva aterradora. En este sentido, Díaz (2017) señala, que “hablar no es un acto mecánico, ser comprendido y comprender a los demás depende de varios factores como la claridad expresiva, predisposición, intencionalidad, fuerza del mensaje y grado de convicción y el tono o con que este se transmite”.

Lo señalado, por el antes referido autor reafirma, que hablar en público no es fácil si no se cuenta con habilidad oral. Al respecto, se desea conseguir que el discurso sea comprendido de manera clara y sencilla se deben considerar, una serie de principios, entre los cuales se pueden mencionar el evitar expresiones que no sean entendidas por la audiencia, también, debe haber cortesía, en el sentido de que es preciso presentarse antes de comenzar a hablar, mantener una actitud positiva durante la exposición, emplear expresiones en primera persona y lo más importante centrarse en el tema como tal.

Así mismo, Díaz, (ob.cit) plantea, que para expresar sin miedo ni vergüenza haciendo valer los derechos y opiniones hay que tener en cuenta el grado de responsabilidad que se tiene al comunicarse. Es decir, que los aspectos negativos deben ser minimizados al máximo, de igual manera como debe hacerse en las habilidades de la expresión escrita.

**Habilidades para la expresión escrita.** Según, Centro virtual Cervantes (2016) la expresión escrita, es una de las denominadas destrezas lingüísticas, la que se refiere a la producción del lenguaje escrito. La expresión escrita, se sirve primordialmente del lenguaje verbal, pero contiene también, elementos no verbales, tales como mapas, gráficos, fórmulas matemáticas, entre otras. Una de las funciones de la lengua escrita es dejar constancia de hechos que han ocurrido. Lo mencionado por el autor, la elección del asunto para qué se escribe influye en las ideas que se desean desarrollar. Se destaca, es importante saber para qué y para quién se escribe para poder emplear la finalidad correspondiente ya que influirá de manera decisiva en el lenguaje utilizado pues los destinatarios serán diferentes en función de la edad o al grupo social al que pertenezcan. O de los intereses, cultura o sentimientos.

En el mismo orden de ideas, Díaz (ob.cit) considera, que el hecho concreto de escribir supone una serie de elecciones por parte del escritor. Una vez, que este ha organizado mentalmente los contenidos e incluso, ha confeccionado los esquemas, guiones, notas, borradores, ha de elegir la forma que quiere darle. Buena parte de la estructura se irá conformando a medida que el autor escriba durante la elaboración. Sin embargo, antes de escribir la primera palabra hay que

decidir la forma y el género literario. Del mismo modo, que se toman en consideración una serie de aspectos para la habilidad de la expresión escrita hay que considerar aspectos para la habilidad de la escucha atenta.

**Habilidad para la escucha atenta** Escuchar, no sólo implica un proceso personal para comprender y responder, se trata de una actitud más compleja ya que desde el primer instante, el oyente devuelve al hablante una imagen que es una especie de reflejo de sí mismo. En este particular, Díaz (ob.cit) considera, que: Cuando una o varias personas son buenos oyentes, de inmediato el que habla se da cuenta de que se le está tomando en serio y su entusiasmo y confianza crecen, tiene la sensación de que si otros están concentrados en sus palabras es porque le interesa lo que se dice. En lo manifestado por el autor, se descubre que el hablante percibe rápidamente cuando tiene buenos interlocutores son buenos oyentes. Pero, qué sucede si estos tienen una actitud de indiferencia.

En este caso, Díaz (ob.cit) destaca, en primer lugar, hay que valorar que no todos los seres humanos son capaces de entender que el acto de escuchar no implica una actitud pasiva, aunque hay personas que actúan intempestivamente y no se haya que hacer, pero se trata de casos especiales. En este aspecto, lo que hay que hacer es analizar la situación objetivamente, desarrollar sensibilidad para saber qué es lo que se exige, reconocer que el que oye tiene derecho a pensar diferente, hay que demostrar que se es tan buen oyente como orador.

