

Facultades de Quetzaltenango  
Universidad Rafael Landívar  
Facultad de Humanidades

“Comunicación Interactiva, herramienta para mejorar la calidad de la enseñanza”

**AUTOR:**

Smirna Elizabeth Sosa Ramos

Previo a conferir el título de:

**PEDAGOGA**

En el grado académico de:

**LICENCIADA**

Quetzaltenango, junio del 2006.

## **RESUMEN**

La comunicación es el factor principal de integración o de estancamiento de un país, por lo que se considera a la comunicación imprescindible en todo acto educativo.

El objetivo de la presente investigación es, establecer si el docente usa con eficacia la comunicación interactiva para mejorar la calidad de enseñanza en los centros educativos privados del Ciclo de Educación Complementaria de la ciudad de Quetzaltenango; por lo que se aplicó una boleta de opinión a estudiantes y docentes como instrumento para trabajo de campo, en la cual se determinó que la comunicación interactiva no cumple su función, es decir el docente utiliza solamente la información de conocimientos y se convierte en un emisor pasivo de la enseñanza y desaprovecha la potencialidad que tiene cada alumno para reflexionar y participar con armonía en la labor educativa.

En base a lo anterior se propone la implementación de estrategias adecuadas para el desarrollo y participación activa del alumno y así mismo se considera necesario capacitar y concienciar a los docentes para mejorar la calidad de enseñanza.

## **MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CAMPUS CENTRAL**

<b>RECTORA:</b>	Licda. Guillermina Herrera
<b>VICERRECTOR GENERAL:</b>	Ingeniero Jaime Carrera
<b>VICERRECTOR ACADÉMICO:</b>	Padre Rolando Alvarado S.J.
<b>VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:</b>	Licenciado José Alejandro Arévalo
<b>DIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:</b>	Dr. Carlos Cabarrús S.J.
<b>SECRETARIO GENERAL:</b>	Licenciado Hugo Rolando Escobar M.

**MIEMBROS DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES  
CAMPUS CENTRAL**

Decano:	Dr. Ricardo E. Lima Soto
Vice-Decana:	Dra. Lucrecia Méndez de Penedo
Secretaría del Consejo:	Licda. Miriam Cuestas Gálvez
Director del Departamento de Ciencias de la Comunicación:	Licda. Nancy Avendaño
Director del Departamento de educación:	Dr. Bienvenido Argueta
Director del Departamento de Psicología:	Lic. Vinicio Toledo
Director del Departamento de Letra y Filosofía:	Lic. Ernesto Loukota

**MIEMBROS DEL CONSEJO DE  
FACULTADES DE QUETZALTENANGO**

<b>Director General:</b>	Ingeniero Jorge Nadalini
<b>Director Administrativo:</b>	Ingeniero Alfredo Camposeco
<b>Directora Académica:</b>	Licenciada Lilian de Santiago
<b>Director de Integración Universitaria:</b>	MSC. P. José María Ferrero S.J.
<b>Secretario General:</b>	Ingeniero Marco Antonio Molina
<b>Vocal:</b>	Licenciado Willy Aguirre
<b>Vocal:</b>	Ingeniero Roberto Gutiérrez
<b>Vocal:</b>	Padre Juan Hernández Pico S.J.

## **TERNA EXAMINADORA DE TESIS**

Licenciado Mario Leiva.

Licenciada Otilia Boj de Alvarado.

Licenciado Juan Carlos Vásquez.

## **DEDICATORIA:**

**A DIOS, CREADOR DE TODO:** Fortaleza mía, castillo mío, roca fuerte, en quien he confiado, por iluminarme cada Mañana, por darme la fuerza, El ánimo para llevar a cabo cada jornada, con valor y esfuerzo; y aún cuando desmayaba en El encontré reposo, paz y gracia.

**A EI SEA TODA LA GLORIA, LA HONRA Y LA ALABANZA.**

**A MI ESPOSO: DENNY.**

Por su apoyo y amor incondicional, gracias por hacer conmigo realidad este sueño.

**A MI HIJA: YENNY**

Por su apoyo incondicional, gracias porque en todo momento me lo ha brindado. Creyendo en Dios que todos sus sueños se harán realidad.

**A MIS PADRES:** Les dedico este triunfo con admiración, respeto y amor, gracias por sus consejos.

**A MIS HERMANOS:** Por su cariño y aprecio, animándoles a hacer cada día mejor.

A todos y cada uno de ustedes, deseo de todo corazón que nuestro Señor Jesucristo derrame abundante gracia en sus vidas, les bendiga y prospere en todos sus caminos.

Con respeto.

## INDICE

	Página
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1 Comunicación interactiva	11
1.1.1 Generalidades	11
1.1.2 Definiciones	12
1.1.3 Proceso de la comunicación	13
a) Interferencia del proceso	14
b) Retroalimentación	15
1.1.4 Comunicación pedagógica	15
1.1.5 Comunicación didáctica	16
a) Modelos de la comunicación didáctica	17
1.1.6 Relaciones educativas	18
a) Relaciones de comunicación	20
b) Espacio de interrelación	21
1.1.7 El maestro creativo	21
a) Actitud hacia uno mismo	23
b) Directrices para la interacción con el alumno	23
1.1.8 La comunicación en grupo	24
a) Trabajo en grupo	25
b) Dinámicas de grupo	26
c) Los juegos en grupo	27
d) La disciplina en grupo	29
1.2 Enseñanza eficaz	29
1.2.1 Generalidades	29
1.2.2 Definiciones	30
1.2.3 Elementos de la enseñanza eficaz	30
a) El tiempo	30
b) El uso de refuerzos positivos	30
c) La utilización de claves y el feedback	31

d)	La cooperación	31
1.2.4	Objetivos de la enseñanza	32
1.2.5	Organización de la enseñanza	35
a)	Métodos de enseñanza	35
b)	Formas y técnicas de enseñanza	37
c)	Materiales de enseñanza	38
1.2.6	Calidad de enseñanza	38
a)	Concepto de calidad	39
b)	La calidad educativa	40
c)	La educación en valores	41
1.3	Centros educativos privados	43
1.3.1	Definición	43
1.3.2	Funcionamiento	44
<b>II.</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>45</b>
2.1	Objetivos	45
2.2	Hipótesis	46
2.3	Variables de estudio	46
2.4	Definición de variables	46
2.4.1	Definición conceptual	46
2.4.2	Definición operacional	47
2.5	Alcances y límites	48
2.5.1	Alcances	48
2.5.2	Límites	48
2.6	Aporte	48
<b>III.</b>	<b>METODO</b>	<b>50</b>
3.1	Sujetos	50
3.2	Instrumentos	50
3.3	Procedimiento	50
3.4	Diseño	52
3.5	Metodología estadística	52

<b>IV.</b>	<b>PRESENTACION DE RESULTADOS</b>	54
<b>V.</b>	<b>DISCUSION DE RESULTADOS</b>	57
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	66
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	68
<b>VIII.</b>	<b>PROPUESTA</b>	70
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	83
<b>X.</b>	<b>ANEXOS</b>	87

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso, en el cual se hace participar a otra persona o personas para compartir conocimientos y sentimientos, con el propósito de causar algún efecto o respuesta que demuestre lo que vió, sintió o escuchó al recibir el mensaje. Por tanto, la comunicación no puede estar representada por un proceso lineal, sino, por un proceso circular, de mutua interacción e influencia.

La comunicación es el factor principal de integración o de estancamiento de un país, por tal situación es preciso conocer la realidad que prevalece en el sistema educativo privado, referente al tipo de comunicación que utiliza cada docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje y promover procesos de reforma e innovación para garantizar una educación de calidad para todos los habitantes.

La comunicación es imprescindible en todo acto educativo y esta investigación pretende establecer si el docente utiliza la comunicación interactiva, ya que al maestro se le ha visto solamente como emisor pasivo de la enseñanza y se olvida que tiene a su alrededor alumnos activos, capaces de desarrollar sus diferentes potencialidades a través de, la aplicación de formas, técnicas y elementos para mejorar la calidad de la enseñanza e introducir en el aula la práctica de un auténtico diálogo y una participación dinámica.

Esta investigación pretende manifestar lo importante que es la conducta comunicativa entre alumno y maestro, asimismo brindar a los docentes del ciclo de educación complementaria de los centros educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango, el conocimiento de, medios y elementos que favorezcan la

comunicación interactiva-recíproca, así también a cada alumno se le brinda la oportunidad de descubrir una nueva forma de actuar y participar efectivamente para dejar de ser un sujeto pasivo que solamente recibe información y lograr así los fines y principios propuestos por la educación nacional.

El tema de la comunicación interactiva en la enseñanza es un factor de evidente importancia para lograr cualquier tipo de objetivo educativo, por lo que se ha estudiado y analizado por diferentes autores, entre ellos se mencionan a:

Alvizurez, (1997) en el texto Manual de comunicación lingüística, expone que la comunicación significa compartir información entre un destinador y un destinatario. No es lo mismo la transmisión, ésta no implica compartir, sino solamente transferir información. Todo acto de comunicación implica un destinador, un destinatario, un mensaje, un canal, un referente y un código.

El autor resalta que la comunicación significa compartir. Tema de reflexión, pues actualmente existen docentes que hacen su labor como una simple transmisión de conocimientos o ideas, que a la larga contribuye a mantener un círculo vicio, por el cual el país no desarrolla. Se considera necesario despertar en el docente el deseo de una mejor relación y participación activa con cada uno de los alumnos.

Carreto, (1997) en el libro Constructivismo y educación, afirma que, las posiciones constructivistas que el aprendizaje no las han considerado como una actividad individual, sino más bien social. Además, en la última década se han desarrollado numerosas investigaciones que muestran la importancia de la interacción social

para el aprendizaje. Es decir, se ha comprobado como el alumno aprende de forma más eficaz cuando lo hace en un contexto de colaboración e intercambio con sus compañeros.

El docente tiene asimismo un gran papel que desarrollar en la educación y en la formación permanente de los alumnos, ya que el proceso educativo debe ser de una verdadera participación en la enseñanza, de tal manera que maestros y alumnos sean emisores y receptores de mensajes y que no siempre sea el maestro quien emite y el alumno quien pasivamente recibe el mensaje.

