



República Argelina Democrática y Popular

Ministerio de la Enseñanza Superior y de la Investigación Científica

Universidad Abdou Bekr Belkaid-Tlemcen



Facultad de Letras y Lenguas

Departamento de Francés

Sección de Español

Trabajo de Fin de Máster

En

“Lengua y comunicación”

Dificultades comunicativas en el ambito universitario
Caso de estudio, sección de español, Universidad de Tlemcen

Elaborado por:

Srta. ARAB Houria

Srta. KHOUANI Mansouria

Bajo la dirección de:

Sr. SAIDI Abderrahim

Miembros del Tribunal:

Sr. BENSAPHLA TANI Sidi Mohammed	Profesor	Presidente	Universidad de Tlemcen
Sr. SAIDI Abderrahim	M.A.A	Director	Universidad de Tlemcen
Sr. BENMAMAR Fouad	M.C.B	Vocal	Universidad de Tlemcen

Curso universitario 2022/2023



República Argelina Democrática y Popular

Ministerio de la Enseñanza Superior y de la Investigación Científica

Universidad Abdou Bekr Belkaid-Tlemcen



Facultad de Letras y Lenguas

Departamento de Francés

Sección de Español

Trabajo de Fin de Máster

En

“Lengua y comunicación”

Dificultades comunicativas en el ambiente universitario
Caso de estudio, sección de español, Universidad de Tlemcen

Elaborado por:

Srta. ARAB Houria

Srta. KHOUANI Mansouria

Bajo la dirección de:

Sr. SAIDI Abderrahim

Miembros del Tribunal:

Sr. BENSAPHLA TANI Sidi Mohammed	Profesor	Presidente	Universidad de Tlemcen
Sr. SAIDI Abderrahim	M.A.A	Director	Universidad de Tlemcen
Sr. BENMAMAR Fouad	M.C.B	Vocal	Universidad de Tlemcen

Curso universitario 2022/2023

Agradecimientos

Agradecemos primero a Allah por habernos dado la vida y permitirnos llegar hasta este punto. Y por todas las oportunidades que nos ha mandado para crecer, desarrollarnos y aprender, así como por la paciencia y la perseverancia que nos ha concedido en los momentos difíciles.

Presentamos todo nuestro agradecimiento a nuestro director SAIDI Abderrahim por su paciencia, su orientación y valiosa ayuda a lo largo de todo el proceso. Sus consejos y sugerencias han sido fundamentales para el éxito de este trabajo.

Y también agradecemos a los miembros del tribunal, el profesor BENSAPHLA TANI Sidi Mohammed y el profesor BENMAMAR Fouad por aceptar evaluar nuestro trabajo y por sus consejos

Agradecemos a todos los profesores de nuestra Sección de español.

Dedicatoria

Dedicamos este esfuerzo y logro académico a nuestras familias por su apoyo incondicional, amor y aliento constante. Sus palabras de aliento y su creencia en nos han sido nuestra mayor motivación para llegar hasta aquí.

A nuestros amigos y compañeros de clase, quienes han compartido este viaje con nosotros, agradecemos su amistad, compañerismo y el intercambio de ideas enriquecedoras. Nuestros debates y discusiones han sido fundamentales para nuestro crecimiento personal y académico.

A todas las personas que de una u otra manera han contribuido a nuestra formación y experiencia en este máster. Su influencia y apoyo han sido invaluable.

Sumario

Introducción	02
Capítulo I: realidad de la comunicación en el ámbito Universitario	
1.1 papel de la universidad en la creación de la comunicación entre los estudiantes	05
1.2 . comunicación.....	06
1.3 importancia de la comunicación.....	08
1.4 Tipos de comunicación estudiantil en la universidad.....	08
1.4.1. Comunicar con compañeros.....	09
1.4.1.1. Las barreras a la comunicación entre compañeros.....	09
1.4.2. Comunicarse con profesores.....	10
1.4.3. Comunicarse a través de las actividades estudiantiles.....	13
1.4.3.1 algunas actividades estudiantil.....	13
1.5. El Papel del estudiante en el proceso de la comunidad universitaria.....	15
1.6. características y roles de los estudiantes.....	16
Capítulo II: Las dificultades comunicativas en el ambiente universitario	
2.1. Las dificultades comunicativas por los maestros.....	18
2.2. Las dificultades comunicativas por los estudiante.....	19
2.3 Las habilidades comunicativas en el ambiente universitario.....	21
2.3.1. Habilidades para habla.....	21
2.3.2. Habilidades para escuchar.....	22
2.4 Soluciones de las dificultades comunicativas en el ámbito universitario.....	23
2.4.1. causas a evitar en una comunicación	24
2.4.2. Evaluar de comunicación.....	25
2.5 Técnicas para mejorar las habilidades de comunicación.....	25

2.7 Algunos problemas de comunicación en el aula.....	28
2.6 barreras de comunicación	30

Capítulo III: Metodología de la investigación e interpretación de los datos

3.1. Metodología y tipo de investigación.....	31
3.2. El diseño investigativo del objeto de estudio.....	32
3.2.1. Descripción de la población y la muestra.....	32
3.2.2. Instrumentos de recogida de datos.....	33
3.2.2.1. El cuestionario.....	33
3.3. Análisis e interpretación de los datos.....	34
3.3.1. Análisis del cuestionario para los estudiantes.....	34
Conclusión	49

Bibliografía

Anexos

Introducción

La comunicación clara y precisa facilita la transferencia de conocimientos entre docentes y alumnos, favoreciendo un ambiente de aprendizaje enriquecedor. Además, la comunicación efectiva promueve la colaboración entre pares, el trabajo en equipo y la resolución de problemas, que son habilidades esenciales para el éxito académico y profesional. En definitiva, la comunicación efectiva juega un papel fundamental en el logro de los objetivos educativos y de formación integral de los estudiantes universitarios, ya que es la columna vertebral que sustenta el intercambio de conocimientos, ideas y experiencias entre estudiantes, docentes, administradores y la comunidad académica. Como un todo. La importancia de la comunicación en la universidad radica en su capacidad para mejorar la cooperación, facilitar el aprendizaje, fomentar la participación activa y construir relaciones sólidas dentro de la comunidad universitaria.

Nuestro tema titulado “las dificultades comunicativas en el ambiente universitario”

Para conseguir nuestro objetivo, nuestra problemática será la siguiente: ¿ La falta de habilidades comunicativas efectivas entre los estudiantes universitarios obstaculiza su capacidad para participar activamente en clases, Esto puede afectar negativamente su rendimiento académico y su capacidad para desenvolverse exitosamente en el entorno laboral posterior a la graduación?

De ahí, sugerimos responder a una serie de preguntas:

- ¿Cómo es la relación estudiantil en el ámbito universitario?
- ¿Cuáles son las formas de potenciar esta interacción en el entorno educativo universitario?
- ¿Cómo puede la falta de habilidades de comunicación afectar la empleabilidad y el éxito estudiantil de los estudiantes universitarios?

Hemos basado nuestra investigación en la hipótesis siguiente: La falta de habilidades de comunicación efectiva y la falta de conciencia y comprensión de las normas y expectativas de comunicación pueden dificultar que los estudiantes se comuniquen en un entorno universitario.

El objetivo de nuestro trabajo es la comunicación juega un papel importante en la participación efectiva de los estudiantes en la vida universitaria. A través de una comunicación efectiva, se informa a los estudiantes sobre oportunidades para participar en actividades extracurriculares, eventos académicos, conferencias y proyectos de investigación. Asimismo, el intercambio mejora la interacción de los alumnos y fomenta las redes de apoyo, el intercambio de ideas y la creación de nuevos amigos.

La elección de esta investigación se debe al estudio de la importancia de la importancia de la educación, en la práctica de la comunicación que pretende formar ciudadanos conscientes de la importancia de la comunicación y la tolerancia con el otro como competencias necesarias para la convivencia y el acercamiento entre diferentes identidades en las comunidades locales y globales.

Para responder de estas preguntas, hemos dividido nuestro Trabajo de Fin de Máster en tres capítulos.

En el primer capítulo titulado "La realidad de la comunicación en el ámbito Universitario" donde se busca proporcionar una comprensión integral de cómo se produce la comunicación entre estudiantes, profesores y otros actores en un entorno universitario.

En el segundo capítulo titulado "Las dificultades comunicativas en el ambiente universitario" Se analizarán las barreras y desafíos que afectan la comunicación entre los diferentes actores del entorno universitario para proponer estrategias y soluciones que promuevan una comunicación más efectiva y satisfactoria.

En el tercer capítulo titulado “Metodología e interpretación de los datos” en el cual hablaremos del tipo de nuestra investigación, precisando el diseño investigativo del estudio. Además, describimos la población y la muestra que han sido nuestro objeto de estudio, luego explicamos los instrumentos de recopilación de la información, o sea, las técnicas que hemos utilizado para obtener los datos. De ahí, ofrecemos unos análisis acerca de el cuestionario que hemos efectuado con los estudiantes de dicha sección. Habría que decir, también, que presentamos un informe detallado que explica y analiza nuestra experiencia estudiantil en el entorno universitario y, por último, comentamos nuestra observación, basándonos en ambos enfoques: cualitativo y cuantitativo, que nos permitirán explicar y describir la información, utilizando datos numéricos, tablas, gráficos y análisis.

Para la metodología de presentación formal, aplicaremos el Método Formal que fue publicado por el Equipo de Formación de nuestra Sección de Español, en 2020.

Y para los sitios Web, hemos optado por utilizar el cortador de URL, GOO.SU (<https://goo.su/page/acortador-de-url>).

La creación de redes ayuda a construir relaciones sólidas dentro de la comunidad universitaria. La comunicación, el respeto y la empatía entre los estudiantes, el cuerpo docente y la administración fomentan un entorno de confianza y cooperación. Esto crea un sentido de pertenencia y fortalece la identidad institucional, lo que a su vez mejora la calidad de la educación y el bienestar general de la comunidad universitaria.

Capítulo I

**La realidad de la comunicación en el
ámbito Universitario: sección de
español**

La calidad del proceso de la universidad es uno de ellos objetivos estratégicos de la sociedad como política de desarrollo actual y futuro. Por su carácter sociocultural, aprecia uno de los mayores problemas que tiene que resolver el acceso a los centros de educación superior como escenario visible de transformación social y sus propias experiencias durante sus estudios de pregrado. En este sentido, la educación superior, como responsabilidad social, exige la creación de programas de estudio innovadores como resultados efectivos, contribuyan a las transformaciones necesarias que exige el concepto de la nueva universidad. (Santana-Borrego, 2020)

1.1. El papel de la universidad en la creación de la comunicación entre los estudiantes

Una universidad es un lugar donde los estudiantes aprenden y crecen, pero también debe ser un lugar donde se fomente la comunicación entre los estudiantes. En este informe, exploramos el papel de las universidades en la construcción de una comunidad de estudiantes que se comunica y colabora.

La universidad es considerada como una de las instituciones sociales involucradas¹ en el proceso de socialización porque trata de dotar a sus miembros de valores, leyes, instituciones, creencias y comportamientos y trata de difundir la cultura de la sociedad para lograr acuerdos, y la relación entre la universidad y la sociedad es una relación orgánica esencial que forma un patrón de normas de comportamiento para el intercambio social y educativo entre los miembros de esta institución, y la relación educativa está determinada por varios sistemas y procedimientos (نمر, 2020)

Es bien sabido que la universidad no puede cumplir plenamente su papel en el cambio provocando la interacción entre el individuo por un lado y el entorno social por el otro, porque tal relación puede fortalecer² las habilidades del individuo e impulsar la innovación. Las

¹ Abarcar, incluir, comprender.

² Hacer más fuerte o vigoroso.