Darle más importancia, al contexto en general que al contenido del mensaje. Esto es un error muy habitual. Se tiende, a fijarse en exceso en el contexto del mensaje (el interlocutor, el escenario) y se abstrae tanto, que se da más importancia a cosas como si el escenario o la sala son lo suficientemente acogedores o, si la persona que habla resulta interesante o aburrida. Pues bien, de lo que se trata es de ser naturales, desarrollar la sencillez de la expresión, porque la belleza del lenguaje oral es tan importante como la belleza física o la belleza de los movimientos, por tanto es oportuno desarrollar habilidades de usar recursos gestuales.

**Habilidad de usar recursos gestuales** Según, Díaz (ob.cit) manifiesta, que: la comunicación adopta múltiples formas en la que interviene el mensaje no verbal.



El aspecto, la expresión del cuerpo, los movimientos, los gestos, la mirada, el tono y las inflexiones de voz, no solo afirman o niegan las palabras expresadas sino que pueden interferir en la calidad de los mensajes y en la seguridad con que se exponen.

Por su parte, Educaweb (2018) opina, que: La expresión corporal busca el desarrollo de la imaginación, improvisación, espontaneidad y creatividad. El resultado, es un enriquecimiento de las actividades cotidianas y del crecimiento personal. Además, orienta a encontrar modalidades de comunicación más profundas e íntegras, lo que repercute en el encuentro con los demás.

De manera, que la expresión corporal ayuda a descubrir los mecanismos de funcionamiento de los distintos grupos humanos: equipos de trabajo, estudiantes. En este particular, es necesario conocer los aspectos conceptuales de la expresión corporal, los cuales deben reforzarse a través de ejercicios prácticos. De modo, que docentes e interlocutores puedan afrontar las clases, charlas o ponencias con tranquilidad, seguridad y creatividad en vista que emplearán los gestos acorde con la palabra.

Plantea, Educaweb (ob.cit:7) que: La expresión corporal contribuye a agudizar la sensibilidad del docente ante la diversidad que presentan los estudiantes y colabora a que se forme una imagen ajustada de sí mismos. Además, el docente tendrá en sus manos valiosas herramientas para desarrollar actividades de manera autónoma y equilibrada.

Lo manifestado, por el autor antes referido, deja entrever, que las habilidades gestuales en un educador es una herramienta de suma importancia puesto que contribuye a realizar sus actividades como facilitador de aprendizajes, a la vez ayuda a desarrollar la motricidad de los estudiantes, puede dar cauce a la espontaneidad y a la tendencia natural del movimiento propio de la edad, ampliar y enriquecer el lenguaje corporal de los estudiantes, fomentando la concienciación y expresión de sus sentimientos.

En todo caso, para contribuir que los estudiantes mejoren la expresión corporal, los docentes deben realizar ejercicios de autoconocimiento corporal para que los estudiantes aprendan a conocer y sentir sus cuerpos con los cuales se van

a expresar y comunicar. Luego, se pueden hacer ejercicios de grupos dinámicos y participativos que tengan el juego como estímulo, donde es importante emplear la música para que los estudiantes estén atentos a participar.

Al respecto, la música y los objetos son una buena manera para comenzar con la actividad ya que, facilita la expresión corporal por la búsqueda movimientos, forma, manejo de objetos y maneras de relacionarse con los demás. De igual modo, es importante buscar el modo de introducir palabras y dar pautas y así decidir los caminos a tomar en otras actividades en vista que el aprendizaje se obtiene a través de la experiencia y sólo después de obtenerla la persona es capaz de transmitirla. Es importante, hacer notar, que la comunicación gestual es clave en el contexto de la psicopedagogía en vista que sin ella el mensaje hablado de los estudiantes perdería gran significado y no realizaría una comunicación completa pues la comunicación a través de gestos actúa como complemento de las otras sino que en algunas oportunidades viene a ser la única vía para comunicarse.