La comunicación es compartir, es participar, es acción, por lo que es un factor importante para el desarrollo del hombre, al tomar en cuenta las frases de Freire, (1996) en su libro Extensión y Comunicación, afirma que, la acción educadora del profesor en general, debe ser la de comunicación si es que quiere llegar al hombre, no al ser abstracto, sino al ser concreto insertado en una realidad histórica. En la actualidad se toma en cuenta la afirmación del autor, ya que cada maestro en realidad debe de llegar al corazón del alumno, conocer sus necesidades e intereses para poder brindar una mejor formación.

La comunicación es continua, dinámica, transaccional, verbal y no verbal Mc Entee, (1998) en el libro Comunicación Intercultural menciona que, hay tantas maneras para que las personas se puedan comunicar, por lo que debe ser un reto aprender y observar aquellos patrones (de comunicación) en nosotros mismos y en los demás. Al incrementar la productibilidad de nuestras relaciones de comunicación con los demás, se puede ser más efectivo en la comunicación. La primera inducción del propósito de los sistemas de comunicación se nota al observar cómo opera la retroalimentación.

Sencillamente, toda comunicación que tiene un propósito requiere de retroalimentación. La comunicación es un proceso y como todo proceso, es dinámico. Todos los elementos involucrados en el proceso, se interrelacionan para la creación y transmisión de significados, iniciándose en la mente de la fuente. Todos los elementos en este proceso: la fuente, el símbolo, el mensaje, el receptor, el canal, el potencial que existe del ruido y la posibilidad también para contrarrestarlo por medio de la retroalimentación, son importantes. Para comunicar eficientemente un mensaje no se puede eliminar ninguno de ellos. Cada evento de comunicación ocurre en relación al contenido del mensaje y a las relaciones interpersonales de los participantes. Para que la comunicación sea dinámica y participativa, el docente debe tomar en cuenta todos los elementos del proceso y establecer una comunicación eficiente.

La función de un docente es importante en la formación de los alumnos, por lo que debe promover una educación basada en principios humanos, científicos y espirituales que lo formen integralmente, por lo que se considera necesario tomar en cuenta a Rosenberg, (2002) en el libro Comunicación no violenta, donde comenta que, el enfoque específico de la comunicación es hablar y escuchar, que lleva a darnos hacia los demás de todo corazón, a conectar con uno mismo y con otras personas de manera que aflore la compasión natural. Esto impulsa a expresarse con sinceridad y claridad y a prestar una atención respetuosa y empática hacia los alumnos.

Este autor confirma que la comunicación es compartir, sentir y conocer lo que un alumno puede necesitar en un momento dado, es decir tanto alumno como maestro deben ponerse en contacto y lograr la interacción uno a otro, y utilizar hasta donde sea posible medios y elementos que favorezcan la comunicación interactiva.

Chocoy, (2002) En la tesis Comunicación didáctica una alternativa para incrementar la calidad de enseñanza, planteó como objetivo fundamental: establecer la incidencia de la comunicación didáctica en relación a la calidad de la enseñanza-aprendizaje. El trabajo de campo se realizó en la Escuela Normal Regional de Occidente, Santa Lucia Utatlán, Sololá, sector oficial, con estudiantes del nivel medio con una muestra de 270 estudiantes, el diseño utilizado fue investigación descriptiva, para el trabajo de campo se utilizó el test denominado ITECA. Entre las principales conclusiones están, la buena comunicación didáctica del docente en el aula permite al estudiante plantear las dudas sin temor por la confianza que existe, se evita el fracaso en los cursos y da lugar a un mejor aprendizaje, él recomienda cultivar las relaciones humanas, el trabajo en equipo con los compañeros y propiciar una comunicación abierta en las aulas para trabajar en un ambiente de confianza y armonía.

Coyoy, (2003) En la tesis Implementación de la metodología activa en las escuelas primarias de Huehuetenango, planteó como objetivo fundamental: proponer un modelo educativo con metodología activa y con mayor pertinencia para las escuelas primarias del municipio de Dan Ildefonso, Ixtahuacán. El trabajo de campo se realizó en las escuelas auspiciadas por el proyecto NEUBI/Activa en el departamento de Huehuetenango con estudiantes del nivel primario de segundo a sexto grado con una muestra de 125 alumnos, 40 directores de escuelas primarias oficiales, 35 docentes de nivel primario y 6 técnicos, el diseño utilizado fue investigación descriptiva, para el trabajo de campo se utilizó el test denominado ITECA. Entre las principales conclusiones están, la metodología activa permite generar en el alumno un aprendizaje con alto grado de efectividad, la metodología activa busca la autoeducación y autoformación

permanente y sistemática del alumno, donde recomienda que es necesario capacitar constantemente al docente en metodología activa para fortalecer la participación y la actividad del alumno.

Encarta, (2003) dice que, la comunicación es un proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. La comunicación y el contacto interpersonal constituyen aspectos importantes. La comunicación actual entre dos personas es el resultado de múltiples métodos de expresión desarrollados durante siglos. Los gestos, el desarrollo del lenguaje y la necesidad de realizar acciones conjuntas tienen aquí un papel importante.

Por lo que se puede aplicar dentro de un aula la participación recíproca, entre maestro y alumno, ambos tienen la oportunidad de participar en el proceso de comunicación y de compartir con armonía el desarrollo de todas las asignaturas, a través de múltiples métodos de expresión, no puede darse una enseñanza de calidad sin comunicación interactiva. Se debe romper con la comunicación que ha prevalecido en la escuela tradicional, donde el alumno ha jugado solamente el papel de receptor, mientras que el maestro es quien posee la ciencia y la experiencia, el alumno no tiene el carácter para dar una respuesta formativa, porque la educación realmente no ha sido integral.

López, (2004) En la revista Futuro No. 111. La comunicación como principio racionalizador. Indica que, toda acción conlleva un acto comunicativo y todas las acciones son reacciones del proceso comunicativo. Pues nadie hace nada si no recibe un atisbo de comunicación, una señal, un símbolo, el cual puede ser interno, (devenir de su propio ser). La importancia de la comunicación en la educación, no radica en la comunicación en sí, sino en el proceso de significación que ofrece o demanda y las reacciones conscientes

que arroja, es pasar de una retroalimentación típica hacia la interacción consciente o participación activa, éste elemento fielmente ejecutado proporciona libertad, garantiza participación y educación contra la mala educación de los demás. Por ello esa participación activa conlleva inseparabilidad de la acción humana.

Freire, (1997), en el libro *Pedagogía de la autonomía*, menciona que quien enseña aprende al enseñar y quién aprende, enseña al aprender. La enseñanza no debe ser bancaria, que deforma la creatividad necesaria del educando y del educador sino debe cumplir con la exigencia de investigar, pensar, leer, respetar, reflexión crítica y sobre todo exige el ejemplo, el profesor que realmente enseña, es decir, que trabaja los contenidos en el marco del rigor del pensar acertado niega, por falsa, la fórmula farisaica del "haga lo que mando y no lo que hago" . Quien piensa acertadamente está cansado de saber que las palabras a las que les falta la corporeidad del ejemplo poco o casi nada valen.

El autor menciona una serie de exigencia que un docente debe tener y sobre todo vivirlas de acuerdo a las necesidades de su aula. Es interesante poner atención en cuanto a que el autor menciona que no se puede enseñar sin aprender, no se debe ser rígidos sino flexibles para enseñar.

Ruiz, (1997) en la tesis *Medios que favorecen la creatividad en el aprendizaje del niño en el nivel primario*, en donde planteó como objetivo fundamental: Analizar la importancia que tiene el desarrollo de la creatividad como medios para obtener personas productivas para el país. El trabajo de campo se realizó en la ciudad de Quetzaltenango, se tomó de muestra a ochenta y nueve niños y treinta y tres docentes, de veinticuatro escuelas oficiales, el diseño utilizado fue investigación descriptiva, tipo *ex post factum* y se utilizó como instrumento el test de creatividad.

La tesis concluyó en que, la fluidez, flexibilidad, originalidad y elaboración, son factores que no han sido del todo desarrollados en los niños, por lo que recomienda que la misión del docente es la de orientar y guiar a los niños a descubrir sus ideas, crear, pensar, analizar, reflexionar, y que los docentes deben romper con la rigidez de la clase, flexibilizar los contenidos y expectativas de los alumnos, crear nuevas opciones, acercándolas a la realidad para la transformación de él , su familia y la sociedad.

Oliva, (1998). en la tesis, Educador Educando su relación humana positiva para el éxito del aprendizaje, planteó como objetivos fundamentales: Determinar la importancia de las buenas relaciones humanas para el éxito del aprendizaje. Averiguar si se favorece en el aula el aprendizaje de los alumnos, con técnicas que propicien la interrelación entre ellos. Indagar si están concientes los maestros, de que la comunicación no debe ser vertical, sino horizontal y tomar en cuenta a todos los elementos del hecho educativo. El trabajo de campo se realizó con alumnos de diferentes edades y con maestros del Colegio privado mixto Americano, de la ciudad de Quetzaltenango, con una muestra de 53 alumnas y 12 catedráticos en su mayoría graduados con título de profesores de enseñanza media, el diseño utilizado fue la investigación descriptiva, se aplicó el test estandarizado INAS -87, prueba psicológica.

Entre las principales conclusiones están, que las relaciones humanas entre educando y educador son indispensables para el éxito del aprendizaje. Las reacciones agresivas son totalmente destructoras de las relaciones humanas. Así mismo recomienda que los directores y demás autoridades de los centros educativos seleccionen al personal docente para que existan las buenas relaciones.

Samayoa, (1999). En la tesis, El maestro y la calidad de enseñanza, plantea los objetivos fundamentales: Identificar el perfil del maestro que responda a la calidad de enseñanza. Determinar los aspectos cuali-cuantitativos que requiere el maestro para llegar a la calidad de enseñanza. Determinar la necesidad para que los maestros sean profesionales altamente calificados. Analizar las oportunidades de actualización del maestro como un proceso permanente y continuo. El trabajo de campo se realizó en los institutos: I.N.V.O, Werner Ovalle López y Técnico Industrial de la ciudad de Quetzaltenango. Con una muestra de 100 maestros de educación media del sector público, comprendidos entre los 30 y 60 años de edad, el diseño utilizado fue investigación descriptiva, aplicando una encuesta para obtener información.