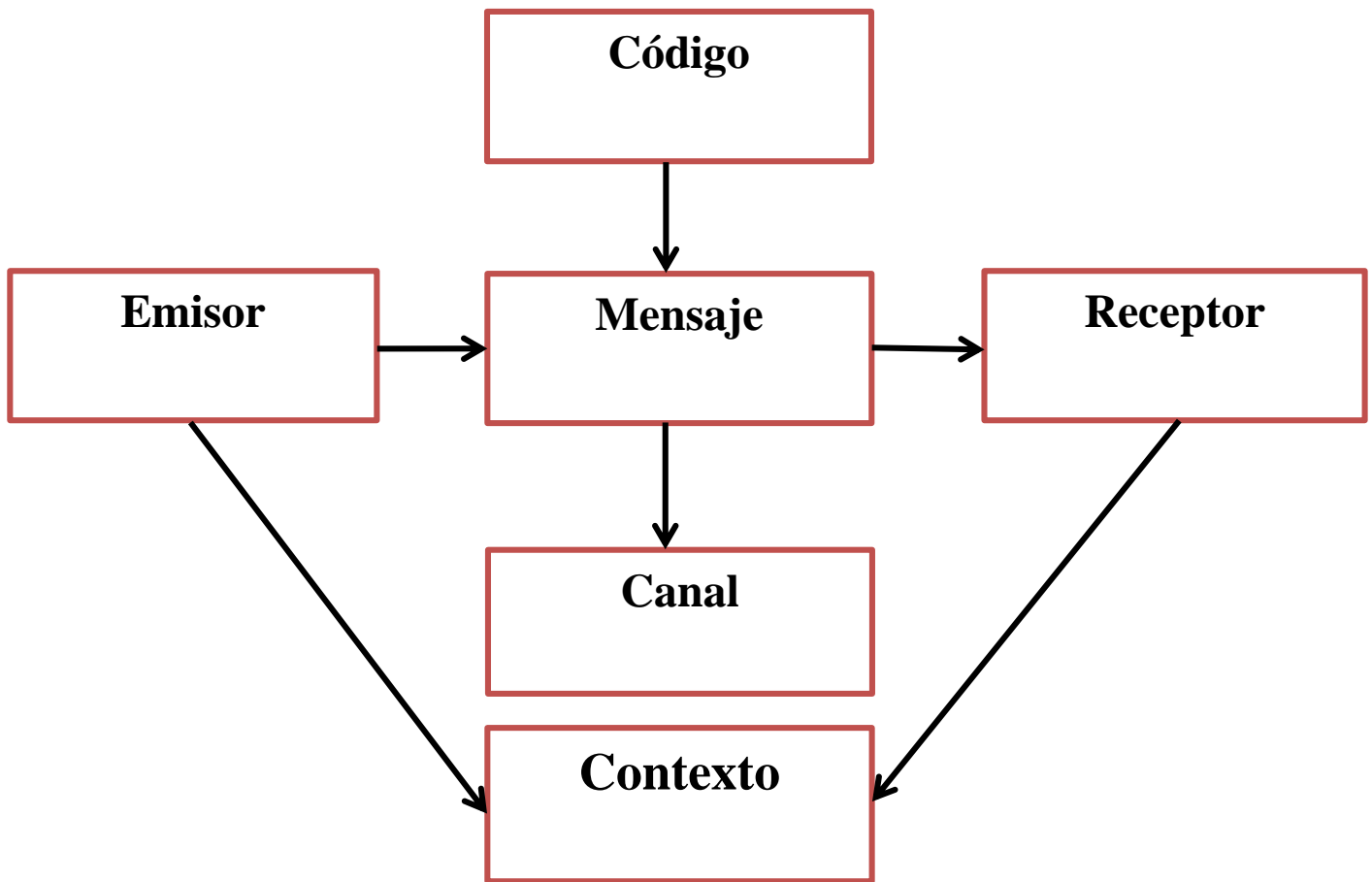
condiciones culturales de una educación universitaria, excepto que es un continuo que no está sujeto a un tiempo, lugar o generación específicos, Por tanto, se puede decir que la importancia de la universidad no es solo en los estudios e investigaciones, sino que se fundamenta en la importancia y el papel de la universidad en la sociedad, así como en la formación de sus líderes y nuevas imágenes. De diferentes departamentos (2007، شرقي)

1.2 la comunicación

Es una actividad por la cual una persona establece una conexión con otra persona y le permite transferir información.

Somos principalmente criaturas "sociales" porque pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por lo tanto, es importante aprender a llevarse bien con los demás ya funcionar plenamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación pueden ayudarnos a mejorar nuestras relaciones. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

figura.1.los elementos de comunicación



Fuente1: <https://goo.su/rDfZUF> (elaboración del esquema propia)

- a) Emisor: Es la persona o entidad que inicia el proceso de comunicación. Es responsable de codificar y transmitir el mensaje al receptor. Puede ser un individuo, un grupo o una organización.
- b) Mensaje: Es la información, ideas, emociones o intenciones que el emisor desea transmitir al receptor. El mensaje puede ser verbal, escrito, visual o no verbal.
- c) Canal: Es el medio a través del cual se transmite el mensaje. Puede ser un medio oral, escrito, electrónico, visual, entre otros. Los canales de comunicación pueden incluir conversaciones cara a cara, llamadas telefónicas, correo electrónico, redes sociales, entre otros.

- d) Receptor: Es la persona o entidad que recibe y decodifica el mensaje enviado por el emisor. El receptor interpreta el mensaje y le da significado de acuerdo con su contexto, conocimientos y experiencias.
- e) Contexto: Se refiere al entorno en el que tiene lugar la comunicación. Incluye el lugar, el tiempo, el contexto social y cultural, así como los antecedentes y las circunstancias que rodean la interacción comunicativa, Código Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.

1.3 La importancia de la comunicación

La comunicación es fundamental para que los estudiantes universitarios mejoren sus habilidades de desarrollo humano. La comunicación incide en el entorno social de la vida universitaria, y la buena comunicación está ligada a tu calidad y desempeño como estudiante, Por lo tanto, es necesario comunicarse durante los estudios del estudiante universitario para complementar su educación. De esta forma, estarás mejor preparado para la vida laboral. (REGINA, 2022)

No hay duda del área de educación universitaria de que la comunicación es más importante que nunca. La calidad de la educación se anuncia principalmente. Esta es una realidad inevitable. (Fernández, 2018)

1.4. Tipos de comunicación estudiantil en la universidad

La actividad de aprendizaje es un acto comunicativo, por tanto, cada sujeto debe ser consciente de su función adecuada, tanto como emisor como receptor, pero siempre se debe establecer la retroalimentación, cambiando los roles de profesor y alumno, los criterios de evaluación y no descuidando al profesor. El intercambio tiene un valor basado en la tolerancia y el respeto, que a su vez salva las diferencias culturales y sociales entre los estudiantes,

dando como resultado una diversidad de carácter, estándares y normas de comportamiento que reflejan el entorno en el que se crían y desarrollan. (Alejandro Martí Núñez, 2018)

Ella es un aspecto esencial de la vida universitaria, ya que permite a los estudiantes interactuar entre sí y con el personal académico. Este artículo analizará los diferentes tipos de intercambio estudiantil en las universidades y su importancia en el desarrollo académico y social de los estudiantes.

1.4.1. Comunicar con compañeros.

Los estudiantes necesitan conectarse con sus compañeros por varias razones importantes. Primero, la comunicación efectiva es esencial para el trabajo en equipo y la colaboración. Cuando los estudiantes se comunican bien entre ellos, pueden trabajar juntos de manera más efectiva y obtener mejores calificaciones. Además, la creación de redes también ayuda a construir relaciones más cercanas entre pares, lo que es beneficioso tanto a nivel profesional como personal.

Otro aspecto importante del intercambio entre pares es la oportunidad de aprender unos de otros. Los estudiantes pueden compartir ideas, conocimientos y habilidades que de otro modo no habrían adquirido. Esto permite un mayor crecimiento y desarrollo personal, así como la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos útiles para el futuro. También permite a los estudiantes colaborar de manera más efectiva, mejorando así el rendimiento académico.

También puede mejorar la satisfacción y la salud emocional al fortalecer las relaciones con los compañeros y reducir los sentimientos de aislamiento. Además, la interacción entre compañeros puede ayudar a los estudiantes a desarrollar importantes habilidades sociales y emocionales como la empatía, la resolución de conflictos y la

cooperación. Estas habilidades son útiles no solo en la escuela, sino también en la vida cotidiana y en futuras carreras y relaciones.

1.4.1.1 Las barreras a la comunicación entre compañeros. Aunque la comunicación entre pares es importante, existen varias barreras que pueden dificultarla. Una de las barreras más comunes es la falta de confianza entre los compañeros. Si los estudiantes no están dispuestos a hablar abiertamente entre sí, es menos probable que se comuniquen de manera efectiva. Otras barreras incluyen la falta de habilidades de comunicación, la falta de tiempo para comunicarse correctamente y las diferencias culturales o de idioma. Es importante que los estudiantes reconozcan estas barreras y trabajen para superarlas. Esto puede incluir practicar habilidades de comunicación, construir relaciones más sólidas con los compañeros y dedicar tiempo a la comunicación efectiva. También es importante que los maestros y el personal de la escuela brinden apoyo y recursos para ayudar a los estudiantes a superar estas barreras.

1.4.2 Comunicarse con profesores

La comunicación con los maestros es una parte importante del éxito académico. Esto permite a los estudiantes recibir más información, recibir comentarios sobre su trabajo y obtener una mejor comprensión de lo que el instructor quiere o espera. La comunicación efectiva entre estudiantes y maestros es una habilidad importante para el éxito en la escuela. Esto significa que los estudiantes deben tratar de comunicarse con sus instructores de manera proactiva y abierta.

Es decir, La comunicación con los maestros es un aspecto crítico del éxito académico y personal. Al construir una buena relación con ellos, puede obtener valiosos consejos, aclarar dudas y confusiones y desarrollar habilidades importantes. Es importante recordar que la comunicación efectiva requiere respeto, claridad y apertura y aceptación. Al seguir estos

principios, puede construir relaciones positivas con sus instructores que durarán mucho después de que termine el curso.

Las tendencias globales en la sociedad de la información y la comunicación afectan a las escuelas y a los profesionales de la educación. Este contexto global ha contribuido a cambios significativos en la gestión de las organizaciones educativas. En las instituciones educativas, la comunicación conforma la función de la gestión escolar, por lo que la comunicación organizacional interna en las instituciones educativas municipales se percibe como una función que puede mejorar dicha gestión y lograr la calidad de la educación. (Domínguez, 2019)

La necesidad de que los docentes muestren empatía, respeto y comprensión hacia los estudiantes es fundamental para crear un clima emocional en el que ambas partes involucradas en el proceso de comunicación intercambien los roles de emisor y receptor de información para orientar el comportamiento comunicativo hacia un objetivo común, en este caso, el proceso de aprendizaje pedagógico. Ya sea dentro o fuera de la educación, la relación de colaboración que se establece entre docente y alumno es fundamental para el éxito de cada momento (Alejandro Martí Núñez, 2018)

La comunicación entre el equipo docente del Centro Educativo y el alumno es el factor principal para determinar la situación del alumno y así poder identificar sus necesidades expresadas. Esto le permitirá al maestro identificar los pasos que se pueden tomar para ayudarlo a superar los obstáculos y lograr buenos resultados académicos. La creación de un ambiente de comunicación docente-alumno enriquece las relaciones interpersonales entre estos dos agentes, permitiendo al docente mejorar y desarrollar las habilidades de los alumnos. Esto proporcionará suficiente retroalimentación y beneficiará a ambas partes. Los estudiantes se sienten más seguros al participar en clase y expresar sus ideas, lo que conduce

al aprendizaje cooperativo. El alumno mostrará una mayor implicación en sus etapas formativas y se mantendrá activo y comprometido. La motivación de los estudiantes también aumentará.

la comunicación a lo largo del proceso de aprendizaje es fundamental para mejorar el éxito académico de un estudiante. (Baena, 2020)

En definitiva, la comunicación con los profesores es fundamental para el éxito profesional y personal de los alumnos. Esto les permite aclarar dudas, recibir retroalimentación, identificar fortalezas y debilidades, identificar oportunidades para seguir aprendiendo y cultivar relaciones positivas. Los estudiantes deben aprovechar todas las oportunidades disponibles para colaborar con los maestros para asegurar el éxito en su educación.

Figura.2.La importancia de comunicarse con los profesores:

Razones	Descripcion
Aclarar dudas y conceptos	Permite a los estudiantes obtener explicaciones adicionales y aclarar cualquier duda o concepto que puedan tener sobre el material de estudio.
Identificación de fortalezas y debilidades	Al comunicarse con los maestros, los estudiantes pueden identificar sus fortalezas y debilidades en el material de aprendizaje para que puedan enfocarse en mejorar su rendimiento académico.

<p>Oportunidades de aprendizaje adicionales</p>	<p>Los maestros son fuentes de conocimiento y pueden proporcionar información sobre oportunidades de aprendizaje adicionales, como actividades extracurriculares y eventos relacionados con los materiales de aprendizaje.</p>
<p>Fomento de una relación positiva</p>	<p>La comunicación con los maestros puede ayudar a los estudiantes a desarrollar relaciones positivas con ellos, lo que puede conducir a un asesoramiento positivo y apoyo profesional adicional.</p>

Fuente 2: <https://goo.su/zENcwS> (elaboración propia)

En resumen, comunicarte con tus profesores es esencial para maximizar tu aprendizaje, recibir apoyo académico y personalizado, y establecer relaciones significativas. Aprovecha esta oportunidad para conectarte con tus profesores y aprovechar al máximo tu experiencia educativa.

1.4.3 Comunicarse a través de las actividades estudiantiles

Ya sea que esté dentro o fuera del aula, la capacidad de comunicar ideas y escuchar y comprender a los demás es fundamental para lograr objetivos comunes. En el ámbito académico, la comunicación efectiva entre profesores y alumnos puede mejorar significativamente el aprendizaje y el rendimiento académico. Los estudiantes que se sienten cómodos expresando sus dudas y opiniones tienen más probabilidades de participar activamente en clase y aprender de manera más efectiva.

La comunicación efectiva entre los estudiantes tiene muchos beneficios. En primer lugar, mejora la calidad del aprendizaje y el rendimiento académico. Los estudiantes que se sienten cómodos expresando sus pensamientos e inquietudes tienen más probabilidades de participar activamente en el aula y aprender de manera más efectiva. Además, la comunicación efectiva fomenta la cooperación y el trabajo en equipo, que son habilidades esenciales para el éxito en todos los ámbitos de la vida. También ayuda a desarrollar empatía y comprensión por los demás, lo que a su vez mejora las relaciones y la capacidad de resolver conflictos de manera efectiva.

Para promover los cambios necesarios en las personas, se debe crear un ambiente de comunicación abierta. Ayuda a los jóvenes dándoles la oportunidad de examinar sus propias actitudes y valores y promueve el respeto por las ideas y valores de los demás. Por lo tanto, como ofrece actividades para estimular la interacción grupal, la discusión y el trabajo en grupo.