### **3. Metodología**

El paradigma epistemológico considerado, es el del método mixto de la investigación que a juicio, de Hernández, Fernández y Baptista (2014) los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. En esta investigación, tiene prevalencia el método cualitativo hermenéutico a través de la interpretación de los autores aunada, al método analítico sintético para lograr analizar las habilidades comunicativas en los participantes de la Licenciatura en Educación Primaria del Centro Regional de Coclé de la Universidad de Panamá.

**Tipo de investigación,** se desarrolla en concordancia con estudios de tipo descriptiva (exploratoria), tomando en consideración los objetivos planteados en la ampliación de conocimientos relacionados con las variables objeto de estudio. De acuerdo, con Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit) los estudios descriptivos

buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Este tipo de estudios se centran en medir con la mayor precisión posible, basándose en la medición de los atributos del fenómeno descrito.

Partiendo de este criterio, el presente artículo se enmarca dentro de este tipo de investigación por estar orientado a describir información sobre la variable: habilidades comunicativas en los participantes de la Licenciatura en Educación Primaria del Centro Regional de Coclé de la Universidad de Panamá.

**Diseño de la Investigación**, se refiere a lo que el investigador debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, el diseño presentado en esta investigación es no experimental, por cuanto se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes. Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit) exponen en la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador carece de control directo sobre las variables, sin influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

De igual forma, se adapta a un estudio de campo, por cuanto los datos serán solicitados directamente a las personas involucradas en su ambiente natural a través de un cuestionario. De acuerdo, con Arias (2016), el diseño de investigación de campo consiste en la recolección de la información directamente de la realidad donde está actuando la población; en este caso, los datos serán aportados directamente los participantes de la Licenciatura en Educación Primaria del Centro Regional de Coclé de la Universidad de Panamá.

**Población**, En este caso, es un grupo de personas con características similares que conforman un todo en la investigación, donde se estudiarán los resultados. Según, Sanches, Reyes y Mejía (2018:27) el censo poblacional reúne los datos de todos los miembros de la población, la población, el censo poblacional a estudiar estuvo conformada por 35 participantes del primer semestre de la Licenciatura en Educación Primaria del Centro Regional de Coclé de la Universidad de Panamá para el año 2023.

**Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos**, en el presente, se seleccionó como técnica la encuesta. Según, Bernal (2010) Es una de las

técnicas de recolección de información más usadas, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. Para el instrumento de la recolección de los datos, se seleccionó un cuestionario. Según, Hurtado citada por Carhuancho y otros. (2019:66) pues ellos sostienen, que el cuestionario es: Un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.

En este sentido para esta investigación se consideró, un cuestionario con 21 ítems a escala tipo Likert el cual ofrece cinco alternativas de respuestas: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces, (2) Casi nunca y (1) Nunca; éste una vez diseñado, fue validado por un juicio de cinco (5) expertos en materia educativa, donde señaló; la pertinencia del cuestionario diseñado con los objetivos, dimensiones e indicadores referidos de acuerdo al basamento teórico. Y fue aplicado a la población censal de participantes; resultado según Alpha de Cronbach fue de 0,79 lo que indica, que el instrumento es altamente confiable para su aplicación a la población de participantes.

**Técnicas de análisis de datos**, una vez tabulada la información, se procedió a establecer la distribución de frecuencia de las variables inteligencia emocional y habilidades comunicativas para tal propósito se empleó un programa estadístico por computadores SPSS versión 25.0 (2017) se presentaron en un cuadro de doble entrada por frecuencias y porcentajes por variable, dimensión e indicadores.

#### **4. Resultados y Conclusiones**

Se aprecia, en el cuadro y gráfico 1 la variable habilidades comunicativas que se midió considerando, la dimensión habilidades comunicativas destacando, los indicadores; habilidad para la expresión oral, habilidad para la expresión escrita, habilidad para la escucha atenta y habilidad de usar recursos gestuales.

En lo que respecta, al indicador habilidad para la expresión oral los estudiantes encuestados manifestaron, el 37 % casi nunca con el 23 % nunca. El facilitador comprende la fuerza del mensaje con claridad expresiva desde el tono con que es expresado, el facilitador comprende de manera clara que el mensaje

transmitido esté bien ordenado por etapas de forma coherente y el facilitador comprende que se expresa sin miedo ni vergüenza haciendo valer los derechos u opiniones con el grado de responsabilidad que posee para comunicarse.