Entre las principales conclusiones están: La tarea del maestro no es una tarea de fácil resolución, es de trascendencia y la necesidad de la actualización y educación continúa debe ser uno de los objetivos más importantes dentro de su profesión. Si el docente no está actualizado, se reduce la calidad de enseñanza. Todos los maestros encuestados afirmaron que los materiales didácticos son de gran importancia para mejorar la calidad de enseñanza. El impacto de la calidad de enseñanza y el progreso de los aspectos cuali-cuantitativos del maestro, llevan a mejorar la educación en su totalidad. Recomienda que, El maestro debe capacitarse o educarse continuamente, debe ser modelo de profesional, para que el alumno experimente la necesidad de superación, por la atracción del maestro. Y periódicamente se les impartan pláticas y cursos de actualización de la enseñanza, para fomentar en el maestro una actitud positiva hacia la calidad de enseñanza y que las autoridades educativas del Ministerio de educación y de los centros escolares, seleccionen al personal docente idóneo, para que se de la calidad de enseñanza y se le capacite continuamente.

Ventura, (2000) en la tesis, El maestro y la actualización como medio de calidad educativa, planteó como objetivo fundamental: Determinar que cantidad de maestros aplican las técnicas y metodologías innovadoras activas y participativas que utilizan en el proceso enseñanza-aprendizaje educativo.

El trabajo de campo se realizó en el municipio de Chichicastenango, Distrito No. 14-06-08, con una muestra de 246 maestros en servicio, el diseño utilizado fue investigación descriptiva, aplicando una boleta de opinión de diez preguntas.

Entre las principales conclusiones están: El maestro es indispensable en el proceso enseñanza-aprendizaje y es la base del desarrollo de las técnicas y métodos activos y participativos en el proceso educativo. La formación científica del maestro, permite transmitir e instruir a los educandos, para una forma integral de acuerdo a sus necesidades e intereses, sobre las áreas a enseñar para lograr los objetivos del mejoramiento de la calidad educativa. Los factores que influyen en una educación de calidad son: actualización del maestro y aplicación de innovaciones educativas. Para mejorar la enseñanza se debe también aplicar el método de enseñanza individualizada y los de enseñanza socializada e incorporar al alumno a la sociedad. Recomienda, que, el maestro debe interesarse en adquirir los conocimientos de todas las innovaciones educativas para el mejoramiento del proceso educativo.

Que el docente del nivel primario debe estar actualizado en los avances de las ciencias y la tecnología, conocer bien las técnicas y métodos activos y participativos, utilizándolos en el momento oportuno.

## **1.1 Comunicación interactiva**

### **1.1.1 Generalidades**

Hablar de comunicación, es hablar de intercambio de pensamientos o conocimientos que se dan entre dos interlocutores o más. Esto significa que en el ámbito de la educación es de suma importancia que el docente aplique en todo momento una comunicación recíproca, es decir, que esté seguro que el alumno da una respuesta, con palabras o con hechos. Marroquín y Villa (1995) definen a la comunicación como el proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro. La comunicación no puede, por tanto, estar representada por un proceso lineal, sino, más bien lo estará, por un proceso circular, de mutua interacción e influencia.

Cuando existe interacción, cada uno lo hace, viendo las acciones propias y las de los demás. Cada uno ve sus propias acciones a la luz de sus propias intenciones, pero también puede ver la de los demás a la luz del efecto que ellas producen en nosotros, para demostrar en nosotros la auténtica intencionalidad de las personas que interactúan. Los autores afirman que el concepto de comunicación es el de interacciones entre emisor y receptor en donde los polos existen simultáneamente, es decir se establece una mutua interdependencia e intercambios, por tanto se puede decir que, el docente no solamente es emisor, sino receptor de la reacción de su mensaje.

De tal manera se entiende que, la comunicación eficaz en el aula se puede determinar a través de una interacción entre alumno-maestro. Significa entonces que el maestro debe propiciar un ambiente de diálogo y atención, entendiéndose por diálogo, la

situación de intercambio de pensamientos entre dos o más sujetos, basada en un proceso de comunicación circular.

### **1.1.2. Definiciones:**

La comunicación no es una tarea fácil, requiere del esfuerzo de quienes participan de ella, aunque el ser humano sea por naturaleza un ser social, en consecuencia tiene la necesidad de comunicarse con sus semejantes, la Enciclopedia estudiantil visual/color (1997), define que, la comunicación es como el eje en el que se basa la vida social de la humanidad.

Liperlier, (1994) expresa que, la comunicación es una relación interhumana, lo que los filósofos llaman reciprocidad de las conciencias. Se puede afirmar que en la comunicación, la prioridad se le da a otra persona, se refiere a los actos humanos de compartir actitudes y sentimientos, mediante la emisión y recepción de mensajes.

Lemus, (1999) menciona que, por interacción se entiende la acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, fuerzas, fenómenos o funciones o sea el intercambio mutuo. La educación se realiza por la interacción entre un ser que quiere educar y otro que quiere ser educado, esto es concebir al alumno como agente y no como paciente de la educación.

Donal, (1999) afirma que la interacción se define como la comunicación que se da entre dos o más personas. Por supuesto, esta comunicación puede ser verbal o no verbal o, con mayor probabilidad una mezcla de ambas. La interacción es el proceso en el cual las personas se responden unas a otras. La esencia del concepto radica en que la comunicación es un proceso recíproco entre los interactores.

Por lo tanto, se dice que, la comunicación requiere esfuerzo y buena voluntad de quienes participan en ella. Estos conceptos afirman que la comunicación debe ser de doble vía, en donde el maestro está en la disponibilidad de atender y entender al alumno a través de una respuesta sea de, palabra o de acción. La comunicación educativa conlleva pues, a la participación activa del alumno y del maestro.

La interacción permite entender mejor las actitudes del alumno, predecir mucho de sus comportamientos y de sus funciones sociales. Permite, así mismo entender mejor los factores que afectan el comportamiento y respuesta de los alumnos.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede establecer con certeza que la comunicación interactiva implica reciprocidad y participación activa, en la que los participantes expresan algo de sí mismos, representada como un proceso circular de mutua interacción e influencia. La comunicación en sí es un proceso y como todo proceso es dinámico, es decir todos los elementos del proceso se interrelacionan, por lo que, tanto el maestro como el alumno deben establecer en el aula y fuera de ella una convivencia armoniosa, respetando el criterio de cada uno, de acuerdo a su creatividad e individualidad.

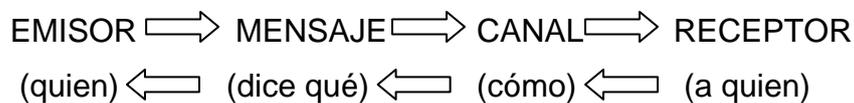
### **1.1.3. Proceso de la comunicación**

Por proceso se entiende, cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo o cualquier operación o tratamiento continuo. Al aceptar este concepto, se consideran los acontecimientos como dinámicos en un constante devenir, eternamente cambiantes y continuos. Los componentes de un proceso interactúan; es decir, cada uno de ellos influye sobre los demás. Galo, (2003) menciona los elementos del proceso de comunicación en su expresión más simple:

- un emisor
- un receptor
- el mensaje
- el canal

En este modelo emisor y receptor intercambian sus papeles y los mensajes van en ambas direcciones, este concepto coincide con: García, (1996), quien afirma que, la comunicación es el medio por el cual una persona influye sobre otra y es a su vez influida por ésta. El autor menciona que hay cuatro elementos en la comunicación: la persona que comunica, la persona que recibe el mensaje, el contenido y el efecto que causa el mensaje tanto en el emisor como en el receptor.

Todos estos elementos entendidos como una relación de doble sentido, un diálogo en el que ambas partes participan en partes iguales, alimentando constantemente la comunicación para dirigirla hacia puntos que interesen a todos. De otra manera no hay comunicación, sólo monólogo.



a) Interferencia del proceso

Es cualquier tipo de obstáculo que, distorsiona parcial o totalmente la comunicación, se le conoce también con el nombre de ruido. La interferencia puede provocar que, la voz se distorsione y aún más, no todo lo que cada persona dice se entienda con claridad; incluso puede que se malinterprete el mensaje por completo. También existen otros obstáculos, que se refieren al código o significado de las palabras, que se le denominan interferencias semánticas.

Es preciso evitar dentro del aula cualquier tipo de interferencias, con el objetivo de que la comunicación sea efectiva, es decir, que el docente tenga el cuidado de planificar su respectiva clase, atender individualmente y mirar cara a cara a sus alumnos.

#### b) Retroalimentación

La retroalimentación se refiere a cualquier medida que toma la fuente o el receptor para mejorar el proceso de la comunicación, que sirve como un elemento que se contrapone al ruido. Puede ser verbal, por ejemplo para hacer preguntas o parafrasear las palabras del otro; o no verbal, por ejemplo fruncir la frente en señal de confusión o asentir con la cabeza en señal de entendimiento o comprensión, Mc Entee, (1997). Cuando los participantes se enfrentan a una situación de interacción cara a cara, la respuesta también llamada realimentación representa el único medio para corregir o corroborar la interpretación que la otra persona se formó a partir del mensaje. Si la respuesta es apropiada, se establecerá una interacción más efectiva.

Esta función de control es sumamente importante en el proceso de la comunicación; puesto que de ella se puede valer el docente para verificar el aprendizaje de sus alumnos, siempre y cuando se aplique en todo momento, pues se considera, al hombre como un emisor-receptor.

#### **1.1.4. Comunicación Pedagógica**

Leperlier, (1994) indica sobre la constatación del gran cambio de las ideas clásicas del "triángulo pedagógico" (el estudiante, el docente, el saber), sobre la que se funda esta indispensable renovación que, de hecho, debe ir más lejos que las reformas estructurales. En efecto por las mutaciones socioeconómicas y culturales, los alumnos han

cambiado, sus relaciones con los contenidos de las enseñanzas han llegado a ser otras, acompañados de expectativas nuevas, que redefinen la misión del docente y por consecuencia, el acto pedagógico en sí.

La asimilación y reestructuración de saberes en una relación pedagógica unilateral ya no son suficientes. Esos procesos de aprendizaje deben de estar acompañados de pasos, que permitan producir esos saberes funcionales. Lo que es particular a la comunicación pedagógica es que ayuda a los alumnos a hablar, expresar sus sentimientos, su representación del mundo, su personalidad profunda. La aportación de esta comunicación pedagógica es múltiple; lleva al alumno a conocerse mejor y a integrar en su trabajo los datos de su vida psicológica y afectiva.