1.4.3.1 algunas actividades estudiantiles. Las actividades comunicativas son esenciales para el desarrollo de habilidades lingüísticas de los estudiantes. Estas actividades se enfocan en la práctica de habilidades de habla, escucha, lectura y escritura para que los estudiantes puedan mejorar su comunicación y expresión oral y escrita.

A través de estas actividades, los estudiantes pueden mejorar su confianza, capacidad para trabajar en equipo, resolución de conflictos y pensamiento crítico. Las actividades comunicativas también fomentan la creatividad y la imaginación al permitir que los estudiantes exploren temas de manera más profunda y práctica. Por tanto, es importante que los educadores incorporen estas actividades en su plan de enseñanza para brindar una experiencia de aprendizaje completa y efectiva.

- a. Las conferencias.** Las conferencias suelen reunir a un gran número de personas con intereses similares. Así, se convierten en una oportunidad ideal para colaborar con personas afines y ampliar tu red profesional. Trate de no pasar desapercibido con preguntas o comentarios relevantes. Actividades extracurriculares También son oportunidades para promover una comunicación efectiva entre los estudiantes. Los clubes y grupos de interés permiten a los estudiantes compartir intereses comunes y trabajar juntos para lograr objetivos específicos. Además, las actividades deportivas y extraescolares fomentan la cooperación y el trabajo en equipo, lo que mejora las habilidades comunicativas y de resolución de conflictos de los alumnos.
- b. . La comunicación digital en las actividades estudiantiles.** En la era digital, la comunicación a través de medios electrónicos es cada vez más común en las actividades de los estudiantes. Las redes sociales, los foros en línea y otras plataformas digitales pueden ser herramientas útiles para la comunicación y colaboración entre estudiantes. Sin embargo, es importante que los estudiantes aprendan a usar estas herramientas de manera responsable y ética. Se debe considerar la privacidad y la seguridad digital, así como el respeto por los demás en línea. La industria de la comunicación ha sufrido cambios significativos debido al fenómeno digital y la irrupción³ de las nuevas tecnologías. Por ello, es urgente plantearse si la formación universitaria puede adaptarse a estos cambios en los medios digitales. método. Intenta evaluar si la competencia profesional y el perfil profesional actual de la educación en comunicación es adecuado para las necesidades de la comunicación digital interactiva mediante la realización de encuestas a profesionales de la comunicación, personal docente y estudiantes y entrevistas con profesionales de la industria. Resultados y discusión. Las habilidades más valiosas están relacionadas con la adaptación al

³Aparición impetuosa o repentina.

cambio, el autoaprendizaje y la especialización digital, dando la impresión de que la industria de la comunicación está cambiando, pero el sistema educativo universitario no ha sido capaz de adaptarse hasta ahora. (Ventura, 2018)

- c. **La lluvia de ideas.** es una forma de generar ideas. Cualquiera puede hacer esto por su cuenta, pero esta técnica funciona mejor en grupos donde los miembros del grupo pueden compartir ideas entre sí. Estos incluyen elegir un tema o idea específica y pedirles a los miembros del grupo de oración que digan lo que piensen sobre ese tema.
- d. **Juego de roles o dramatización:** La dramatización, a veces llamada juego de roles, es una situación dramática en la que las personas actúan. A menudo, estas situaciones que involucran problemas o conflictos pueden ser ficticias o basadas en situaciones reales, y el juego de roles es una forma de explorar valores y sentimientos.
- e. **Artes escénicas⁴:** Las artes escénicas son otra actividad popular entre los estudiantes universitarios. Muchas universidades tienen grupos de teatro, danza y música a los que los estudiantes pueden unirse y mostrar sus talentos. Participar en las artes escénicas ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades como la creatividad, la confianza en sí mismos y la capacidad de comunicarse de manera efectiva con los demás.

1.5 El Papel del estudiante en el proceso de la comunidad universitaria

Los estudiantes son los héroes del proceso educativo. La formación general del estudiante ante el contenido y la forma de su comunicación, el estudiante se vuelve más ambicioso, propositivo e independiente y comienza a tomar la iniciativa en diversas áreas de la vida. Hacer una investigación temprana y asistir a conferencias de alto nivel puede ser el primer paso en el camino de un estudiante hacia una vida académica exitosa.

⁴ Las artes escénicas son todas las formas de expresión artística creadas para la actuación en el escenario. Cuando hablamos de artes escénicas, nos referimos principalmente al teatro y la danza.

Vivimos en un mundo globalizado donde la comunicación es fundamental para el desarrollo de la sociedad moderna, por eso los cursos de idiomas extranjeros son tan importantes. Al aprender un idioma, puedes capacitarte para ser un trabajador social que pueda interpretar y transmitir cualquier tipo de información, tanto hablada como escrita.

Para ello, se debe considerar la formación teórica y práctica en los aspectos lingüísticos, gramaticales y fonológicos de la lengua. Capacitación en idiomas extranjeros Capacidad para comprender y utilizar diferentes idiomas como inglés, francés o español. Esta titulación proporciona conocimientos de lengua, gramática y fonética.

El estudiante aprenderá la capacidad de comunicarse con sus compañeros, así como las normas sociales necesarias para el uso de los diferentes idiomas y para utilizarlos correctamente según su ámbito.

Las normas también rigen el uso del lenguaje y la disposición de las palabras en oraciones, facilitando así el proceso de comunicación, Los estándares fonéticos indican la pronunciación correcta de cada palabra en su idioma.

1.6 Características y roles de los estudiantes

Es importante tener en cuenta que las características y los roles pueden variar según el contexto educativo, la etapa de la educación y las circunstancias individuales de cada estudiante.

Es fantástico que los estudiantes estén interesados en conocer otras culturas. Explorar y aprender sobre diferentes culturas puede ampliar su perspectiva, facilita la comunicación y fomentar la comprensión intercultural y también el interés por aprender nuevos idiomas es una cualidad valiosa entre los estudiantes. Aprender un nuevo idioma no solo amplía las habilidades lingüísticas, sino que también abre puertas a nuevas oportunidades y experiencias y por su puesto cuando los estudiantes tienen una mente abierta, están dispuestos a escuchar,

comprender y respetar las ideas, opiniones y perspectivas de los demás , y más de eso debe que mejorar sus habilidades comunicativas, oral y escrita.

Capítulo II

Dificultades comunicativas en el ambiente universitario

En un entorno universitario, la comunicación es fundamental para el éxito académico y personal de un estudiante. Sin embargo, varias dificultades de comunicación pueden afectar negativamente la experiencia universitaria. En este artículo, exploraremos la importancia de la comunicación y algunas de las principales dificultades de comunicación en el entorno universitario y discutiremos posibles soluciones para resolverlas.

2.1 Las dificultades comunicativas por los maestros

La buena comunicación es una de las muchas habilidades que todo docente debe tener para resolver tareas docentes complejas y difíciles. Por su carácter transversal, es una competencia esencial: el discurso del profesor es una herramienta para interactuar con los alumnos, crear un clima emocional positivo en el aula, explicar conceptos complejos, anécdotas e historias para despertar el interés y la curiosidad de los alumnos. A través del habla, el docente presenta una imagen concreta de sí mismo y de sus alumnos, actúa como mediador en posibles conflictos, demuestra su autoridad y control, se acerca a los alumnos y se interesa por ellos.

Siempre es fácil para el docente entender a los alumnos, o las explicaciones no son sencillas o no prestan atención, todos estos accidentes suelen reflejar diversos problemas de comunicación en el aula.

Los problemas de comunicación en el aula pueden afectar negativamente los resultados del aprendizaje. Muy a menudo, las instituciones educativas tienen una comunicación poco clara sobre los objetivos de aprendizaje, incluida la desconfianza de los maestros hacia los estudiantes y los altos niveles de ansiedad causados por la incapacidad del maestro para satisfacer las necesidades de los estudiantes, los tipos de tareas o los métodos de enseñanza de los maestros.

Malinterpretar⁵ el mensaje del maestro, sacar diferentes conclusiones del mismo concepto, lenguaje acusatorio, problemas de habla, falta de plan de lección, desviación de los objetivos de la lección, errores de documentación, uso inapropiado⁶ del lenguaje no verbal o corporal; falta de respeto por la cultura estudiantil.

Los profesores universitarios se enfrentan a diversas dificultades de comunicación. Algunas de las razones de estas dificultades incluyen la falta de tolerancia por parte de los docentes, la falta de esfuerzo y dedicación por parte de los estudiantes, el mal uso del tiempo, la falta de habilidades comunicativas y la falta de comprensión del mensaje del docente.

Además, el profesorado universitario puede tener deficiencias de comunicación relacionadas con el desempeño de las actividades docentes. También se menciona que los estudiantes universitarios pueden tener problemas de comunicación por no conocer las claves para hablar en público de manera efectiva o por otras razones.

En general, es importante que el profesorado universitario tenga necesarias para gestionar con éxito el proceso comunicativo dificultades en la adquisición de las habilidades comunicativas en estudiantes universidad de salvador facultad multidisciplinaria paracentral. proyectos académicos especiales. (DELEÓN GIRÓN, 2020)

2.2 Las dificultades comunicativas por los estudiantes

Hablar un idioma extranjero a menudo se asocia con la capacidad de hablar el idioma, lo que muestra el papel central de la expresión oral en el aprendizaje del español, incluso si puede hacerlos más ansiosos, nerviosos o temerosos. Expresiones en el aula y al hablar con hispanohablantes, ejercicios de comunicación con profesores y compañeros, así como en situaciones de contacto con hablantes nativos.

⁵ entender de manera equivocada

⁶El uso que no resulta adecuado o conveniente

A continuación, comentamos las partes más difíciles e importantes, destacando la parte emocional del aprendizaje de una lengua extranjera, destacando que el éxito depende menos del material, la técnica y el análisis lingüístico que de lo que sucede entre las personas en el aula.

- Miedo a cometer errores: El miedo a equivocarse es su dificultad para superar la expresión oral en el aula. Hay muchas razones para esto, incluidas las relacionadas con el contexto. Nuestros alumnos encuestados: La clase tiene muchos ejercicios correctivos y la comunicación es fluida; No siempre se crea un ambiente de confianza en el aula, y el profesor puede tener una actitud negativa hacia los alumnos. Error o utilizar la técnica de corrección directa. (Morimoto, 2006)

- Vocabulario encontrar y recordar el vocabulario correcto: Encontrar o recordar el vocabulario correcto es el mayor problema que preocupa a los estudiantes cuando hablan con hispanohablantes y también cuando hablan en clase. No poder encontrar las palabras exactas para expresar nuestros sentimientos es la experiencia más frustrante a la hora de hablar una lengua extranjera, por lo que somos conscientes de la necesidad de gestionar y aumentar nuestro vocabulario.

- Miedo a hablar en público en general: Los estudiantes a veces tienen miedo de hablar en público en clase. Es una actividad asociada a la ansiedad, el miedo y la incertidumbre; todas estas dificultades contribuyen a hablar en público en un idioma extranjero. El miedo a hablar en público, junto con la timidez, el miedo escénico, la vergüenza, el miedo al juicio social y el miedo a la comunicación conforman la ansiedad social, y las personas con estos miedos tienden a evitar situaciones sociales en las que otros puedan percibirlos negativamente. Por lo tanto, al enseñar chino, podemos notar que algunos estudiantes prefieren permanecer en silencio o reaccionar solo cuando es necesario.

- Miedo de la reacción del profesor: Consiste en sesiones educativas y comunicativas dirigidas por dos participantes, gracias al trabajo de los docentes, creando un ambiente de aprendizaje donde cada estudiante tiene la oportunidad de expresarse y desarrollar su aprendizaje.

- Porque no entiendo lo que dicen otros: Consiste en la educación y el intercambio de dos participantes. Esto está relacionado con el desarrollo del entorno de aprendizaje y aprendizaje de los maestros. Cada estudiante tiene la oportunidad de hablar y desarrollar el aprendizaje.

- Porque el interlocutor no me deja suficiente tiempo para hablar: Puede ocurrir que a tu interlocutor no le interese lo que tienes que decir o no valore tu punto de vista. También puede estar impaciente por terminar la conversación lo antes posible. Muchos problemas pueden surgir en la comunicación. Si la otra persona habla demasiado, es posible que no se dé cuenta de que te ha interrumpido. En este caso, puede ser útil tratar de establecer algunas reglas para la conversación, como turnarse o hacer pausas para dificultar la conversación de la otra persona.