### Cuadro 1: Habilidades comunicativas

Habilidades comunicativas										
Categorías	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca	
	5		4		3		2		1	
Porcentaje		%		%		%		%		%
SUJETOS	Estudiantes	FA	Estudiantes	FA	Estudiantes	FA	Estudiantes	FA	Estudiantes	FA
Expresión oral	1,67	4,76	4,67	13,33	7,33	20,95	13,00	37,14	8,33	23,81
Expresión escrita	2,33	6,67	2,00	5,71	11,67	33,33	12,67	36,19	6,33	18,10
Escucha atenta	6,67	19,05	6,33	18,10	8,00	22,86	9,67	27,62	4,33	12,38
Usar recursos gestuales	2,67	7,62	2,67	7,62	8,33	23,81	12,33	35,24	9,00	25,71
Promedio dimensión: Habilidades	3,33	9,52	3,92	11,19	8,83	25,24	11,92	34,05	7,00	20,00

**Nota:** Cuadro de los indicadores planteados en la encuesta aplicada a los 35 participantes de la Licenciatura en Educación **Graell, Araya, Jiménez, Duarte y Saavedra (2023)**.

De tal forma, que las respuestas emitidas por los participantes son desiguales al aportado por Díaz (2017) al señalar, siempre hablar no es un acto mecánico, ser comprendido y comprender a los demás depende de varios factores como la claridad expresiva, predisposición, intencionalidad, fuerza del mensaje y grado de convicción y el tono o con que este se transmite.

Lo señalado, por Díaz (ob.cit) plantea, que hablar en público no es fácil si no se cuenta con habilidad oral. Al respecto, señala que si se desea conseguir que el discurso sea comprendido de manera clara y sencilla se deben considerar una serie de principios, entre los cuales se pueden mencionar que es imprescindible que el mensaje que se va a transmitir esté bien ordenado por etapas y de una forma coherente. Agrega, Díaz, (ob.cit) que siempre, la persona se debe expresar sin

miedo ni vergüenza haciendo valer los derechos y opiniones hay que tener en cuenta el grado de responsabilidad que se tiene al comunicarse.

En función, al indicador habilidad para la expresión escrita los encuestados respondieron, el 36 % casi nunca aunado, al 18 % nunca. El facilitador considera la expresión escrita como una destreza lingüística referida a la producción del lenguaje escrito mediante: mapas, gráficos, fórmulas matemáticas, entre otras, el facilitador considera la expresión escrita desde la narrativa para relatar un hecho, una anécdota o un acontecimiento y el facilitador considera que el hecho concreto de escribir supone una serie de elecciones por parte del estudiante confeccionado: los esquemas, guiones, notas, borradores.

En este orden de ideas, la información aportada por los encuestados es contraria, a lo manifestado por el Centro virtual Cervantes (s/f) porque siempre, se debe considerar en los estudiantes la expresión escrita ya que constituye unas destrezas lingüísticas, la que se refiere a la producción del lenguaje escrito. La expresión escrita se sirve primordialmente del lenguaje verbal, pero contiene también elementos no verbales, tales como mapas, gráficos, fórmulas matemáticas. Asimismo, Díaz (2017) considera, que siempre, se debe emplear la narrativa para relatar un hecho, una anécdota o un acontecimiento para el desarrollo de la expresión lingüística. Además, Díaz (ob.cit) aporta, que el hecho concreto de escribir supone una serie de elecciones por parte del escritor. Una vez que este ha organizado mentalmente los contenidos e incluso ha confeccionado los esquemas, guiones, notas, borradores, ha de elegir la forma que quiere darle.