Lo transforma así en estudiante lúcido, capaz de dar sentido a lo que hace y de poner en marcha estrategias de aprendizaje. Provoca, además, un maduración del sujeto, ya apto para autoevaluarse, para modificar, llegado el caso, sin desestabilización, su manera de ser, de pensar y de actuar para adoptar todo ello a las contingencias de las situaciones vividas. A este respecto, la comunicación pedagógica, paralelamente al desarrollo personal, al que favorece y a las relaciones interindividuales dando al alumno técnicas de expresión y de comunicación, que constituyen igualmente una ventaja para su ulterior vida profesional y social. Tampoco la comunicación revoluciona la vida tradicional de la clase a la que no reemplaza. No transforma al docente en animador o en psicoterapeuta.

#### **1.1.5 Comunicación didáctica**

Galo, (2003) indica que la comunicación o conversación didáctica, es una situación en la que se intercambian ideas y opiniones, ocurre

espontáneamente y su curso es caprichoso. Es una conversación estructurada para alcanzar un objetivo de aprendizaje. Su marco es la clase y su base conceptual es un proceso de enseñanza-aprendizaje activo y participativo. La comunicación en el aula pertenece al tipo de comunicación interpersonal y no a la comunicación masiva como la prensa, la radio, la televisión que en un momento sólo informa. Los significados en el proceso de comunicación interpersonal, están en las personas y no en las palabras o signos debido a que cada persona que participa en un acto comunicativo lleva consigo una serie de experiencias previas, un conjunto de creencias y estereotipos, que afectan, no sólo su percepción y expresión de mensajes sino el código, la estructura u organización del mensaje y su significación. Por lo que la realimentación inmediata es la que puede mejorar la comunicación interpersonal para lograr significados compartidos. La realimentación en la comunicación didáctica es un componente esencial porque provee de información al emisor, en este caso el docente, respecto a la comprensión del significado del mensaje y le permite una modificación inmediata del mismo para lograr efectividad.

a) Modelos de comunicación didáctica:

Los modelos de comunicación didáctica incluyen la disposición de los estímulos verbales, físicos, vocales y situacionales que intervienen en el proceso de enseñar y aprender y en los papeles de emisor-receptor que comparten maestro y alumno. Existen tres modelos de comunicación didáctica:

- El modelo informativo, caracterizado por la comunicación unidireccional.
- El modelo interactivo, caracterizado por la alternabilidad en los papeles de emisor y receptor que determina el diálogo.

- El modelo retroactivo, similar al anterior pero que expresa la intencionalidad de la comunicación en clase que exige modificaciones inmediatas según las respuestas que se reciban y perciban en lenguajes verbales y gestuales.

Se considera asimismo, que el modelo puede emplearse en diversos tipos de interacciones según la situación.

En esta clasificación se presenta una variedad, raras veces observada, de situaciones didácticas, se rompe con el modelo habitual de clases presenciales y se sugieren modalidades innovadoras de interacción.

La habilidad comunicativa de los maestros puede aumentar con la práctica de destrezas didácticas que mejoren su habilidad como emisores y receptores de mensajes.

Los papeles alternativos de emisor y receptor que desempeña el maestro requieren el dominio de comportamientos verbales y no verbales que pueden referirse a:

- Control de elementos externos como, entorno físico, tiempo, distancia, apariencia.
- Control de elementos verbales como, entonación, volumen de la voz, velocidad con que se hable, inflexiones.
- Control de elementos no verbales, como, gestos, expresión facial, movimiento y mímica.

#### **1.1.6 Relación Educativa**

Lemus, (1996) define, por relación educativa se entiende la comunicación que se establece entre el Educando y el Educador, en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje. La comunicación que se

establece entre estos puede ser de manera imperativa de parte del maestro hacia al alumno; y también de manera interactiva entre ambos, o bien en forma de múltiples comunicaciones cruzadas, etc entre los integrantes de un grupo educativo: alumnos y maestros intercambiando inquietudes, experiencias y conocimientos. La relación interpersonal es un hecho propio del ser humano, quien sin ella no podría realizarse como persona. Relación educativa es la comunicación afectiva observable entre Educador y Educando. Este tema esta relacionado con la diferencia teórica que existe entre educación e instrucción que corren parejas con la formación y la información. Esta relación educativa se realiza entre Educando y Educador de una manera activa y subjetiva.

Las actividades se realizan de manera satisfactoria cuando se toman en cuenta las cualidades relacionales, que son muy complejas pero que, según, Feroso Estébanez (1985) mencionado por Lemus, (1996), se pueden mencionar cuatro tipos de relaciones importantes:

- a) La comprensión, que significa la admisión por una de las partes del modo de ser de la otra, incluyendo su cosmovisión, la escala de valores, sus preferencias y actitudes.
- b) La tolerancia, que significa la capacidad de aguante de los efectos y de cuanto choca con los gustos de una de las partes relacionadas; debido a la diversidad.
- c) El respeto, que significa la reverencia y atención que se presta a otra persona, que goza de cierto prestigio en un grupo. Este respeto puede ser realmente ganado por una de las partes.
- d) La aceptación, significa la aprobación de una persona por otra, o más bien dicho, la consideración como buena; generalmente referida a los actos que realiza. Estas cualidades están íntimamente relacionadas y se soportan unas a otras.

Un concepto básico de relaciones educativas es el conjunto de interacciones que viven los sujetos. También hay que resaltar que el elemento fundante de la relación educativa lo constituye la comunicación, que ocurre o que se gesta al interior de la misma. Pero no entendamos comunicación en este caso, como el intercambio de información, o de saberes. Es la completa naturaleza comunicativa del ser humano que se pone en juego y acción, Aldana, (2001).

#### a) Relaciones de Comunicación:

En el proceso pedagógico se conciben diferentes tipos de relaciones de comunicación, entre las cuales se mencionan:

- Las relaciones personales entre dos individuos.
- La relación individuo y libro o texto. Los niños deben desarrollar habilidades para interactuar con los textos, de una manera activa, mantener un procesamiento propositivo a lo largo de la lectura, Klingler y Vadillo, (2002)
- La relación audiovisual.
- El cine o televisión educativa.
- La relación con retroalimentación y
- La relación hombre-máquina, (la computadora) quien reemplaza totalmente al maestro, quien estimula al individuo, que se encuentra como un centro rodeado de opciones. Todo un universo de conocimientos esta presentado en el interior de la computadora, la cual instruye sin ningún tipo de sanción social o moral.

El uso de computadoras no debe considerarse una imposición al maestro o a los alumnos, ni requerir un tiempo excesivo de los programas diarios o anuales. La tecnología debe utilizarse como

herramienta que permita encarar las necesidades educativas relacionadas con las metas y objetivos del currículum, Henson, (1999). Los educadores tienen el compromiso de romper con esquemas tradicionalistas y posibilitar la participación de todos los estudiantes. Así también aprovechar cada momento para llevar al alumno a apropiarse o conquistar los valores morales que le servirán para actuar en bien, y no permitir que una máquina los instruya.

#### b) Espacio de interrelaciones

Se necesita que el educador con todo y su personalidad, sepa construir un ambiente y un caminar armónico, respetuoso para todos, pero al servicio de todos, en el que nadie se sienta dañado, inferior o excluido, pero tampoco que nadie se sienta con la culpabilidad de hacer "sólo su voluntad", de sentirse superior o de excluir a otros. Se trata de que en el aula, "nadie se sienta rey, pero tampoco nadie se sienta esclavo", según el pensamiento del importante pedagogo Rousseau. Así pues, en el aula coexisten sujetos que crean interrelaciones entre sí, la tarea es hacer del aula el mejor espacio para que en esas interrelaciones se manifieste: respeto, tolerancia, libertad, alegría, dinámica, creatividad, expresión y participación, Aldana, (2004).

#### **1.1.7 El maestro creativo**

Aguera, (1997) expresa que la creatividad, no se hace, se vive. No se lleva en la frente sino en el corazón. No se siembra, se cultiva. No es patrimonio de pocos, sino dominio de todos. La creatividad es una fuerza interior que nos conduce hasta los umbrales mismos de un día nuevo, en el que cada ola tenga su propia playa y cada sueño su universo y cada aptitud su futuro. Toda renovación social e institucional tiene que pasar en un primerísimo lugar por los individuos. El maestro de hoy se siente escaso de recursos creadores, porque su

educación, la que en la mayoría de los casos sigue vigente, se limitó, y se limita a reproducir, a calcar o revelar clichés, servidos por otras manos y que, de alguna forma, lo hacen sentirse liberado de responsabilidad, de esfuerzo y de solución de los problemas que conoce.

La creatividad no es un don especial del que uno pueda estar libre y excusarse tranquilamente. Todos somos creativos, cuando nos ponemos en situación de buscar dentro de nosotros mismo ese mundo que nos permite actuar con libertad, soberanía, que nos permite, ante todo, desmitificar aquellos valores que nos fueron dados como únicos e irrevocables.

Henson y Eller, (1999) mencionan que, la definición de la creatividad no es una tarea sencilla. Muchos psicólogos educativos atribuyen que, el inicio del trabajo actual sobre la creatividad en la educación, durante las década de los cincuenta y de los sesenta, al definir el pensamiento creativo en términos de convergencia y divergencia. El pensamiento convergente implica el razonamiento deductivo (ir de lo general a lo específico). El pensamiento divergente utiliza el razonamiento inductivo (ir de la específico a lo general). Los autores mencionan que la creatividad se mide mediante cuatro criterios:

- **Fluidez:** La habilidad de un individuo para generar alternativas a un determinado problema.
- **Flexibilidad:** La habilidad para producir una variación en las ideas.
- **Elaboración:** La habilidad para elaborar o desarrollar y refinar ideas en la resolución de problemas.
- **Originalidad:** La habilidad de un individuo para generar soluciones originales y poco evidentes (la característica más importante).

La investigación sobre la creatividad sugiere que la inteligencia, el conocimiento y la motivación son los aspectos centrales para fomentar la conducta creativa.

a) Actitud hacia uno mismo:

Desde hace mucho tiempo, se ha reconocido la importancia que para los seres humanos tiene el conocimiento de sí mismo. Sócrates dijo que la vida sin conocimiento no merece la pena ser vivida. Es evidente, entonces, que la forma en que los profesores se perciben a sí mismos determina su conducta, la atmósfera creada en el aula y su comportamiento respecto a los alumnos. La conciencia de uno mismo, el autocontrol y una gran ilusión para trabajar con niños, son elementos fundamentales para contribuir un escenario dentro del aula en el que sea posible la cooperación y el aprendizaje. De la misma manera, el profesor inseguro, extremadamente ansioso y temeroso representa la otra cara de la moneda, puesto que, un autoconcepto bajo puede originar problemas en el aula. La forma en que un profesor se percibe así mismo determina en gran medida el ambiente que se crea en la clase.