2.3 Las habilidades comunicativas en el ambiente universitario

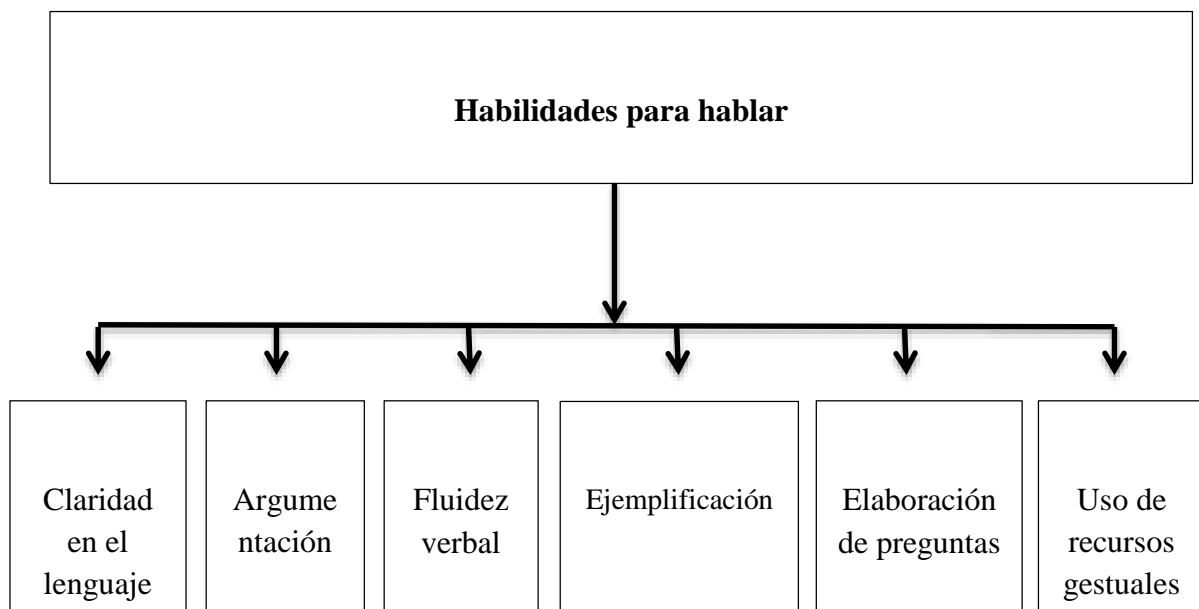
Las habilidades comunicativas incluyen todo un conjunto de herramientas importantes para el desempeño humano en todos los ámbitos en el día a día, es lo que te permite comunicarte con tus compañeros, entenderte y considerar la comunicación como uno de los aspectos principales ya que constituye una necesidad para que los individuos y las sociedades, por primitivos que sean, intercambien información e interactúen entre sí. (Shirley, 2023)

2.3.1 Técnicas para hablar. Incluyen lo siguiente:

- Claridad en el lenguaje: Otros pueden acceder al mensaje según su nivel de comprensión Coherencia y lógica.
- Argumentación: expresar ideas de diferentes maneras, relativamente redundante.

- Fluidez verbal: No interrumpa ni repita innecesariamente.
- Ejemplificación: Contenido relacionado con las experiencias de otras personas.
- Elaboración de preguntas: diferentes tipos dependiendo del propósito del intercambio, para Evaluar la comprensión, el juicio personal, cambiar el curso de la conversación.
- Uso de recursos gestuales: Como apoyo o sustituto de la palabra hablada .

Esquema 1. Las habilidades comunicativas



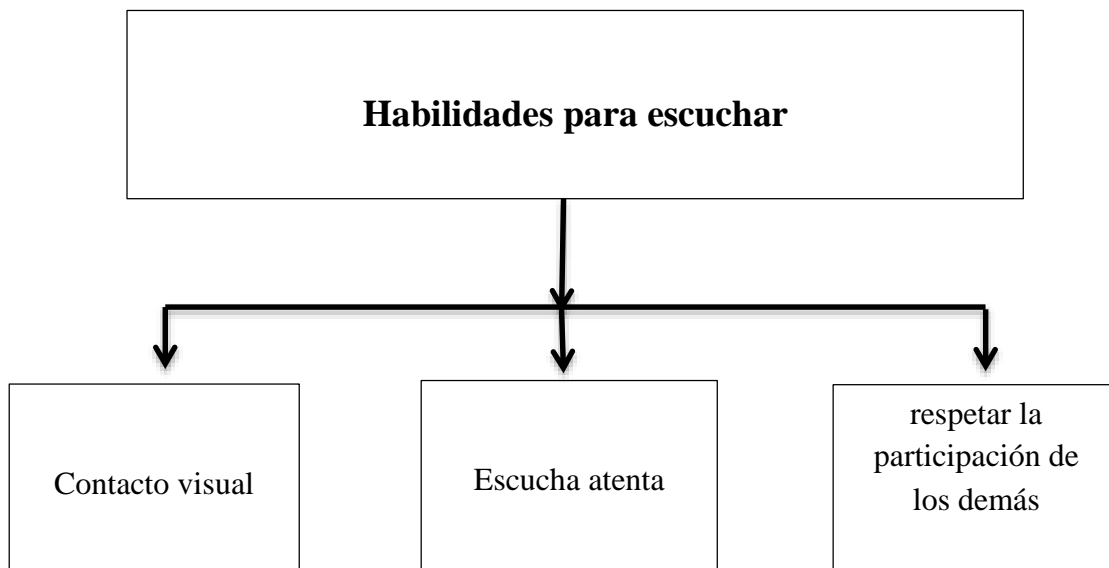
Fuente: <https://goo.su/XYbGI> (elaboración del esquema propia)

Las habilidades para hablar son fundamentales en nuestra vida personal y profesional. Una comunicación efectiva nos permite expresar nuestros pensamientos, ideas y emociones de manera clara y convincente. Al desarrollar y mejorar nuestras habilidades para hablar, podemos construir relaciones sólidas, influir en los demás de manera positiva y alcanzar nuestros objetivos

2.3.2 Técnicas para escuchar. Incluyen lo siguiente:

- Contacto visual: sigue mirando al interlocutor
- Escucha atenta: Identifique lo que la otra persona está diciendo o haciendo con la mayor precisión posible Tráelo como un mensaje durante su presencia en línea
- respetar la participación de los demás: Brindar estimulación y retroalimentación adecuada, mantener una relación democrática, aceptar ideas, no interrumpir.

esquema2. **Las habilidades para escuchar**



Fuente: Fuente: <https://goo.su/XYbGI> (elaboración propia)

Las habilidades para escuchar son fundamentales en la comunicación interpersonal, y son esenciales en la comunicación efectiva

2.4 Soluciones de las dificultades comunicativas en el ámbito universitarios

Los enfoques para abordar las dificultades de comunicación en el entorno universitario pueden incluir el uso de estrategias de aprendizaje, como el desarrollo de habilidades de comunicación y la identificación y el tratamiento de problemas específicos de comunicación educativa. También es importante abordar las barreras de comunicación en el salón de clases,

como la falta de propósito en la comunicación, así como los errores del habla, la mala redacción y las actitudes físicas o emocionales. En general, puede ser necesario implementar consejos humorísticos y efectivos para mejorar las habilidades de comunicación de un estudiante.

2.4.1 cosas a evitar en una comunicación. Para evitar errores de comunicación, es importante evitar algunas de las razones que pueden impedir la transmisión efectiva de mensajes, Algunas de estas causas son:

- Proporcionar información contradictoria en la misma comunicación: La comunicación paradójica es aquella que transmite mensajes inconsistentes y proviene de la misma fuente. En general, los estilos de comunicación conflictivos pueden confundir y generar dudas en el destinatario.
- Solo escucha las respuestas: Sí piensas más en lo que quieres responder que en lo que te dicen, te resultará más difícil concentrarte de manera efectiva en la otra persona; La escucha pasiva puede generar malentendidos y fallas en la comunicación cuando piensa más en lo que quiere responder que en lo que dice, y puede identificar las barreras para escuchar de manera efectiva.
- Terminar una conversación sin razón: Es importante tener en cuenta que la terminación abrupta de la conversación puede ser percibida como grosera o descuidada por la otra parte. Por eso, es importante ser cortés y respetuoso al interrumpir una conversación, aunque no haya una razón específica.
- Depresión: Estos cambios reducen su enfoque y degradan la forma y el contenido de su mensaje. La depresión puede afectar la forma y el contenido de los mensajes de una persona, ya que los cambios de humor reducen la concentración y reducen la capacidad de comunicarse de manera efectiva.

2.4.2 Evaluar de comunicación

- Elija el mejor momento y lugar para la comunicación: En general, es importante prestar atención a cuándo y dónde se produce la comunicación para garantizar que la información se reciba y comprenda de manera efectiva.
- Practica la escucha activa: Practicar la escucha activa es una habilidad importante para una comunicación efectiva. La escucha activa requiere estar presente en la conversación, prestar atención y usar señales no verbales, evitar los juicios, interpretar y resumir lo que se dice y hacer preguntas específicas y abiertas.
- Use preguntas abiertas para expresar su interés en la otra persona: Las preguntas abiertas son una forma efectiva de mostrar interés en los demás y promover una comunicación efectiva. Las preguntas abiertas permiten respuestas detalladas y completas que pueden proporcionar información sorprendente y valiosa al entrevistador.

Utiliza el mismo símbolo o el mismo nivel o similar entre usted y el entrevistador: se puede mejorar la comprensión y las relaciones entre las personas. En general, es importante ser consciente de los símbolos verbales y no verbales que se utilizan en la comunicación para garantizar que la información se reciba y comprenda de manera eficaz.

Proporcionar información positiva: Una forma efectiva de transmitir un mensaje positivo es evitar la palabra que; no cubierto por las reglas. Una forma de hacerlo es evitar la palabra y que, en su lugar, usar palabras afirmativas y afirmativas. (Cómo aprovechar tu paso por la universidad para el éxito profesional, 2019)

2.5 Técnicas para mejorar las habilidades de comunicación

La comunicación entre profesor y alumno es fundamental cuando surgen problemas, o cuando se necesita intercambiar información o perspectivas sobre la realidad, o cuando se

quiere aportar algo propio. La comunicación no es sólo que el profesor hable y los alumnos escuchen. No es solo una simple comunicación de texto entre personas. Es lo anterior y una forma de expresión, una manera de transmitir información. Tiene dos significados dados directamente por las palabras, y la metacomunicación está dada por las relaciones simbólicas que se establecen entre docentes y alumnos. (Franco, 1999)

- Puede que no lo parezca, pero ser un buen comunicador significa ser un buen oyente, lo cual es muy importante en una conversación porque:
 - a) ayuda a comprender mejor a los demás;
 - b) Pongámonos en los zapatos de los demás;
 - c) Establecer una relación de referencia;
 - d) muestra respeto.
- No interrumpas al interlocutor ni hables con el interlocutor.

Interrumpir a alguien o hablar mientras habla es una falta de respeto. Por supuesto, esto sucede de vez en cuando, pero debe evitarse; en este sentido, es importante señalar que cuando hablamos con otra persona y la interrumpimos, la gente se queda atrás. Nos preocupamos por la impresión que dan. Lo que tenemos que decir es definitivamente más relevante en nuestra opinión

- parafrasear el discurso del interlocutor:

La paráfrasis puede ser muy densa cuando se usa demasiado en una conversación, pero dependiendo de la situación, puede ser muy útil. Por ejemplo, en una conversación

donde se necesita estar 100% seguro de lo que dijo el interlocutor, se recomienda hacerlo parafraseando. Otro beneficio de este recurso es que muestra que está siguiendo la presentación del orador.

- Escucha activa:

Puede que no sepas que hay dos tipos de escucha: la escucha pasiva y la escucha activa:

a) escucha pasiva. Esto sucede cuando claramente estás chateando con alguien, pero la verdad es que solo estás escuchando lo que dice la otra persona. En otras palabras, no contribuyes con conversaciones, argumentos, respuestas.

b) escucha activa Aquí, tu actitud es responder al interlocutor de acuerdo a lo que está hablando la otra persona.

- Respétate a ti mismo y a los demás en situaciones difíciles ,En este caso, es importante:

a) Mirar a los ojos del interlocutor;

b) Escuchar sus argumentos es una forma de demostrar que estás pensando en lo que dice;

c) Mostrarle que esto es una conversación y no un monólogo significa que usted y él pueden participar y responder. También vale la pena elegir un comportamiento más compasivo y evitar una actitud agresiva.

- Pregunta siempre

Hacer preguntas nunca es aburrido o agotador. Contrariamente a la creencia popular, es una forma de comprender mejor la posición de la otra persona y aclarar posibles dudas, siempre haciendo preguntas objetivas y específicas para confirmar lo entendido.

- habla con tu audiencia

Es posible que tenga algo que decir, pero dependiendo de su audiencia, deberá ajustar la forma en que entrega su mensaje. Esto significa que un mismo mensaje se puede transmitir de diferentes maneras, y depende de usted adaptarlo al público para lograr la máxima atención, comprensión y difusión. (germano, 2019)

1.7. Algunos problemas de comunicación en el aula

La comunicación entre profesor y alumno es fundamental cuando surgen problemas, o cuando se necesita intercambiar información o perspectivas sobre la realidad, o cuando se quiere aportar algo propio. La comunicación no es sólo que el profesor hable y los alumnos escuchen. No es solo una simple comunicación de texto entre personas. Es lo anterior y una forma de expresión, una manera de transmitir información. Tiene dos significados dados directamente por las palabras, y la metacomunicación está dada por las relaciones simbólicas que se establecen entre docentes y alumnos. (Franco, 1999)

- a.** Oyes, pero no oyes. Escuchar implica un proceso que requiere el uso de la escucha activa además de la atención:

Esto incluye centrarse en el orador, comprender los mensajes, interpretar el lenguaje hablado y no verbal y responder adecuadamente. La escucha activa también incluye evitar distracciones, mostrar interés genuino, hacer preguntas para aclarar información y

ser abierto y receptivo. Es un proceso esencial para una comunicación efectiva y una buena interacción humana.

b. Expresa tus pensamientos sin tener en cuenta los sentimientos de otras personas.

La empatía y la consideración por los demás son esenciales para mantener relaciones saludables y facilitar una comunicación efectiva, y es importante entender cómo nuestras palabras y acciones afectan a los demás. La comunicación respetuosa y empática es clave para crear conexiones significativas y crear un ambiente positivo en cualquier interacción.

c. Falta de confianza en sí mismo que le impide hablar con confianza.