Se destaca, al indicador habilidad para la escucha atenta los participantes encuestados manifestaron, el 27 % casi nunca integrado al 22 % algunas veces. El estudiante se da cuenta, que el facilitador escucha cuando el estudiante habla le toma en serio su entusiasmo concentrado en sus palabras porque le interesa lo que se dice, se da cuenta el estudiante que el facilitador valora que no todos los estudiantes son capaces de entender que el acto de escuchar tiene derecho a pensar diferente y se da cuenta, que el facilitador manifiesta una imagen de respeto e interés hacia lo que el estudiante comunica.

Por otra parte, la información expuesta por los participantes encuestados es discordante, con lo aportado por Díaz (2017) que siempre, el facilitador, debe escuchar cuando se comunican una o varias personas son buenos oyentes, de inmediato el que habla se da cuenta de que se le está tomando en serio y su entusiasmo y confianza crecen, tiene la sensación de que si otros están concentrados en sus palabras es porque le interesa lo que se dice. También, Díaz (ob.cit) destaca, que siempre debe valorar que no todos los estudiantes son capaces de entender que el acto de escuchar no implica una actitud pasiva, aunque hay personas que actúan intempestivamente y no se haya que hacer, pero se trata de casos especiales. Agrega, que el facilitador debe manifestar siempre una imagen de respeto e interés hacia el estudiante que comunica alguna información.

En cuanto, al indicador habilidad de usar recursos gestuales los estudiantes encuestados plantearon, el 35 % casi nunca con el 25 % nunca. El facilitador considera el mensaje no verbal a través de la expresión del cuerpo, los movimientos, los gestos, la mirada, el tono y las inflexiones de voz que pueden interferir en la calidad de los mensajes, el facilitador considera la expresión corporal en el desarrollo de la imaginación, improvisación, espontaneidad, creatividad que se traduce en un enriquecimiento de las actividades cotidianas y del crecimiento personal y la expresión corporal contribuye a agudizar la sensibilidad del facilitador ante la diversidad que presentan los estudiantes formando una imagen ajustada de sí mismos.

Se plantea, que los aportes generados por los estudiantes encuestados son disímiles con las consideraciones de Díaz (ob.cit) quien afirma, que la comunicación adopta múltiples formas en la que interviene el mensaje no verbal. Y se debe asumir el aspecto, la expresión del cuerpo, los movimientos, los gestos, la mirada, el tono y las inflexiones de voz, no solo afirman o niegan las palabras expresadas sino que pueden interferir en la calidad de los mensajes y en la seguridad con que se exponen.

De igual manera, Educaweb (2018) esboza, que siempre el facilitador, debe considerar la expresión corporal porque busca el desarrollo de la imaginación, improvisación, espontaneidad y creatividad. El resultado, es un enriquecimiento de

las actividades cotidianas y del crecimiento personal. Añade, Educaweb (ob.cit) que se debe considerar la expresión corporal porque contribuye a agudizar la sensibilidad del docente ante la diversidad que presentan los estudiantes y colabora a que se forme una imagen ajustada de sí mismos.

Así mismo, se concluye para el indicador lingüístico verbal: casi nunca y algunas veces. El facilitador desarrolla la inteligencia lingüística mediante la capacidad de captar, comprender, organizar y emplear el lenguaje verbal, tanto para hablar como para la lecto-escritura, el facilitador desarrolla la inteligencia lingüística mediante la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas y el facilitador desarrolla la inteligencia lingüística a través de la capacidad que tiene el ser humano para utilizar palabras de manera correcta en la expresión escrita y oral.

Por otra parte, la variable habilidades comunicativas fue medida a partir de la dimensión habilidades comunicativas con los indicadores; habilidad para la expresión oral, habilidad para la expresión escrita, habilidad para la escucha atenta y habilidad de usar recursos gestuales.

Se concluye, para el indicador habilidad para la expresión oral: casi nunca y nunca; el facilitador comprende la fuerza del mensaje con claridad expresiva desde el tono con que es expresado, el facilitador comprende de manera clara que el mensaje transmitido esté bien ordenado por etapas de forma coherente y el facilitador comprende que se expresa sin miedo ni vergüenza haciendo valer los derechos u opiniones con el grado de responsabilidad que posee para comunicarse.