Es necesario que el maestro se conceptualice a sí mismo como un facilitador o, aún más, como un mediador y no como una fuente de conocimiento para sus alumnos. Facilitar significa, dejar la posición central del aula, quiere decir que el elemento importante es el estudiante y que el docente está para eliminar obstáculos, para aclarar, para retar en el proceso de apropiamiento del conocimiento y del desarrollo de habilidades en el estudiante, Klingler y Vadillo, (2000).

b) Directrices para la interacción con el alumno:

Aldana, (2,001), cita las siguientes recomendaciones, que pueden permitir un desarrollo educativo más rico en conocimientos e interacciones:

- Insertar, en el máximo grado posible la actividad puntual que el alumno realiza en cada momento en el ámbito de marcos u objetivos más amplios en los cuales esa actividad pueda tomar significados de manera más adecuada.
- Posibilitar, en el máximo grado posible, la participación de todos los alumnos en las distintas actividades y tareas, incluso si su nivel de competencia, su interés o su conocimiento resultan en un primer momento muy escaso y poco adecuados.
- Establecer un clima relacional, afectivo y emocional pasado en la confianza, la seguridad y la aceptación mutua, y en el que tengan cavidad la curiosidad, la capacidad de sorpresa, y el interés por el conocimiento por sí mismo.
- Introducir, en la medida de lo posible modificaciones y ajustes específicos tanto en la programación más amplia como en el desarrollo “sobre la marcha” en la propia actuación en función de la información obtenida a partir de las actuaciones y productos parciales realizados por los alumnos.
- Promover la utilización y profundización autónoma de los conocimientos que se están aprendiendo por parte de los alumnos.
- Establecer, en el mayor grado posible relaciones constantes y explícitas entre los nuevos contenidos que son objeto de aprendizaje y los conocimientos previos de los alumnos.
- Utilizar el lenguaje de la manera más clara y explícita posible, tratando de evitar y controlar posibles malentendidos o incomprensiones.
- Emplear el lenguaje para recontextualizar y reconceptualizar la experiencia.

### **1.1.8 La comunicación en grupo**

Uno de los acontecimientos más frecuentes en la vida de este planeta, es que los seres humanos formen grupos y desarrollen ciertas

actividades en situaciones grupales, tal es el caso, un grupo de alumnos en el aula. El docente debe tener mucha firmeza, control, habilidad y consistencia para desarrollar y guiar la comunicación en un grupo. A este tipo de comunicación se le llama también dinámica de grupo, discusión en grupo e interacción grupal.

Sprinthall Et. Al. (1999) Afirman que la dinámica de grupo en el aula, es una colección de individuos interdependientes. La dinámica de sus interrelaciones depende del rol que se haya establecido para cada uno de ellos a lo largo de la interacción. Si se produce un cambio en la conducta esperada por el grupo en alguno de sus miembros, la mecánica de las relaciones del grupo entero cambia – esto es lo que se conoce como dinámica de grupos-. Evidentemente, en el aula el maestro es el reforzador más potente y mediante el uso adecuado de la aprobación y el reconocimiento social puede moldear el comportamiento de toda la clase. El maestro tiene que darse cuenta de que la clase es una unidad social con un equilibrio dinámico de relaciones. El maestro, como líder, puede ejercer una enorme influencia en la definición del grupo. Así, en la manera en que el maestro utiliza conceptos tales como, facilitación social, conformidad, competitividad, cohesión y presión grupal forman parte del proceso de enseñanza.

#### a) El trabajo en grupo

La necesidad de dialogar en grupo se manifiesta, por ejemplo, cuando se decide construir una casa, se necesitan plomeros, electricista, carpinteros, albañiles, ingenieros, todos ellos contribuyen con diferentes habilidades para construir la casa. Lo mismo sucede cuando se reúnen para resolver un problema, buscar nuevas soluciones o delinear objetivos, labores en las que una persona no puede atender o profundizar en todos sus aspectos. Por otra parte,

todos tienden a defender las opiniones que han aportado. Por eso, cuando un grupo adopta una línea de acción dada, hay más posibilidades de lograr resultados permanentes y satisfactorios. Una discusión en un grupo cuyo objetivo ha sido aceptado por todos, requiere, sin embargo, un esfuerzo de colaboración para discutir y delimitar el camino que se debe seguir con el fin de lograr dicho objetivo. Esto demanda un compromiso con todos los miembros, mismos que, a su vez, tiende a crear un sentido de responsabilidad individual por la decisión que el grupo adopte. Por último, la decisión en grupo es más democrática, pues representa la suma total de opiniones individuales que, a su vez, indicará la línea de acción más adecuada para lograr un fin en común. En la sociedad contemporánea existe la necesidad de relacionarse abiertamente, lo cual implica ser tolerantes y aceptar la responsabilidad y la libertad de los demás y la propia. Por ello es necesario desarrollar habilidades para la comunicación en grupo, dadas sus dificultades no puede lograrse eficazmente en forma instantánea, pues requiere cierto grado de conocimientos. Por fortuna, existen métodos mediante los cuales este tipo de comunicación puede mejorarse y obtener buenos resultados. Por lo tanto los miembros de un grupo deben:

- Definir claramente el objetivo
- Informarse con anterioridad sobre el asunto a tratar
- Conocer los fundamentos de la interacción y las funciones del líder
- Delinear un plan de trabajo, suficientemente claro, aceptable y flexible

b) Dinámica en grupos:

Agallo, (2003) menciona que, es la ciencia o el estudio de los impulsos o fuerzas vitales de los seres humanos, tal como se articula en las actividades colectivas del los grupos. Estos impulsos

constituyen, el sistema de los intereses humanos implícitos en el desempeño de las funciones sociales. La dinámica de grupo, es un cuerpo de conocimientos teóricos que permiten esclarecer los fenómenos grupales de la vida escolar para enriquecer las posibilidades docentes, del que se derivan técnicas grupales que pueden ser utilizadas eficazmente en el desarrollo de una "metodología del aprendizaje".

La dinámica de grupo se ocupa del estudio de la conducta de los grupos como un todo, de las variaciones de la conducta individual de sus miembros como tales, de las relaciones entre los grupos, de formular leyes o principios y de derivar técnicas que aumentan la eficiencia de los grupos.

La dinámica de grupos provoca una reunión de esfuerzos y una estrecha colaboración entre los participantes con una actitud estimulante para lograr un trabajo total.

c) Los juegos en grupo:

Según la licenciada Silvia Escobar de Portillo, mencionada por Agallo, (2003) en su folleto de Dinámica de grupos, los juegos logran:

- Eliminar las barreras naturales que existen en un grupo,
- Desarrollar el espíritu del grupo,
- Crear una base vivencial local y ,
- Levantar el ánimo del grupo.

Como instrumento educativo los juegos son valiosos aliados del maestro porque ayudan a:

- Desarrollar los sentidos,
- Distribuyen a la ampliación de horizontes culturales,

- Desarrollan el raciocinio y hacen reaccionar rápidamente al alumno,
- Desarrollan la capacidad de expresión,
- Estimulan la convivencia y
- Humanizan las actitudes institutivas.

Características del Instructor:

- Debe participar activamente en los juegos.
- Adoptar una actitud de hagámoslo en el lugar de hacedlo.
- Con simpatía y comprensión debe disculpar errores. Es mejor reírse con las personas, que de ellas.
- Debe ayudar, orientar, estimular para que los alumnos venzan deficiencias y adquieran habilidades y destrezas.
- Ocupar dentro del grupo un lugar desde donde pueda ver a todos.
- Debe planificar juegos que tengan relación con las actividades del día.

El juego es muy importante por qué?

- Es un pasatiempo:
- El juego es: Universal porque se aprende a:
  - Respetar reglas.
  - Cambiar de actitud.
  - Ser desafiante.
  - Adaptarse al medio.
  - Estimular el intelecto.
- Operaciones mentales que desarrollan con el juego:
  - Análisis: descubrir, ver lo relevante.
  - Síntesis: unir partes, seleccionar, agregar.

- Identificación: observar, enumerar, contar, sumar, escribir, preguntar.
- Comparación: medir, suponer, discriminar.
- Razonamiento Lógico: Los niños llegan a tener un razonamiento lógico.

#### d) Disciplina en grupo

Sprinthall Et. Al. (1999) mencionan a Walberg quien mostró que las viejas ideas sobre disciplina estricta y el fuerte control no son realmente efectivas. Para conseguir un ambiente equitativo para todos los alumnos, es esencial aceptar, apreciar, discutir y reforzar las semejanzas y diferencias entre los distintos miembros de la clase. Las diferencias de cultura, clase social, religión, género, capacidades, lengua y estilo de vida deben ser respetadas y conocidas por todos; sólo así es posible crear un clima positivo para todos. Para mantener disciplina en el aula, se presentan tres condiciones necesarias y suficientes: empatía, respeto positivo y congruencia o sinceridad. Si los maestros son capaces de crear estas condiciones, entonces, según Roger, los niños serán libres para aprender. La disciplina se centra fundamentalmente en la interacción humana, aunque puede ser una herramienta peligrosa, si se emplea mal.

## **1.2 Enseñanza eficaz**

### **1.2.1. Generalidades**

El arte y la ciencia de la enseñanza eficaz se puede definir desde muchos puntos de vista. Existen aquellos que creen que los buenos maestros nacen, no se hacen. Otros dicen que la enseñanza no es más que la simple aplicación de los refuerzos correctos. Sin embargo no existe ningún modelo simple que represente el mejor modo de enseñar. La eficacia dependerá de las habilidades y maestrías básicas de quien enseña: en primer lugar, debe poseer técnicas específicas y en segundo lugar, combinarlas de forma adecuada.

### **1.2.2. Definiciones**

Sprinthall Et. Al. (1999) definen que la enseñanza consiste básicamente en un grupo de estrategias específicamente diseñadas para buscar tipos particulares de aprendizaje.