Generar confianza en ti mismo es esencial para ganar confianza en ti mismo. Practique hablar en público frente a un espejo, con amigos o familiares, o incluso en un entorno más formal, como un club de debate o un grupo de oratoria.

d. No hay empatía al hablar

La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona. En una conversación auténtica, es importante escuchar activamente, reconocer los sentimientos de la otra persona y responder con respeto y comprensión.

e. El lenguaje no verbal rara vez se usa, a menudo es la forma en que se entiende completamente un mensaje

Es importante tener en cuenta tanto el lenguaje hablado como el no verbal al interpretar y comprender completamente un mensaje. La coherencia entre los dos puede mejorar la claridad y la autenticidad de la comunicación, mientras que la incoherencia puede generar confusión o malentendidos.

f. Falta de respeto al expresar una opinión

La falta de respeto en la expresión de opiniones es un problema común en la comunicación moderna. Es importante recordar que todos tienen derecho a tener su opinión y expresarla con respeto.

1.8. Barreras de la comunicación

Hay muchas barreras interpersonales a la comunicación que impiden que los estudiantes se comuniquen plenamente, y estos son los mismos problemas de comunicación que ocurren en el salón de clases. Puede haber algunas barreras de comunicación después de los comentarios.

- falta de comprensión del propósito de la comunicación;
- forma incorrecta de hablar;
- mala elección de palabras;
- Condición física o trastorno mental del remitente o receptor .

Capítulo III

Metodología e interpretación de los datos

Este capítulo describe los pasos metodológicos que tomamos en nuestro estudio. En la primera parte, presentamos el método utilizado y el plan metodológico que hemos adoptado para este trabajo. La segunda parte está dedicada al análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Por el contenido del método, podemos considerarlo como el núcleo de nuestro TFM, ya que contiene una recopilación de datos y conocimientos relacionados con el tema de investigación, que pretende explicar la parte práctica, donde los resultados muestran los datos tanto cuantitativamente. Y forma cualitativa. Llevar a cabo nuestra investigación utilizando una variedad de herramientas y métodos.

3.1. Metodología y tipo de investigación

La metodología de la investigación es un proceso objetivo y sistemático en el que se genera la información necesaria. A continuación, el proceso consiste en aclarar toda la información necesaria. En este estudio, hemos utilizado varios recursos para lograr nuestro objetivo. Algunos de ellos son obras: revistas, artículos y académicos. Y también en otras partes seguimos nuestro camino al escribir este documento para que podamos sacar conclusiones y obtener resultados. Nuestra investigación se basa en dos aspectos fundamentales: teórico y práctico.

Además, hemos podido ordenar numéricamente los datos usando estadísticas y círculos para leer mejor los resultados.

El tipo de investigación: cualitativa, analítico.

Finalmente, analizamos el caso de estudio utilizando la población y muestra mencionada anteriormente para poder confirmar o refutar nuestras hipótesis, dudas y preguntas.

3.2. El diseño investigativo del objeto de estudio

Las muestras seleccionadas para el desarrollo de este estudio de campo se dividen en los estudiantes de M1 Y M2 y L3 de la sección de español de la universidad Abou Bekr Belkaid de Tlemcen. Nuestro cuestionario consiste en el hecho de contestar a los interrogantes. Esto fue mandado a sesenta (60) estudiantes de diferentes grados académicos.

3.2.1. Descripción de la población y la muestra

- La población y la muestra :

Los sujetos que han sido el objeto de nuestro estudio son sesenta (60) estudiantes de diversos niveles académicos (tercer grado de licenciatura) y (Máster 1, Máster 2) tanto del género masculino como femenino. Hemos repartido la cantidad de estudiantes de la siguiente manera:

- Tercer grado de licenciatura: 15 estudiantes.
- Máster 1: 15 estudiante.
- Máster 2: 30 estudiante.

En el presente estudio de campo, se llevó a cabo una cuidadosa selección de muestra con el objetivo de obtener datos representativos y relevantes para el análisis

Al respecto, hemos podido entrevistar a algunos estudiantes de español, donde tomamos una muestra de sesenta (60) estudiantes pertenecientes al tercer grado de la licenciatura y dos de las maestrías en la siguiente tabla:

Figura 5: Los participantes de diferentes grados:

Miembro de participantes de diferentes niveles	Número de participantes
Estudiantes de tercer grado	Quince (15) estudiantes
Estudiantes de Máster uno	Quince (15) estudiantes
Estudiantes de Máster dos	Treinta (30) estudiantes

Fuente: elaboración propia

3.1.1 . Instrumentos de recogida de datos

Un instrumento es una técnica utilizada para recopilar información, es cualquier recurso, formato (papel o digital), es decir. Diferentes formas de recopilar y agregar datos de manera eficiente y rápida.

3.1.1.1 .El cuestionario

Elegimos cuestionarios como método de recolección de datos para recopilar nuestro corpus. Como comentábamos anteriormente, la primera etapa consiste en la cumplimentación de un cuestionario en papel, cuyos objetivos son tanto cuantitativos como cualitativos.

Por tanto, la aplicación del cuestionario permitirá alcanzar los resultados deseados en cuanto a la comunicación universitaria como elemento central del proceso de aprendizaje. Esto nos ayudará a identificar oportunidades y brindar recomendaciones sobre cómo mejorar el aprendizaje y eliminar las barreras a la comunicación, particularmente en la educación superior.

3.2 Análisis del cuestionario

El cuestionario estaba destinado a los estudiantes de español “hispanistas” de distintos grados , con el fin de tener diferentes puntos de vista. Este instrumento que lo hemos usado para recopilar informaciones, fue elaborado de una manera propia, La muestra elegida fue de sesenta (60) estudiantes.

El cuestionario presenta ocho preguntas que son cerradas y tres preguntas que son abiertas que tienen relación con la rutina comunicativa del estudiante dentro de la universidad en general.

3.2.1 Análisis de las preguntas del cuestionario

-Primera pregunta: **¿Crees que la comunicación es importante en el ámbito universitario? ¿Por qué?**

Gráfico n°1: **Resultados de la primera pregunta.**



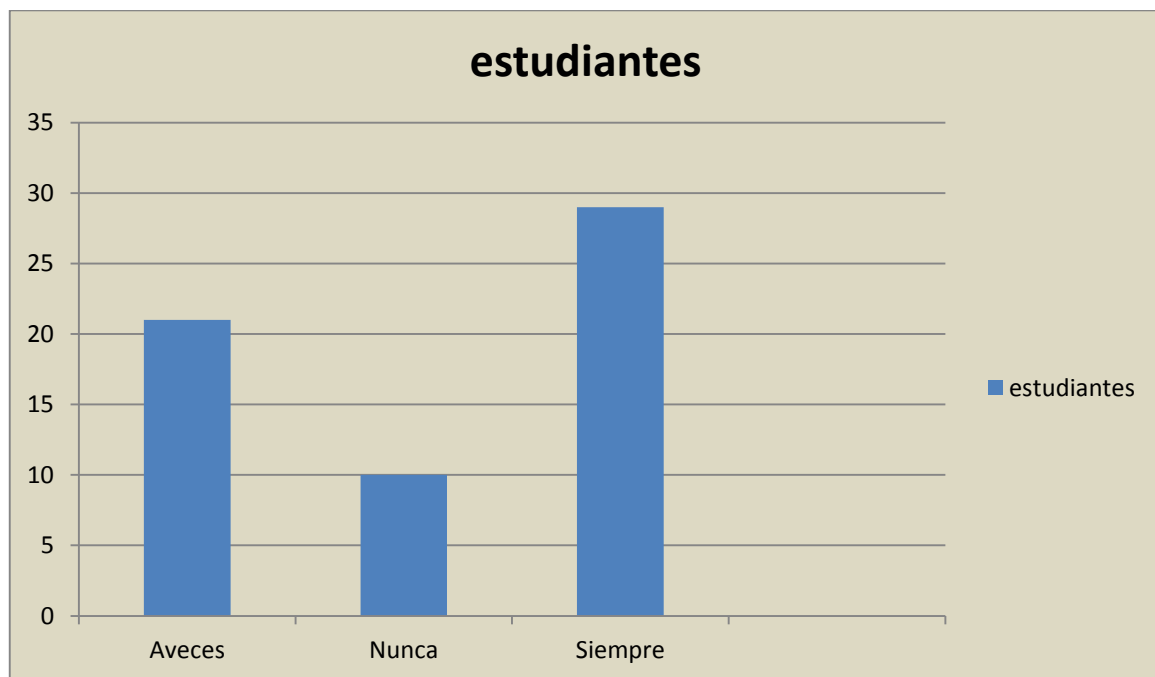
El primer dato que obtuvimos fue información que nos ayudó a identificar la población estudiantil que participó en el cuestionario. Como se muestra abajo.

Las respuestas obtenidas de la propuesta (si) son 100 % que representa el mayor porcentaje.

A partir de aquí, observamos que la mayoría de los estudiantes respondieron en diferentes niveles, lo que demuestra que la comunicación es muy importante para la mayoría de las personas, porque en esta parte se nota el interés de la mayoría de los estudiantes por comunicarse.

Segunda pregunta: **¿Trabajar con compañeros de clase para resolver los problemas universitarios?**

Gráfico n°2: **Resultados de la segunda pregunta.**



En el segundo gráfico, los porcentajes de las respuestas son los siguientes:

Los resultados obtenidos de la propuesta (siempre) son 48.3% un mayor porcentaje.

Los resultados obtenidos de la propuesta (a veces) son 35% un medio porcentaje.

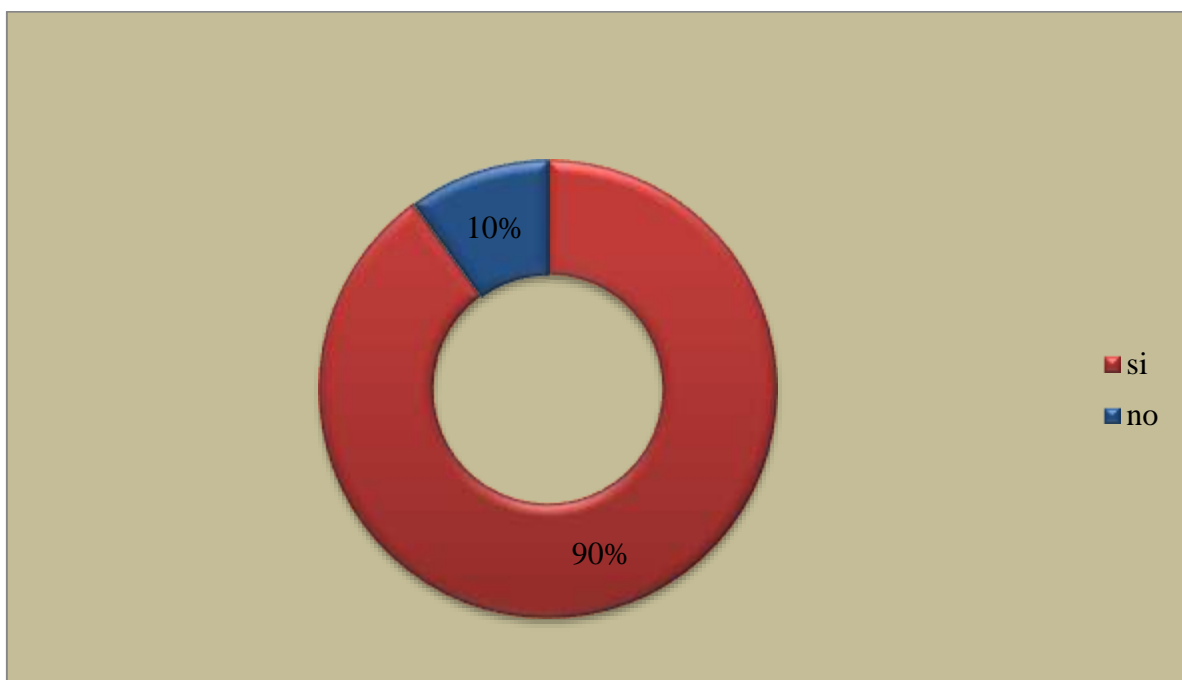
Los resultados obtenidos de la propuesta (nunca) son 16.6% el inferior porcentaje.

Al ver los resultados de las respuestas que han proporcionado los estudiantes de español de las diferentes gradados, notamos que 48 % de ellos Trabajan con compañeros de clase,

considerándola la característica más adecuada para un estudiante universitario ,Esto refleja la necesidad de los estudiantes como seres humanos de ser estimulados y tener siempre la energía para continuar con su formación.

- la tercera pregunta: **¿me comunico con mis compañeros de clase a través de varias aplicaciones de redes sociales?**

Gráfico n°3: Resultados de la tercera pregunta



En el tercer gráfico, los porcentajes de las respuestas son los siguientes:

Las respuestas obtenidas de la propuesta (si) son 90 % representa el mayor.