Respecto, al indicador habilidad para la expresión escrita se concluye que casi nunca y nunca; el facilitador considera la expresión escrita como una destreza lingüística referida a la producción del lenguaje escrito mediante: mapas, gráficos, fórmulas matemáticas, entre otras, el facilitador considera la expresión escrita desde la narrativa para relatar un hecho, una anécdota o un acontecimiento y el facilitador considera, que el hecho concreto de escribir supone una serie de elecciones por parte del estudiante confeccionado: los esquemas, guiones, notas, borradores.



En cuanto, al indicador habilidad para la escucha atenta: casi nunca y algunas veces; el estudiante se da cuenta, que el facilitador escucha cuando el estudiante habla le toma en serio su entusiasmo concentrados en sus palabras porque le interesa lo que se dice, se da cuenta, que el facilitador valora que no todos los estudiantes sean capaces de entender que el acto de escuchar tiene derecho a pensar diferente y se da cuenta, que el facilitador manifiesta una imagen de respeto e interés hacia lo que el estudiante comunica.

Por último, se concluye para el indicador habilidad de usar recursos gestuales: casi nunca y nunca; el facilitador considera el mensaje no verbal a través de la expresión del cuerpo, los movimientos, los gestos, la mirada, el tono y las inflexiones de voz que pueden interferir en la calidad de los mensajes, el facilitador considera la expresión corporal en el desarrollo de la imaginación, improvisación, espontaneidad, creatividad que se traduce en un enriquecimiento de las actividades cotidianas y del crecimiento personal y la expresión corporal contribuye a agudizar la sensibilidad del facilitador ante la diversidad que presentan los estudiantes formando una imagen ajustada de sí mismos.

## 5. Referencias

- Arias. F (2016) Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. Revista RECITIUTM Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563 Vol. 3 N° 1
- Avance psicológico (2017) ¿Qué son habilidades comunicativas básicas? Disponible en: <https://www.avancepsicologos.com/7-habilidades-comunicativas-fundamentales/>
- Bernal, C. (2010) Metodología de la Investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. Tercera Edición. Editores Pearson Educación.

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019) Metodología para la investigación holística. Ecuador: UIDE.
- De Barry, H. y Páez, Á (2022) Competencias emocionales y comunicación interpersonal en la atención al público. Disponible: <https://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/633>
- Díaz, J. (2017) Expresión oral, Expresión escrita. Editorial Océano. Barcelona. España.
- Educaweb (2018) Expresión corporal y movimiento. Disponible en: <https://www.educaweb.com/noticia/2005/03/28/expresion-corporal-movimiento-creatividad-comunicacion-juego-364/>
- Escarnilla, A. (2014) Inteligencias Múltiples. Claves y propuestas para su desarrollo en el aula. Barcelona: Grao.
- Fernández, B. (2014) La inteligencia emocional en la educación. Tesis de grado, Universidad de Málaga. Facultad de psicología. España.
- Fonseca, M. Correa, A. Pineda, M. y Lemus, F. (2020) Comunicación oral y escrita. Disponible: <https://bibliotecaargos.files.wordpress.com/2022/10/comunicacion-o-escrita-2a-ed..pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación México, 6ta edición Mc Graw Hill.
- Maldonado Herves, M.Á., García, A., Armada Crespo, J.M., Alós Cívico, F.J. y Moreno Osella, E.M. (2022) Competencia oral y ansiedad: entrenamiento y eficacia en estudiantes universitarios. Revista Latina de Comunicación Social, 80, 401-434.
- Sánchez, H. Reyes, C., y Mejía, K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Primera edición. Editado por: Universidad Ricardo Palma. Perú

Unipamplona (2020) Habilidades comunicativas I. Disponible en:  
[https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_109/recursos/octubre2014/educacionfisica/semestre1/09092015/comunilengpensamiento.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_109/recursos/octubre2014/educacionfisica/semestre1/09092015/comunilengpensamiento.pdf)