La enseñanza es la herramienta para cambiar conductas, por lo tanto, es importante que el maestro busque la mejor manera para dirigir el aprendizaje de sus alumnos, esto puede ser a través de estrategias específicas que representen el mejor modo de enseñar.

### **1.2.3. Elementos necesarios de la enseñanza eficaz:**

Los elementos que determinan que la enseñanza sea eficaz, son elementos que están relacionados con la conducta del maestro en el aula; o lo que es lo mismo, los métodos que un maestro pueda usar en clase. Entre éstos están:

#### a) El tiempo:

Es una variable importante; pero es un hecho que no existe una relación exacta entre el tiempo que se dedica a una tarea y el resultado que se obtiene de la misma. Algunos maestros estructuran los tiempos de aprendizaje de manera diferente, según sus distintos grupos de estudiantes. Para ello se basan en sus propias percepciones, en los resultados académicos.

#### b) El uso de refuerzos positivos:

Es el elemento que tienen efectos más significativos, el maestro debe seleccionar aquellas conductas que van a ser reforzadas como: habilidad, esfuerzo, asertividad, toma de decisiones, respuesta correcta, claridad, cooperación, etc. El refuerzo ayuda a determinar cuáles son los factores a los que atribuyen los estudiantes sus éxitos y/o sus fracasos. Es importante determinar si la cantidad y el tipo de

refuerzo varía en función de variables como el género, la raza y la clase social. Un refuerzo positivo puede ser una alabanza eficaz, específica para un determinado tipo de reacción

c) La utilización de claves y el feedback:

Tanto la utilización de claves como el empleo de la retroalimentación o feedback están muy relacionados con la realización de preguntas en el aula. Proporciona claves, el maestro ayuda a los estudiantes para que puedan responder a sus preguntas. Durante muchos años, muchos de los más prestigiosos profesores ganaban su reputación al hacer llorar a sus estudiantes, cuando les preguntaba en clase. En la actualidad, las investigaciones sobre la enseñanza efectiva muestran todo lo contrario, los buenos maestros proporcionan claves que ayudan a los alumnos a responder las preguntas planteadas en el aula. Este tipo de maestros plantean abiertamente parte de la respuesta correcta y a partir de entonces empezarán a pedir aclaraciones o respuestas más elaboradas. Se debe tener en cuenta el tiempo mínimo para pensar la respuesta, se incrementarán los resultados académicos de forma significativa y al mismo tiempo se reducirá la ansiedad.

d) La cooperación:

Es un requisito o estrategia para inculcar en cada miembro una actitud de cooperación y no de competencia. Es una estrategia que parece bastante cómoda y eficaz para la mayor parte de los alumnos; puesto que se poseen niveles bajos de competición, altos niveles de aprendizaje cooperativo, altos niveles de comunicación con el maestro. Esta estrategia incluye la reafirmación de la propia posición dentro del grupo y el aprendizaje de nuevas formas de comunicación para construir el propio conocimiento. Cooper, (1993) describe que el aprendizaje cooperativo surgió como una de

las estrategias de enseñanza más promisorias. Dicha estrategia se fundamenta en tres características importantes: los objetivos grupales y las recompensas en equipo, la responsabilidad individual y la igualdad de oportunidades para lograr éxito. El aprendizaje cooperativo favorece la ayuda mutua entre los estudiantes y genera la interacción alrededor de las tareas académicas, de manera que conduce a los estudiantes al establecimiento de nuevos vínculos sociales.

La utilización de claves de recuperación adecuadas, unidas al refuerzo y a un feedback constructivo, tienen un enorme efecto positivo sobre el aprendizaje.

#### **1.2.4. Objetivos de la enseñanza**

La educación siempre ha tenido serios problemas para decidir, cuáles son los objetivos propios o adecuados de la enseñanza, para ello se desarrollo definitivamente la famosa taxonomía de los objetivos educativos, Bloom, mencionado por Sprinthall Et. Al. (1999), el autor se dió cuenta de que una de las mayores dificultades para definir los objetivos de la enseñanza era la concepción que los profesores y las autoridades educativas tienen sobre la educación. Bloom examinó este problema desde un punto de vista poco esperanzador, como si se tratara de un universo de definiciones imposibles de establecer, por ello sugirió un método a través del cual se pudiera clasificar los objetivos educativos y al mismo tiempo se pusieran en relación con procedimientos y estrategia de enseñanza específicos. Este sistema de clasificación tiene la ventaja de forzar a los maestros a hacer explícitos sus objetivos y la forma de conseguirlos. Al mismo tiempo relaciona procedimientos y materiales con estrategias de enseñanza. En esta taxonomía también se define una secuencia de seis etapas o niveles de

objetivos que deben emparejarse con diferentes estrategias de evaluación. A continuación se describe cada uno de los niveles:

Nivel uno: Conocimiento básico

Definición: Los estudiantes tienen que conocer hechos específicos, conceptos y métodos de trabajo.

Evaluación: Se utilizan preguntas directas y pruebas de elección múltiple. El objeto es conocer la capacidad del alumno para recordar datos.

Nivel dos: Comprensión

Definición: Los estudiantes deben manifestar su comprensión del material recibido: ideas, hechos, teorías, etc.

Evaluación: En este caso es aplicable una gran variedad de procedimientos. Los estudiantes tienen que expresar sus conocimientos con sus propias palabras, mediante el recuerdo, la predicción, la estimación o la extrapolación de ideas.

Nivel tres: Aplicación

Definición: Los estudiantes deben ser capaces de aplicar sus conocimientos a situaciones reales. Es necesario poner en práctica la teoría. La utilización práctica de los conocimientos es fundamental, supone la posibilidad de ponerlos en marcha, en vez de hablar de lo que se debería hacer.

Evaluación: El maestro ha de tener mucho cuidado y no repetir preguntas, sino al contrario que el alumno ponga en práctica sus conocimientos.

Nivel cuatro: Análisis

Definición: El análisis es una versión más perfeccionada del nivel dos, requiere que los alumnos clasifiquen y descompongan el material en sus distintos componentes; entender las relaciones entre éstos y determinar el principio general en torno al cual se organizan.

Evaluación: La capacidad para analizar la información puede evaluarse de muy distintas formas, de un análisis pueden surgir variedad de preguntas, a este lenguaje cotidiano se le conoce con el nombre de pensamiento crítico. El pensamiento crítico nos permite separar los hechos de las opiniones y comparar distintas teorías desde un punto de vista lógico.

Nivel cinco: Síntesis

Definición: El objetivo de la educación en el nivel cinco es aprender a sintetizar la información. Esto significa hacer algo nuevo, unir ideas para formar una nueva teoría que va más allá de lo que ya se sabe. Este nivel superior supone la posibilidad de que los alumnos superen los conocimientos que les proporcionan los maestros y generen ideas originales por sí mismos, ¡situándose en algunos casos su conocimiento por encima de los del maestro!

Evaluación: Debería diseñarse para generar ideas, métodos o procedimientos nuevos. En algunas asignaturas se les puede pedir a los alumnos que elaboren historias cortas, escriban un poema, una pequeña obra de teatro, hagan una pintura, etc., En otras se pueden utilizar diferentes fuentes de información, a partir de las cuales hacer una síntesis.

Nivel seis: Evaluación

Definición: El aprendizaje del nivel seis implica, de alguna forma, todos los objetivos de los niveles anteriores. Los alumnos desarrollan

una capacidad para elaborar juicios, sopesarlos, examinarlos, analizarlos y sobre todo para evitar la precipitación en sus afirmaciones.

Evaluación: Aunque pudiera parecer redundante es posible evaluar la evaluación. El principio básico de evaluación en este nivel consiste en la capacidad para desarrollar evaluaciones críticas. En una crítica se deben describir, conscientemente, todos y cada uno de los argumentos empleados para realizar los juicios.

El autor menciona que la educación siempre ha tenido serios problemas, para decidir cuáles son los objetivos adecuados para la enseñanza; puesto que cada maestro tenía su propio criterio. Este problema puede terminar, sí actualmente, cada maestro pone en práctica la propuesta que presento el autor mencionado, ya que el método de clasificación es adaptable a los procedimientos y estrategias específicas de enseñanza. Asimismo, facilita al maestro plantear explícitamente los objetivos a lograr.

### **1.2.5. Organización de la Enseñanza:**

Lemus, (1999) define, por organización de la enseñanza, la forma de ordenar el proceso didáctico; es decir, la metodología educativa propiamente dicha, así como de los procedimientos, formas, técnicas, estrategias y materiales de enseñanza.

#### a) Métodos de enseñanza:

Por método de enseñanza se entiende la distinta manera de ordenar y realizar el proceso educativo. El término método deriva del latín *methodus*, que a su vez proviene de dos voces griegas: *metha*, fin y *hodus*, camino; camino para llegar a un fin; manera de hacer bien algo. El método es la vía, que partiendo de un lugar conocido

puede conducir a otro desconocido, a una meta. Existen varios métodos, de los cuales se menciona el método didáctico, es uno de los medios auxiliares más importantes, del cual puede disponer el maestro para efectuar la enseñanza, aunque quien tendrá que hacer la mejor elección y aplicación del método es el maestro; el autor afirma que la efectividad del método didáctico dependerá en gran parte de la habilidad del maestro que lo aplica. A continuación se presenta la clasificación del método de enseñanza, según Comenio, mencionado por Lemus, (1999)

➤ Métodos de organización de la materia

Se les llama así a aquellos métodos particulares que se refieren más a la planificación del contenido, que los procedimientos y formas de enseñanza. Es decir, que hecha la planificación de lo que se deba enseñar, con dicho contenido se puede proceder de manera deductiva, inductiva, experimental, expositiva, etc., en este enfoque lo determinante es la materia.

➤ Métodos de organización de los alumnos

Se refiere al ordenamiento de los educandos dentro o fuera del aula. El autor menciona la subclase de métodos así: a) Método de trabajo libre por grupos, en éste el alumno tiene la naturaleza espiritual propia, puede desarrollarse valiéndose de procedimientos propios, enteramente distintos a los que le impone un adulto. b) Organización de trabajo en grupos, aquí el maestro debe seguir el trabajo de los alumnos, como un buen guía o colaborador. Las actividades de los alumnos son organizadas en actividades de creación (creatividad) y actividades de conocimiento.