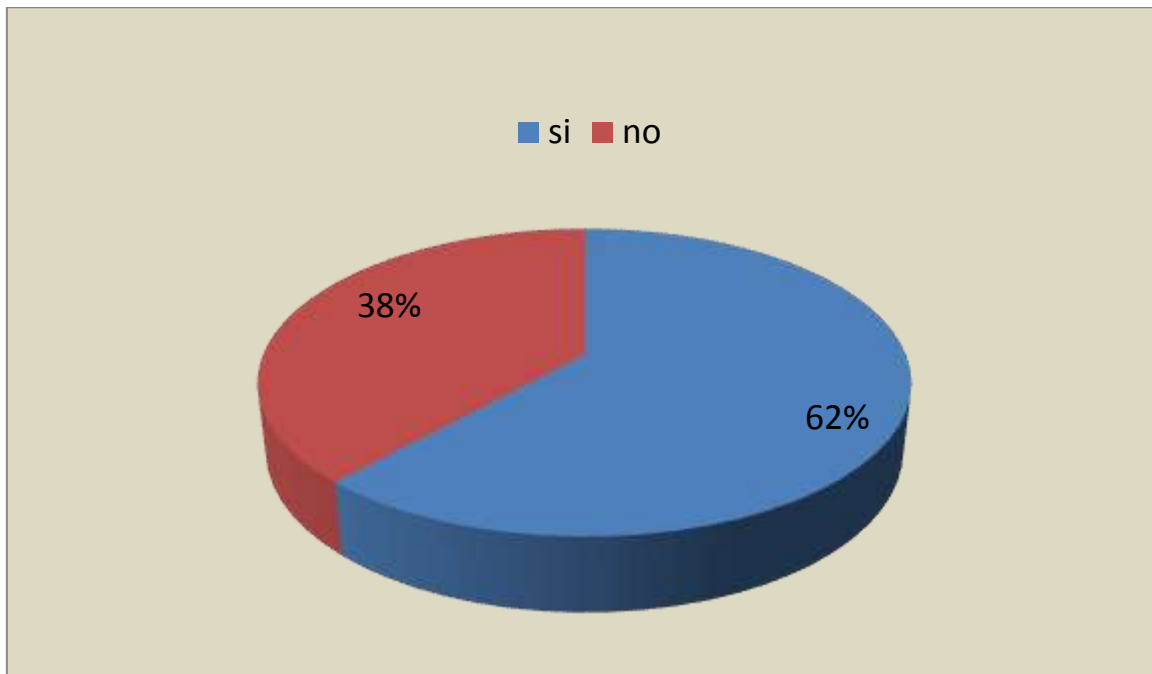
Las respuestas obtenidas de la propuesta (no) son 10 % representa el inferior.

A través de las respuestas de los estudiantes universitarios, observamos que la mayoría de los estudiantes comunican con sus compañeros a través de los redes sociales 90%; al mismo tiempo solo una mínima cantidad de estudiantes que no comunican con sus compañeros de la universidad 10 %.

Es cierto que en la actualidad muchos estudiantes universitarios utilizan las redes sociales como una forma de comunicarse con sus compañeros. Las redes sociales han ganado popularidad y se han convertido en una herramienta común para establecer y mantener conexiones sociales

- la cuarta pregunta: **¿ la comunicación continúa con mis compañeros de estudios fuera de los muros de la universidad?**

Gráfico n°4: Resultados de la cuarta pregunta



Según las respuestas, los porcentajes en este gráfico son los siguientes:

Las respuestas obtenidas de la proposición (si): 62% (37 estudiante) representa el mayor porcentaje.

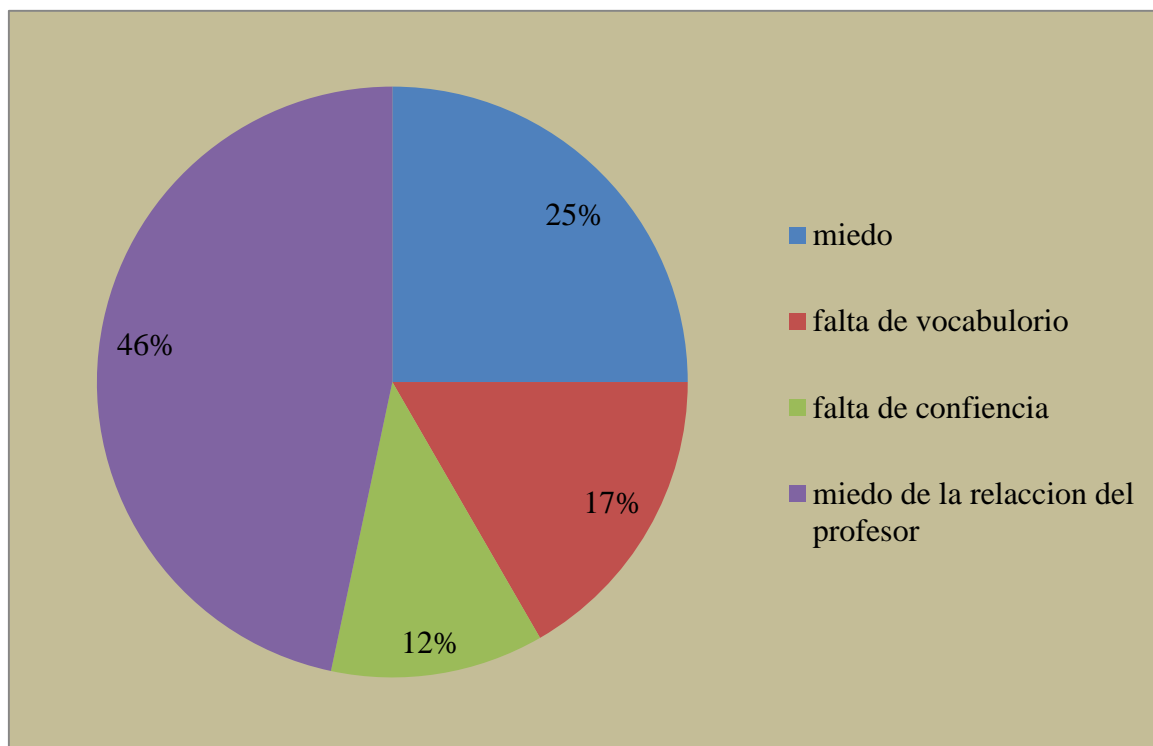
Las respuestas obtenidas de la proposición (no): 38%(23 estudiantes) representa el inferior porcentaje.

Las respuestas obtenidas nos indican que una pequeña categoría solo se comunicó dentro del espacio universitario.

También notamos que la mayoría de los estudiantes establecen relaciones y se comunican entre ellos incluso fuera de la universidad. Entonces La universidad puede ser un entorno desafiante y exigente, y contar con el apoyo de compañeros de estudios puede ser reconfortante y motivador. La comunicación fuera de los muros de la universidad permite establecer relaciones más sólidas, compartir experiencias, brindar apoyo emocional y formar redes de apoyo mutuo.

- la quinta pregunta: **¿cuáles son las dificultades que enfrentan para comunicarse con sus compañeros o profesores?**

Gráfico n°4: **Resultados de la quinta pregunta.**



Según las respuestas, los porcentajes en este gráfico son los siguientes:

- Las respuestas obtenidas de la proposición (miedo de la reacción del profesor): 46% (28 estudiante) representa el mayor porcentaje.

- Las respuestas obtenidas de la proposición (miedo de hablar en público): 25% (15 estudiante) representa el medio porcentaje.

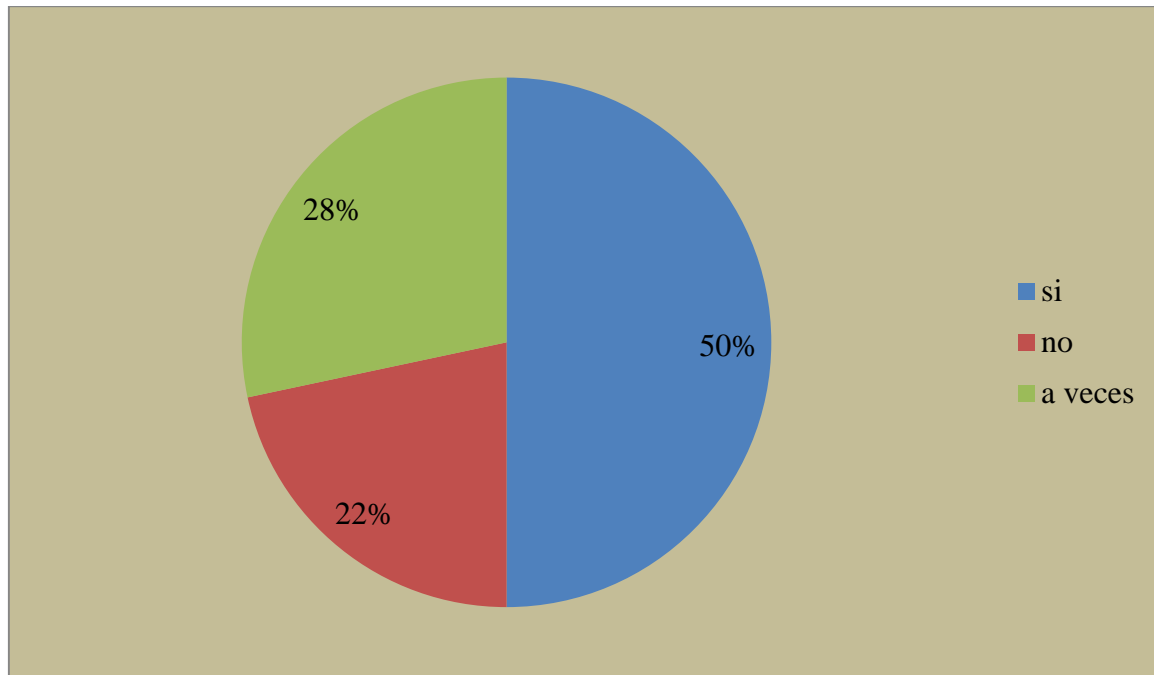
- Las respuestas obtenidas de la proposición (falta de vocabulario): 17% (10 estudiante) representa el medio porcentaje.

- Las respuestas obtenidas de la proposición (falta de confianza): 12% (7 estudiante) representa un inferior porcentaje:

Observamos que la mayoría de los estudiantes pueden experimentar miedo o ansiedad al hablar en presencia de su profesor. Esta ansiedad puede surgir debido a varias razones, como el temor a cometer errores, el miedo al juicio del profesor o la preocupación por la respuesta o la reacción negativa.

- la sexta pregunta: **¿Has tenido problemas para entender a algunos de tus profesores o compañeros de clase?**

Grafico n°6: Resultados de la sexta pregunta



Como vemos en el siguiente gráfico los porcentajes siguientes:

Las respuestas de la propuesta (si) son 50 % es un mayor porcentaje

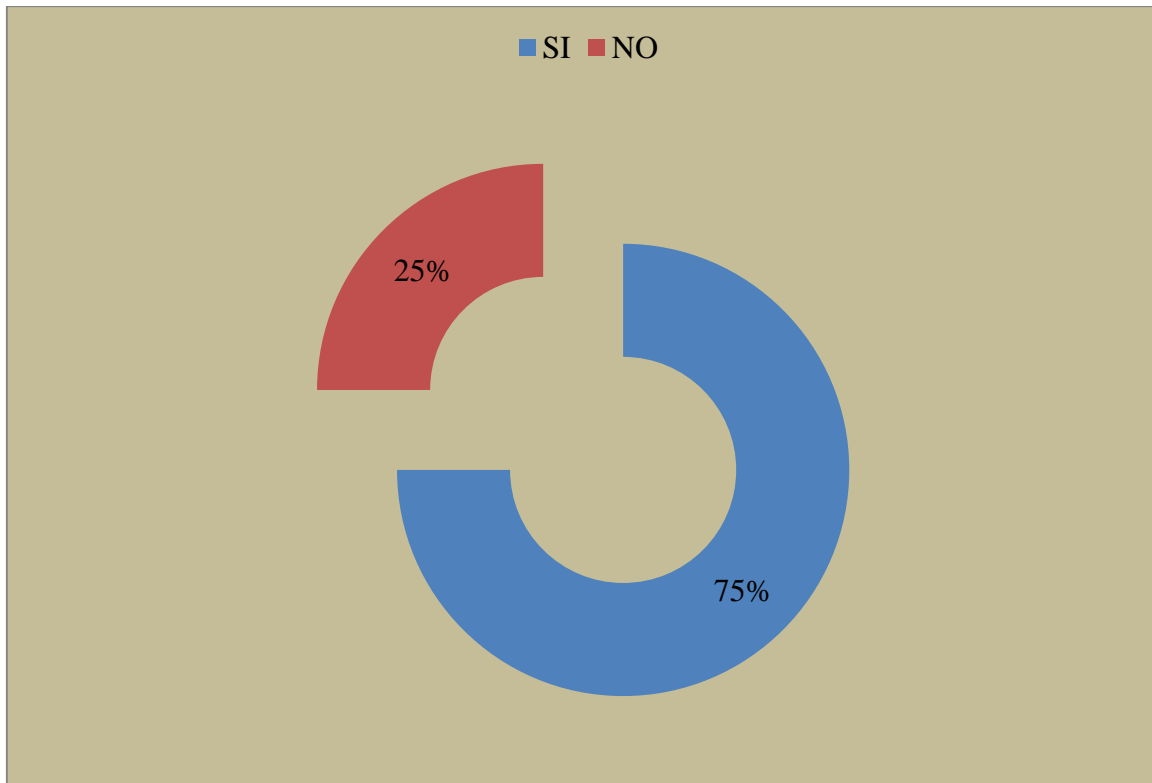
Las respuestas de la propuesta (a veces) son 28 % marca como un medio porcentaje

Las respuestas de la propuesta (no) son 22 % un inferior porcentaje.

Lo que hemos podido ver a través del análisis de los resultados obtenidos de esta pregunta, es que la mayoría de los estudiantes pueden enfrentar dificultades para entender a algunos de sus profesores o compañeros de clase. Esto puede ser debido a una variedad de factores, como las diferencias en el estilo de enseñanza, la comunicación poco clara, las barreras idiomáticas o las diferencias individuales en la forma de procesar la información.

- la séptima pregunta: **¿Has recibido alguna vez comentarios o críticas negativas sobre tu comunicación en el ámbito universitario? En caso afirmativo, ¿Cuál es este comentario?**

Gráfico n°7: Resultados de la séptima pregunta

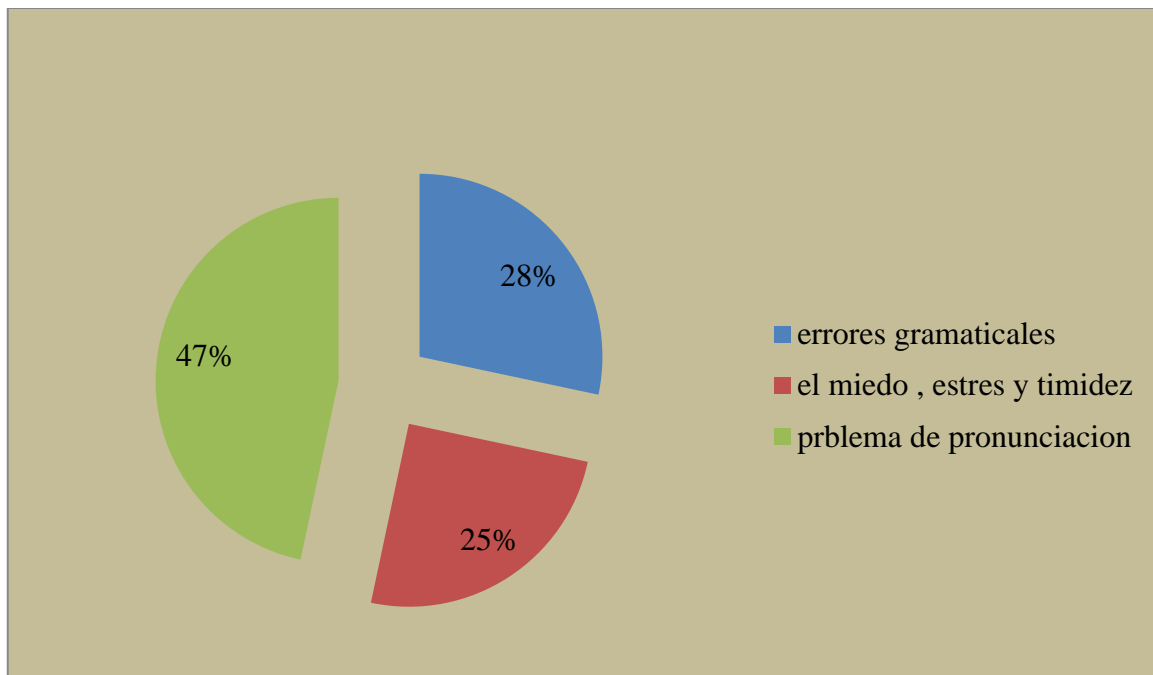


Como vemos en el siguiente gráfico los porcentajes siguientes:

Las respuestas obtenidas de la proposición (si) 75% (45 estudiante)

Las respuestas obtenidas de la proposición (no) 15 % (15 estudiante)

Gráfico n°8 Resultados de la séptima pregunta



Tal como se muestra en este gráfico, los resultados de esta pregunta son los siguientes:

Las respuestas obtenidas de la proposición (errores gramaticales) 28% (17 estudiantes).

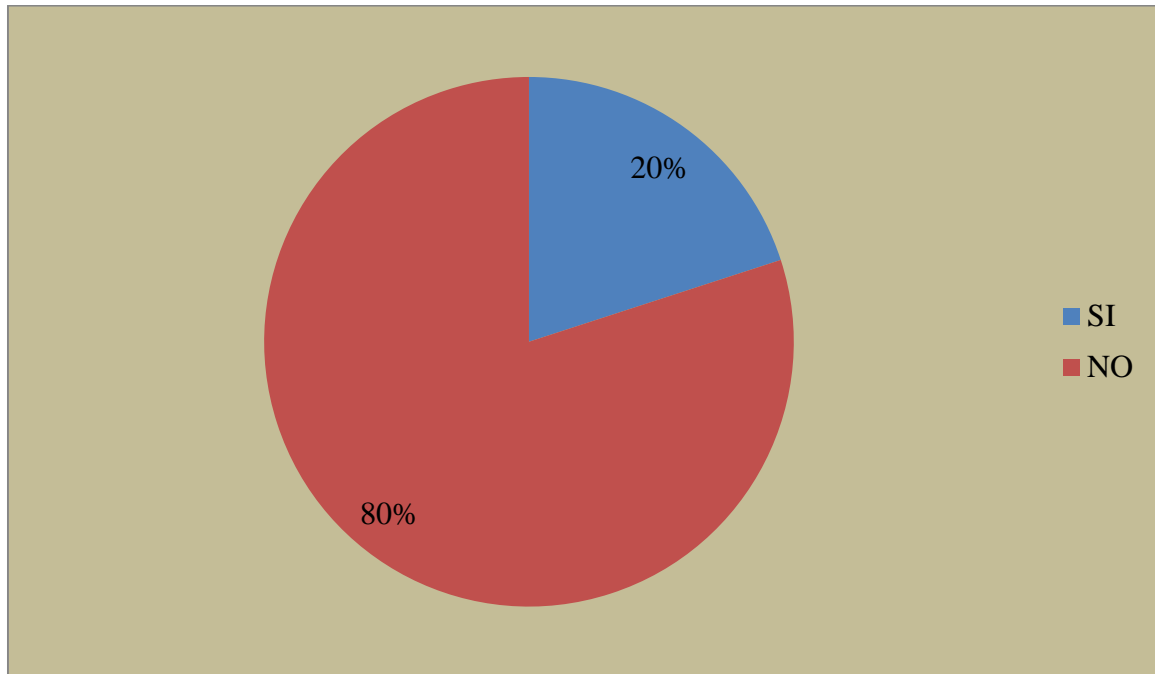
Las respuestas obtenidas de la proposición (el miedo, estrés y timidez) 25 % (15 estudiantes).

Las respuestas obtenidas de la proposición (problema de pronunciación) 47% (28 estudiantes).

A través de las respuestas de los estudiantes universitarios, observamos que los estudiantes enfrentan críticas sobre su comunicación. La comunicación efectiva es una habilidad fundamental en el ámbito académico y profesional, y a menudo los estudiantes tienen que enfrentar desafíos y críticas para mejorar su capacidad de comunicarse de manera clara y efectiva y estas críticas pueden provenir de diferentes fuentes, como profesores, compañeros de clase o evaluadores de trabajos

- la octava pregunta: **¿pertenece a alguno de los clubes de la universidad?**

Grafico n°9: resultados de la octava pregunta



Las respuestas de la propuesta (SI) son: 20% porcentaje menor

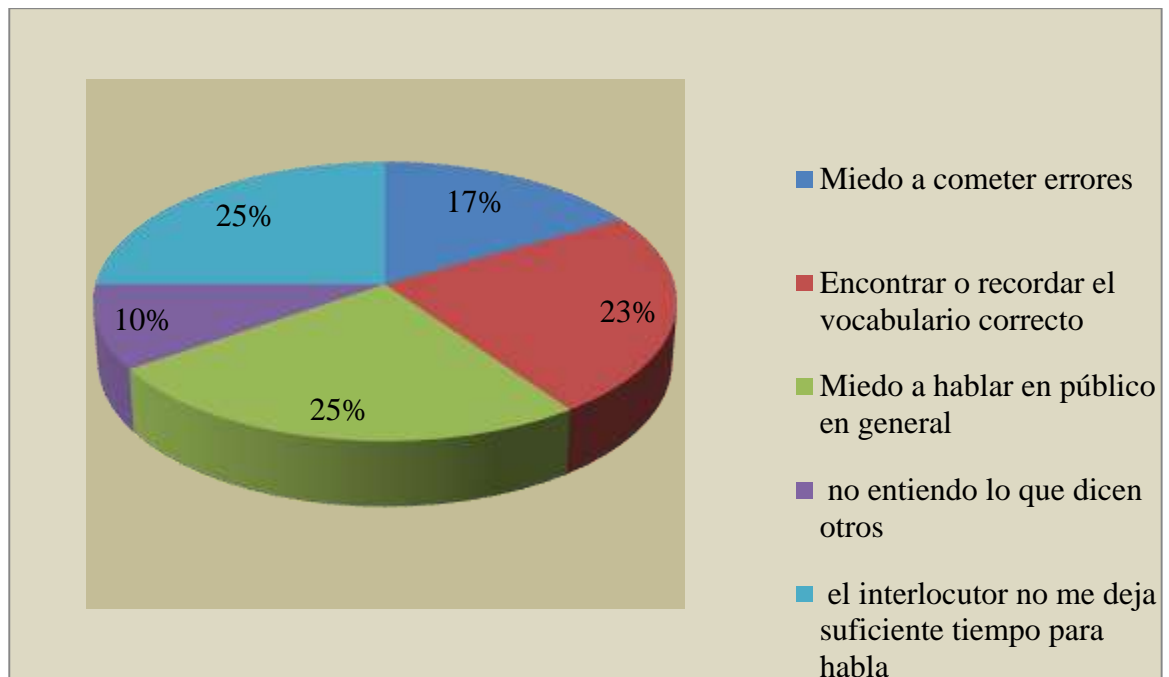
Las respuestas de la propuesta (NO) son: 80% porcentaje mayor

A partir de las respuestas obtenidas en la pregunta número (8) notamos que la mayoría de los estudiantes de todos los grados no pertenecen a un club de estudiantes universitarios

Concluimos de eso que algunos estudiantes simplemente pueden no tener interés en participar en un club de estudiantes. Pueden tener otras prioridades, como dedicarse a sus estudios, trabajar o participar en actividades extracurriculares que se alinean más con sus intereses personales. Esto se debe a la falta de darse cuenta de la importancia de desarrollarse y mejorarse así mismo.

-La novena pregunta **¿Qué dificultades has experimentado en la comunicación en el ámbito universitario?**

Grafico n°10: resultados de la novena pregunta



Las respuestas de la propuesta (miedo a cometer errores) son: 23% (12 estudiante)

Las respuestas de la propuesta (encontrar o recordar el vocabulario correcto) son:
23% (17 estudiante)

Las respuestas de la propuesta (miedo a hablar en público en general) son: 25% (18 estudiante)

Las respuestas de la propuesta (no entiendo lo que dicen otros) son: 10% (7 estudiante)

Las respuestas de la propuesta (el interlocutor no me deja suficiente tiempo para habla) son: 25% (18 estudiante).

De los resultados anteriores concluimos que las dificultades comunicativas en el ámbito universitario son múltiple y son un fenómeno común debido a la diversidad cultural y lingüística que existe en este entorno. Estas dificultades pueden tener un impacto significativo en la experiencia académica de los estudiantes y en la calidad de la interacción y colaboración entre ellos y los profesores.

-la décima pregunta: **¿Crees que las habilidades comunicativas son importantes para tu carrera universitaria y profesional?**

Resultados de la décima pregunta: Las respuestas obtenidas fueron casi las mismas para esta muestra “Sí, creo firmemente que las habilidades de comunicación son esenciales en mi universidad y carrera. La capacidad de comunicarse de manera efectiva es esencial en cualquier campo de trabajo, lo que le permite comunicar ideas, colaborar con colegas, presentar proyectos y construir relaciones sólidas con clientes y empleadores. Además, la comunicación clara y persuasiva ayuda en la resolución de problemas, el liderazgo y la negociación. Sé que mejorar mis habilidades de comunicación me ayudará a sobresalir en mi campo y tener éxito en mi carrera.”

y esto refleja la conciencia de los estudiantes sobre la importancia de desarrollar las habilidades comunicativas

décima pregunta: **¿Qué estrategias utilizas para comunicarte con personas de una cultura diferente de la tuya en el ámbito universitario?**

La mayoría de los resultados que obtuvimos para esta pregunta se resumieron en estas respuestas

1. Escucho con mente abierta y muestra interés genuino en su punto de vista. Esto me ayudará a establecer una conexión más sólida y a evitar malentendidos.

2. Utilizo un lenguaje claro y evita términos o jerga que puedan ser difíciles de entender para alguien
3. Creo un ambiente de respeto y apertura donde las personas se sientan cómodas compartiendo sus ideas y perspectivas

A través de estos resultados notamos que cada estudiante tiene sus propias habilidades de comunicación que afectan su capacidad para comunicarse con personas de otras culturas. Las habilidades lingüísticas, la aculturación, la empatía y las habilidades para escuchar son algunos de los aspectos clave a tener en cuenta al crear una comunicación rica y efectiva con personas de diferentes culturas.

Conclusión

Luego de realizar esta investigación titulada: “Dificultades de Comunicación en el Ámbito Universitario”, se habló de las dificultades, su papel y desarrollo en la universidad y en el ámbito académico en el proceso de formación superior.

Se puede concluir que las dificultades de comunicación en el ámbito universitario son un problema permanente que requiere atención. A pesar de la investigación y el trabajo sobre el desarrollo de habilidades de comunicación, todavía existen limitaciones y dificultades en este campo, y descubrir que la mayoría de los estudiantes luchan con habilidades de comunicación como hablar, escuchar, leer y escribir.