➤ El método de la educación nueva:

Se basa en el principio de que la necesidad o el interés son el motor a partir del cual se crean las técnicas adecuadas para satisfacer ese

interés o necesidad, que en este caso son equivalentes. El interés o necesidad de satisfacción lleva a la participación, la cual significa tomar parte por el placer de hacerlo y no por el deseo de ser recompensado. El objetivo de este método es separar cada facultad del niño (memoria e imaginación), y la idea de ir de lo simple a lo complejo pasa a ser inversa en este método, o sea, ir de lo complejo a lo simple, partir de la experiencia del niño, de lo concreto. De este método, surge un nuevo concepto de disciplina, pues al responder a los intereses del niño no es necesario coaccionarlo ni sancionarlo, surge la autodisciplina. En este método es necesaria la relación de comunicación, la que resulta factible al lograr los principios de esta educación. En la nueva educación, hay un maestro emisor-receptor y muchos alumnos, pero se pretende que ellos participen activamente.

b) Formas o técnicas de enseñanza:

Lemus, (1999) Las técnicas son las herramientas o maneras de realizar el procedimiento de la enseñanza, el autor menciona que son muchas y pueden variar de manera extraordinaria, todas son validas, desde que pueden ser aplicadas de modo activo, para propiciar el ejercicio de la reflexión y del espíritu crítica del alumno, entre ellas están: La observación, la experimentación, la intuición, la exposición, la discusión, la demostración, la abstracción, la aplicación, la comparación, la ejemplificación y la generalización.

Las técnicas de enseñanza complementarias aplicadas al método de la educación nueva, se exponen dividiéndolas en dos grandes ramas:

- Las que se basan totalmente en la exposición oral y para las cuales no es indispensable ningún tipo de instrumento manual o mecánico, y

- las técnicas que, además de la exposición oral, se complementan o tienen como principal elemento a la imagen o la percepción visual, y cuyo uso se caracterizan por la necesidad de utilizar instrumentos complementarios para su difusión.

#### c) Materiales de enseñanza:

Por materiales de enseñanza o material didáctico se entienden, los recursos auxiliares objetivos de que se vale el maestro para ilustrar, explicar, demostrar, ejemplificar o aplicar la enseñanza. Constituye el nexo entre la palabra y la realidad, argumenta Nérci, mencionado por Lemus, (1999), lo ideal sería que todo aprendizaje se llevase a cabo dentro de una situación real de vida. Para adoptar una de tantas formas del material de enseñanza, se sigue un modelo, así: Textos impresos, material audiovisual, tableros didácticos, simuladores, equipos experimentales, material deportivo, otros.

En cuanto a la organización está de más mencionar que el docente tiene que prestar mucha atención a su trabajo, como menciona uno de los autores debe agenciarse de todas las técnicas posibles y proveer a los alumnos de oportunidades para participar activa y exitosamente, al variar las técnicas en el aula, de tal manera que los contenidos sean explícitos demostrados y aprendidos. Aprovechar todos los recursos y materiales que estén al alcance así como los métodos especialmente los socializados que se utilizan para establecer una auténtica comunicación, entre alumno-maestro.

#### **1.2.6. Calidad de enseñanza:**

La calidad es el nivel de excelencia que la escuela ha escogido alcanzar para satisfacer a sus estudiantes. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas de un grupo seleccionado.

a) Concepto de calidad:

El término calidad, tan reiteradamente utilizado, dista mucho de ser una realidad clara y precisa, sin embargo, Pérez, (2000) describe que, para algunos, en efecto, calidad es sinónimo de eficacia. Una organización, del tipo que sea, desde una fábrica a un servicio de salud, será de calidad en la medida que alcance los objetivos propuestos. Para otros, la eficacia por sí misma no es un indicador de calidad. Es preciso que el logro de los objetivos se alcance de manera eficiente, esto es, al optimizar el uso de los medios y recursos, de forma que se dé una adecuada relación costo-beneficio. Sin embargo, tampoco la eficiencia, por sí misma, es suficiente, Morís, mencionada por Pérez, (2000) afirma al respecto: Se puede ser ejemplo, ganar eficiencia y economía en el campo de la educación a expensas del desarrollo del pensamiento reflexivo, de las actitudes sociales y de la creatividad.

El término calidad es una realidad compleja y se puede reconocer e identificar una gran variedad de dimensiones. En los documentos de evaluación de calidad se ha dado a conocer las seis dimensiones del concepto:

- Las disciplinas académicas. La calidad es algo que tiene que ver con la excelencia del saber. Para reconocerla es preciso acudir al establecimiento de estándares que, obviamente, deben fijar los entendidos en las diversas materias.
- La reputación. Sinónimo de la fama, buena o mala, que tienen las personas o las instituciones en relación con su moralidad, categoría o valía respecto de la realidad de que se trate.
- Perfección o consistencia. Algo tiene calidad cuando ha sido realizado con elevados niveles de perfección a partir de especificaciones claramente definidas.

- Economía o resultados. La concepción del servicio o producto hará que lo importante sean los resultados económicos o la relación entre éstos y los medios puestos a disposición; cabe, también, analizar como un componente más lo que se denomina "valor añadido" algo que, en educación o en salud, por ejemplo, resulta ser especialmente importante.
- Satisfacción. De quienes participan en el diseño, prestación y mejora del producto, bien o servicio, a quienes son sus clientes, usuarios o destinatarios, tanto inmediatos como a medio y largo plazo. La satisfacción, en unos casos, se refiere a las necesidades que, en cuanto personas, experimenta el personal de la organización; en otros, en la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demanda de los destinatarios.
- Organización. Una nueva dimensión tiene que ver con la capacidad de la organización para hacer frente a las cada vez mayores y complejas demandas que, le plantea tanto su personal como los destinatarios, en especial cuando entran en competencia con otras organizaciones. Galgano, mencionado por Pérez, (2000) concluye en " La calidad total , debe expresar un concepto global y unificado que englobe todo lo referente al objetivo de Excelencia, dentro del significado de la palabra calidad se debe incluir todo: competitividad, entrega, excelencia, moral, productividad, beneficio, calidad del producto, cantidad / volumen, resultados, servicio, seguridad, atención al entorno, atención a los accionistas", etc.

b) La calidad educativa:

Pérez, (2000) afirma que la calidad educativa es pues, un continuo, cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente correlacionados, y su grado máximo, la

excelencia, supone un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema. El análisis del concepto, lleva a plantear ciertos criterios, que permitan identificar planeamientos educativos dotados o no de calidad, estos son: 1. La totalidad como criterio de calidad. La educación, para que sea de calidad, ha de ser educación y no otra cosa. Esta afirmación, tan radical como obvia, lleva implícitas dos notas fundamentales: la educación ha de mejorar o perfeccionar a la persona, en lugar de degradarla o limitarla y debe mejorar a cada persona. La primera cuestión nos conduce a entender la educación como una influencia no manipuladora de los educadores, su meta será hacer a la persona dueña de sus actos y no una marioneta, gobernada o por sus instintos o por planteamientos ajenos no asumidos personalmente como propios. La segunda representa la necesidad de plantearse la formación y mejora de todas y cada una de las dimensiones que integran a la persona. En consecuencia, los planteamientos reductivos de la educación, como puede ser la sola enseñanza o transmisión del saber o degradados, como el adoctrinamiento, el simple adiestramiento o la manipulación. La antimejora por excelencia, que lejos de perfeccionar, de mejorar al hombre, lo empeora, lo envilece, lo degrada, son evidencias de una educación carente de calidad. En el marco de la reforma educativa española, la totalidad se aprecia en el intento de no reducir la educación a la transmisión de saberes –contenidos conceptuales- al procurar la inclusión de los procedimientos, algo que se podría entender como la formación intelectual y de las actitudes y valores.

c) La educación en valores como exponente de la educación de Calidad:

La educación será de calidad:

- Si la acción formativa es perfectiva, esto es, si consiste en mejorar a la persona, no en envilecerla, degradarla o manipularla.

- Si forma a la persona de manera completa.
- Si tal formación se concreta en una finalidad tal que permita llegar a la unidad de vida, lo que exige dar sentido, unificar y armonizar las intervenciones de mejora de todos y cada uno de los educadores.
- Si la formación tiene en cuenta la diversidad, la individualidad, acomodándose a las peculiaridades de cada educando. Todo lo anterior mencionado es para : "Formar personas autónomas, capaces de darse un proyecto personal de vida valioso y de llevarlo libremente a la práctica". Para alcanza una excelencia personal, se requiere de una educación integral, que haga de los valores el núcleo, el punto de referencia. Los valores, en efecto son organizadores de la personalidad, que dotan de las herramientas necesarias para afrontar los problemas, diseñar acciones destinadas a su solución y dotar de la fuerza necesaria para llevarlas a la práctica. Se deben elaborar formas de trabajo que permitan que cada educador, desde su específica posición y a partir de las acciones encaminadas al logro de sus objetivos particulares, pueda contribuir al logro de esa meta final unificadora, que da sentido unitario a la vida de cada persona.

A continuación algunos lineamientos fundamentales de actuación con los valores:

- Creación de un clima institucional coherente, en el que efectivamente, se vivan los valores propuestos en el proyecto educativo. La selección de los valores es, una tarea primordial por parte de los educadores, y en especial, de quienes tienen la responsabilidad de la dirección del centro escolar.
- La base de la acción educativa reside en el logro de una sólida formación intelectual, orientada a conseguir que los educandos,

además de saber cosas, aprendan a pensar, a razonar, a poseer y aplicar criterios propios para valorar, en definitiva, a conseguir la autonomía intelectual, base y soporte de la autonomía moral.

- Metodológicamente es preciso reorientar la enseñanza hacia tipos de aprendizaje no superficiales, capaces de suscitar en el alumno un conocimiento profundo de las cosas que desate valoraciones y compromisos.
- Desarrollo del juicio moral a través de la valoración de las situaciones que presentan tanto en los contenidos de aprendizaje (asignaturas) como en la vida de los centros escolares y en los acontecimientos de la vida social.
- Conexión del centro escolar con la comunidad, creando oportunidades para que el alumnado pueda ejercitar en la realidad ordinaria que le rodea los valores libremente seleccionados.

Sería extraordinario aplicar en los centros educativos los valores propuestos por el autor, valores que sin lugar a duda vendrían a levantar el estándar de excelencia en la educación y que todos los docentes estén en la capacidad y disponibilidad de educar integralmente a los alumnos, todo esto puede darse sólo a través de una buena relación y comunicación entre alumno-maestro. Sin olvidar también que la calidad de preparación del maestro y la calidad de la institución, son factores determinantes para mejorar la calidad de la enseñanza y por ende mejorar la educación.