Las dificultades de comunicación en un entorno universitario son un serio desafío que afecta a estudiantes y docentes. Estas dificultades pueden surgir debido a las barreras que enfrentan el confuso, las diferencias culturales, la falta de habilidades de comunicación o incluso el impacto de las nuevas tecnologías.

Para superar estas dificultades, los estudiantes deben buscar oportunidades para mejorar y desarrollar sus habilidades de comunicación, como cursos de idiomas, seminarios de comunicación o asesoramiento académico.

Las instituciones universitarias deben brindar apoyo y recursos adecuados, como servicios de orientación profesional o programas de integración cultural, para ayudar a los estudiantes a superar estas barreras. Al resolver problemas de comunicación, los estudiantes podrán maximizar su potencial académico, mejorar sus habilidades profesionales y aprovechar al máximo su experiencia universitaria.

Las universidades pueden ayudar a los estudiantes a mejorar sus habilidades, por ejemplo, ofreciendo programas educativos y capacitación en habilidades comunicativas a los estudiantes universitarios, desarrollando e implementando estrategias educativas que promuevan el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes, fomentando el

aprendizaje colaborativo y la creación conjunta de mapas conceptuales que puedan mejorar la comunicación entre los estudiantes.

Es importante abordar las dificultades de comunicación a nivel universitario utilizando una variedad de estrategias y enfoques diseñados para satisfacer las necesidades específicas de los estudiantes. Esto puede incluir la implementación de estrategias de instrucción que promuevan el desarrollo de las habilidades de comunicación de los estudiantes, promuevan el aprendizaje colaborativo y el mapeo de conceptos colaborativos que faciliten la comunicación entre los estudiantes.

Superar dificultades y mejorar el idioma a un alto nivel, lo que nos permitió pensar más profundamente sobre los desafíos que enfrentan los estudiantes durante su trayectoria académica.

Con respecto a la hipótesis presentada en nuestro tema, coincidimos en que se trata de una falta de orientación y conciencia general por parte de los mentores sobre cómo incorporarse y estudiar y cómo tratar con los pares en la universidad.

Durante nuestra investigación, hemos encontrado algunas dificultades debido a la falta de fuentes bibliográficas, especialmente libros y libros electrónicos, lo que nos llevó a trabajar con páginas Web y PDF.

Finalmente, esperamos hacer una nueva aportación con nuestra descripción y análisis de este trabajo del TFM, ya que nuestro cometido era aportar información suficiente que esperamos sea de utilidad para futuros trabajos sobre este tema.

Así que, el trabajo seguirá siendo abierto porque podemos estudiar más habilidades y buscar nuevas opciones para encontrar una buena solución para mejorar la comunicación en el futuro.

Bibliografia

Periódicos

Elena Navarro, Jesus Argumedo , Rosa soto (04-06-2019). *Acciona .Cómo aprovechar tu paso por la universidad para el éxito profesional.* Recuperado el 25-02-2023 (<https://goo.su/VgmTC>)

Rockcontent (01-06-2020). *¿Por qué estudiar la Carrera de Lenguas Extranjeras?.* Recuperado el 20-02- 2023 (<https://goo.su/CaiGjnO>)

Artículos

Ferreira germano.(22 consejos para mejorar las habilidades de comunicación de un emprendedor). (2019, 05 01). Recuperado el 04-03-2023 (<https://goo.su/11is>)

Alejandro Martí Núñez, R. M. (2018, 06). *La comunicación entre profesores y estudiantes universitarios durante el desarrollo del Proceso Docente Educativo.* Recuperado el (<https://goo.su/YNjk>)

¿Por qué estudiar la Carrera de Lenguas Extranjeras? (2020) Recuperado el 25-03-2023 (<https://goo.su/CaiGjnO>)

Baena, M. R. (04-03-2020). *Importancia de la comunicación entre profesores y alumnos.* Recuperado el 16-02-2023 (<https://goo.su/q2AM>)

Domínguez, K. P. (06 de 2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile.* Recuperado el 20-03-2023 (<https://goo.su/MZnxzI>)

R. B. (08-06-2022). Excelencia, *Importancia De La Comunicación En Los Estudiantes Universitarios.* Recuperado el 26-03-2023 (<https://goo.su/coDRX>)

Franco, D. F. (03-1999). *La comunicación en el salón de clases. Razon y palabra.*
Recuperado el 01-04-2023 (<https://goo.su/xJo1U>)

Pedro, O. (02-12-2020). *La comunicación y el aprendizaje universitario: la necesidad del cambio institucional.* Recuperado el 06-03-2023 (<https://goo.su/KIEbH>)

واقع التفاعل الاجتماعي لدى طلبة جامعة نجران وطرق تعزيزه في البيئة التعليمية الجامعية. (نمر أمين. 2020).

recuperado el 19-04-2023 (<https://goo.su/OOkB>)

Trabajo de grado

Deleón, G. & all (2020). *Dificultades en la adquisición de las habilidades comunicativas en estudiantes de tercer grado de dos centros escolares de cabañas y dos de San Miguel.* Universidad De El Salvador Facultad Multidisciplinaria Paracentral Proyectos Académicos Especiales. Recuperado el 18-03-2023 (<https://goo.su/xW40I3M>)

Fernández, J. A. (2018). Análisis de la habilidad comunicativa docente y pautas de actuación. Atraer la atención hablando: un reto para la enseñanza universitaria. Recuperado 26-03-2023

ساجد شرقي (2008). دور الجامعات في تطوير وتنمية المجتمع. مركز الدراسات الإيرانية / جامعة البصرة
Recuperado el 10-04-2023 (<https://goo.su/liQlfLO>)

Obras Pdf

Morimoto, M. & all (30-09-2006). *Las destrezas orales en la enseñanza del español L2-LE.* Español: Universidad de La Rioja: Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera – ASELE. Recuperado el 28-03- 2023 (<https://goo.su/soPJN>)

Revista

Ventura, R. (2018). Comunicación Digital Interactiva: valoración de profesionales, docentes y estudiantes del área de la comunicación sobre las competencias académicas y los perfiles profesionales. *Latina de comunicación social*. Recuperado el 05-04-2023 (<https://goo.su/dkig8p>)

Páginas web

Antonio henandes mandado y oscar carcy plaza (La comunicación) ” Disponible en <https://goo.su/rDfZUF>, consultado el 15-02-2023

Herramientas y reflexiones para el trabajo con jóvenes Disponible en [.https://goo.su/7DKFeO](https://goo.su/7DKFeO), consultado el 18-02-2023

Idalberto Chiavenato Organizar un congreso (encuentro o conferencia) Disponible en <https://goo.su/vNdbpF>, consultado el 18-02-2023

Artes escénicas disponible en <https://goo.su/EVL3qG>, consultado el 20-02-2023

Cuál es el rol del estudiante universitario en la sociedad? Disponible en <https://goo.su/S20x>, consultado el 20-02-2023

Josep M. Castellà ,Salvador Comelles Anna Cros y Montserrat Vilà disponible en <https://goo.su/B0hSsl7>, consultado el 26-02-2023

Problemas de comunicación en el aula , disponible en <https://goo.su/GoKdzVj>, consultado el 01-03-2023

Anexos

ANEXO N°1

CUESTIONARIO

Estimados alumnos, para poder realizar el TFM, les rogamos que respondan este cuestionario.

Gracias por tu ayuda y cooperación.

Marca una cruz delante de la respuesta que le conviene :

Sexo :

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

1. ¿crees que la comunicación es importante en el ámbito universitario ¿ ¿Por qué?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Porque

.....
.....

2. ¿trabajar con compañeros de clase para resolver los problemas universitarios que tengan?

A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>

3. ¿me comunico con mis compañeros de clases a través de varias aplicaciones de redes sociales?

Si

No

4. ¿la comunicación continua con tus compañeros de estudios fuera de los muros de la universidad?

Si

No

5. ¿cuáles son las dificultades que enfrenta para comunicarse con sus compañeros o profesores?

Miedo

Falta de vocabulario

Falta de confianza

Miedo de la reacción del profesor

6. ¿tienes problema para entender a tus profesores o compañeros de clase?

Si

No

A veces

7. ¿ has recibido alguna vez comentario o críticas negativas sobre tu comunicación en la universidad? En el caso afirmativo , ¿ cuáles este critico?

SI

NO

El critico

.....
.....

8. ¿ perteneces a algunos de los clubes en la universidad?

SI

NO

9. ¿Qué dificultades has experimentado en la comunicación en el ámbito universitario?

.....
.....
.....

10. ¿Crees que las habilidades comunicativas son importantes para tu carrera universitaria y profesional?

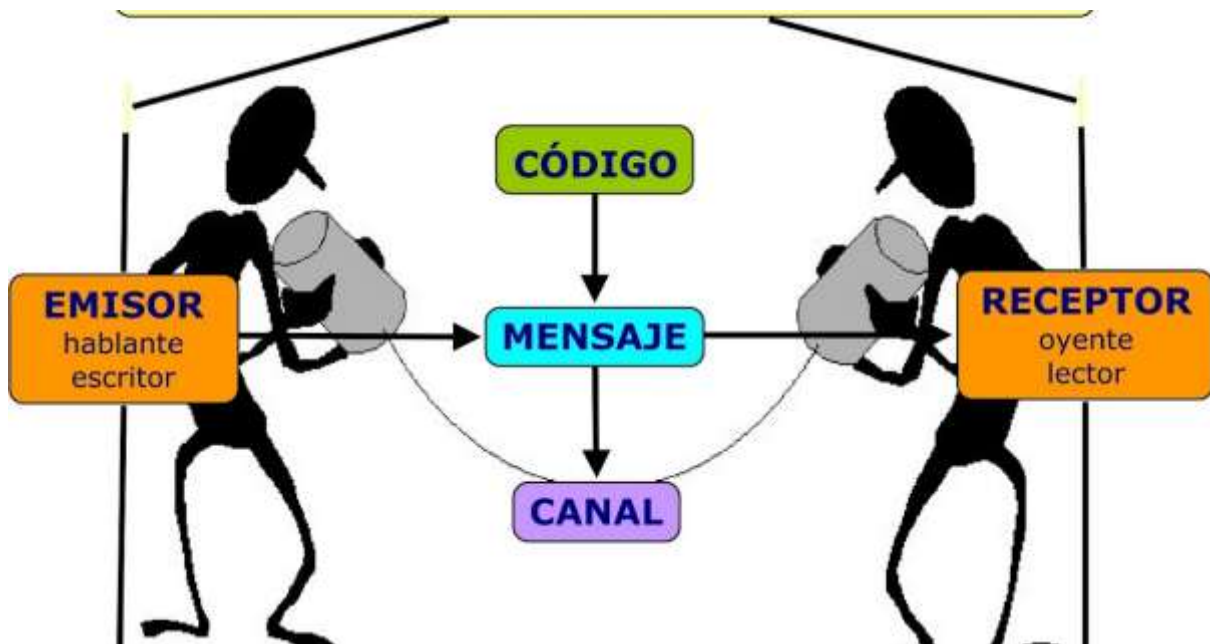
.....
.....
.....

11. ¿Qué estrategias utilizas para comunicarte con personas de una cultura diferente de la tuya en el ámbito universitario?

.....
.....
.....

ANEXO N° 2

Los elementos de comunicación



Fuente: <https://goo.su/jG27OX>

ANEXO N°3



Fuente: <https://goo.su/X2OD>

ANEXO N°4

Juego de roles o dramatización



Fuente: <https://goo.su/1LjesU>

Resumen

Nuestro tema titulado las dificultades comunicativas en el ámbito universitario es un de las temas principales interesados para los estudiantes universitarios , que contiene de varias obstáculos comunicativas en el ámbito universitario pueden presentar desafíos para muchos estudiantes que pueden enfrentar dificultades para comprender las diferentes costumbres, tradiciones y lenguajes y también el stress y la timidez , lo cual afecta la comunicación entre ellos y sus profesores por eso debemos Superarlas requiere desarrollar habilidades de comunicación efectivas, fomentar la comprensión intercultural y aprovechar las oportunidades para interactuar y colaborar con otros estudiantes.

Palabras clave: Comunicación- dificultades- ámbito universitario-habilidades-obstáculos- estudiantes.

Summary

Our topic entitled Communication difficulties in the university environment is one of the main topics that interest students that contains various communication obstacles in the university environment that can present challenges for many students who may face difficulties in understanding different customs, traditions and languages. And also stress and. shyness, which affect communication between them and their teachers, we should Overcoming them requires developing effective communication skills, fostering intercultural understanding and taking advantage of opportunities to interact and collaborate with other students.

Key Word: Communication- difficulties- university environment -skills- obstacles-students.

المخلص

موضوعنا بعنوان صعوبات الاتصال في البيئة الجامعية هو أحد الموضوعات الرئيسية التي تهتم طلاب الجامعة والتي تحتوي على عوائق اتصال مختلفة في البيئة الجامعية والتي يمكن أن تشكل تحديات للعديد من الطلاب الذين قد يواجهون صعوبات في فهم العادات والتقاليد واللغات المختلفة. بالإضافة إلى التوتر والخلج، مما يؤثر على التواصل بينهم وبين معلمهم، لذلك علينا التغلب على هذه الصعوبات بتطوير مهارات الاتصال الفعال، وتعزيز التفاهم بين الثقافات، والاستفادة من فرص التفاعل والتعاون مع الطلاب الآخرين.

الكلمات المفتاحية: التواصل-الصعوبات-المحيط الجامعي-لمهارات-العوائق-الطلاب