### **1.3 Centros educativos privados:**

#### **1.3.1. Definición:**

En la Ley de Educación Nacional en el Decreto Ministerial 12-91 emitido por el Congreso de la República de Guatemala menciona que, los centros educativos privados, son establecimientos a cargo

de la iniciativa privada que ofrecen servicios educativos, de conformidad con los reglamentos y disposiciones aprobadas por el Ministerio de Educación quien a la vez tiene la responsabilidad, de velar por su correcta aplicación y cumplimiento.

### **1.3.2. Funcionamiento**

Los centros educativos privados funcionan de conformidad con el Artículo 73 de la Constitución Política de la República de Guatemala, previa autorización del Ministerio de Educación, cuando llenen los requisitos establecidos en el reglamento específico.

Lo mencionado anteriormente indica que, todos los padres de familia tienen derecho a escoger libremente la educación para sus hijos, puesto que, las escuelas y colegios están supervisados por el Estado.

Cuando los centros educativos tengan planes y programas diferentes a los de centros oficiales, serán autorizados a funcionar siempre y cuando sea aprobado el proyecto específico de funcionamiento por el Ministerio de Educación y se garanticen adecuados niveles académicos y que los mismos no contravengan los principios y fines de la educación.

## II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación interactiva es una herramienta encaminada a que maestro y alumno puedan alcanzar efectivamente los objetivos propuestos por la educación nacional; puesto que la educación es básica para el desarrollo integral del alumno y no es solamente transmisión de conocimientos en forma pasiva.

Se puede afirmar que la comunicación interactiva es imprescindible en toda enseñanza, hace posible la participación activa del alumno-maestro; por tanto es necesario establecer si el docente usa efectivamente la comunicación interactiva o es solamente un emisor pasivo de la enseñanza, que desaprovecha la potencialidad que tiene cada alumno para que analice, reflexione, elabore sus ideas y participe con armonía en la labor educativa.

Por lo antes expuesto se plantea la siguiente interrogante:

¿Utiliza el docente la comunicación interactiva para mejorar la calidad de enseñanza?

### 2.1. Objetivos

#### 2.1.1. Objetivo general:

Establecer si el docente usa la comunicación interactiva para propiciar la enseñanza eficaz.

#### 2.1.2. Objetivos específicos:

- a) Verificar la aplicación y el tipo de relaciones de comunicación que se desarrolla en el proceso pedagógico
- b) Analizar la creatividad del docente para utilizar comunicación en grupo

- c) Identificar los elementos, objetivos y técnicas que utiliza el docente en la comunicación con los estudiantes
- d) Determinar las limitaciones que se dan en la comunicación maestro-alumno
- e) Proponer estrategias que mejoren la comunicación interactiva entre maestro-alumno

## **2.2 Hipótesis**

H 1 El docente de los centros educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango, utiliza la comunicación interactiva en el proceso educativo.

H o El docente de los centros educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango, no utiliza la comunicación interactiva en el proceso educativo.

## **2.3 Variables**

- Comunicación interactiva
- Enseñanza eficaz

## **2.4 Definición de Variables**

### **2.4.1 Definición conceptual**

a) Comunicación interactiva

El acto de comunicación en la enseñanza, tiene un rasgo esencial; la interacción que existe entre interlocutores, que comparten la forma y el contenido del mensaje, así como su intencionalidad y funcionalidad. La intención y los efectos de la comunicación no se limitan a la transmisión de datos por un proceso lineal, sino por un proceso circular de una mutua interacción e influencia, en donde el alumno y el maestro existen simultáneamente en cada una de las partes comunicativas. En todo acto de comunicación no sólo se dice sino que también se hace, de manera que los alumnos

aprendan a desarrollar habilidades, actitudes y conocimientos que les faciliten la comunicación con otras personas, Marroquín y Villa (1995)

b) Enseñanza eficaz

No existe ningún modelo simple de representar el mejor modo de enseñar, la eficacia dependerá de las habilidades y maestrías básicas de quien enseña. Enseñar es un acto comunicativo que alcanza plena significación cuando se produce el aprendizaje. Enseñar no es sólo desarrollar un conjunto de actividades, sino también prestar atención y tener en cuenta lo que está ocurriendo en el aula; puesto que la intenciones del docente se transforma en valores o comportamientos para que cada alumno adquiriera las capacidades de: aprender a conocer, a ser, a hacer y a vivir en armonía, Gispert, Et. Al. (2002).

#### **2.4.2 Definición operacional**

a) Comunicación interactiva

Esta variable se llevó a la práctica a través de la información obtenida por medio de boletas de opinión para maestros (as) y estudiantes, los indicadores a tomar en cuenta fueron: la aplicación, el tipo de relaciones de comunicación y la creatividad del docente para utilizar comunicación en grupo.

b) Enseñanza Eficaz:

Con respecto a esta variable se obtuvo la información necesaria a través de boletas de opinión para maestros(as) y estudiantes del ciclo complementario de los colegios. Los indicadores fueron: los elementos que utiliza el docente para una enseñanza eficaz, el conocimiento de los niveles de los objetivos y las técnicas que se aplican en el proceso de comunicación.

## **2.5 Alcances y Límites**

### **2.5.1 Alcances**

La investigación tuvo cobertura en los centros educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango, a través de una muestra realizada a maestros en servicio y alumnos del ciclo de educación complementaria.

### **2.5.2 Límites**

- Poco acceso al trabajo de campo, es decir poca colaboración de los maestros por falta de tiempo.
- Bibliografía escasa y no actualizada, referente a los antecedentes.
- Este estudio se circunscribió únicamente en el nivel primario del ciclo de educación complementaria del sector privado de la ciudad de Quetzaltenango, por lo que no se puede generalizar a toda la ciudad.

## **2.6 Aporte**

- La presente investigación tiene como propósito fundamental apoyar al maestro en servicio del ciclo de educación complementaria de los centros educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango, dándole a conocer otras estrategias que le servirán para una mejor enseñanza. Un docente que facilita el desarrollo de cada uno de sus alumnos, mediante la aplicación de las técnicas más eficaces, se acerca mucho a la definición original de educador. Un maestro que sigue un modelo basado en el desarrollo, generalmente está convencido de los valores básicos que tiene, que a veces llega a ser demasiado entusiasta e idealista, puesto que el rol que juega un maestro en el proceso de enseñanza tiene relación directa con las técnicas que utiliza y los objetivos que persigue.

- La investigación será una fuente de consulta y de información para quienes se dediquen a la realización de estudios similares, al aportar datos importantes que pueden ser de utilidad.
- Se pretende hacer reflexionar al maestro para que se actualice y mejore la calidad educativa de la población escolar y que responda a las necesidades e intereses de los alumnos; puesto que ellos tienen la potencialidad para participar activamente. Es un aporte para que el docente actúe con responsabilidad en el momento de aplicar las diversas formas y técnicas innovadoras de la enseñanza.

### III METODO

#### 3.1. Sujetos:

La investigación se llevó a cabo en los centros educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango, la muestra que se tomó es de 127 maestros en servicio y de 354 alumnos y alumnas de cuarto, quinto y sexto primaria ciclo de educación complementaria. El universo está conformado por 186 maestros de ambos sexos comprendidos entre 20 a 50 años de edad, todos con título de maestro de educación primaria urbana y otros estudiantes universitarios y 4,120 alumnos de ambos sexos, comprendidos entre la edad de diez a catorce años. El tamaño de la muestra se estableció de acuerdo a la tabla para determinar el tamaño de la muestra de Krijcie y Morgan (1970).

#### 3.2. Instrumento:

Se aplicó una boleta de opinión con una serie de 10 preguntas directas, una para docentes y otra para alumnos de primaria del ciclo de educación complementaria.

#### 3.3. Procedimiento:

##### 3.3.1 Propedéutica

Etapa previa (orientación técnica, psicológica y económica) para elaborar la tesis.

##### 3.3.2 Selección del tema

Para la selección del tema se identificaron 3 etapas, la primera etapa consistió en presentar un temario de temas educativos, de los cuales fueron seleccionados 3 temas que conformaron la terna de temas, al final se escogió un tema para trabajar y se establecieron los elementos que se desean relacionar, contrastar o describir.

### **3.3.3. Aprobación del tema**

La aprobación del tema se da por el grado de importancia o impacto que representa a la sociedad, principalmente al sector educativo.

### **3.3.4. Fundamentación teórica**

Consistió en hacer un acopio de información a través de reconocer y recopilar lo más actualizado posible, estudios e investigaciones sobre el tema, y el marco teórico que permite sustentar ideas y aclarar términos.

### **3.3.5. Elaboración del instrumento**

Se fundamentó en la elaboración del instrumento que sirvió para la recolección de la información, que respondió a los objetivos y a las variables de la investigación.

### **3.3.6. Aplicación del instrumento**

Se visitó a todos los colegios privados del perímetro urbano de la ciudad de Quetzaltenango y se solicitó la autorización para recabar la información de acuerdo a la muestra establecida.

### **3.3.7. Análisis de resultados**

Consistió en el procesamiento e interpretación de la información recabada.

### **3.3.8. Discusión de resultados**

Es el aspecto más importante del trabajo, porque es la confrontación de los resultados por un lado el aspecto teórico y lo práctico (investigación de campo).

### **3.3.9 Conclusiones**

De la discusión de resultados se derivan las conclusiones, son el resultado de lo que se evidenció en el estudio.

### **3.3.10 Recomendaciones**

Son las sugerencias para solucionar el problema

### **3.3.11 Propuesta**

Radicó en la contribución que hace el investigador y/o estudiante para solucionar parcial o totalmente el problema de investigación.

### **3.3.12 Presentación del informe final**

Consistió en el resultado de la investigación, convertido en documento.

## **3.4 Diseño**

La investigación fue descriptiva, por ser un diseño propio de las ciencias sociales, pues estudia, interpreta y refiere lo que aparece, examina sistemáticamente y analiza la conducta humana, personal y social en condiciones naturales y en distintos ámbitos. Además relaciona las variables, no las manipula. Achaerandio, (2000).

## **3.5 Metodología estadística:**

Se realizó a través del método de significación y fiabilidad de proporciones.

a) Adoptar el nivel de confianza  $1\% = 2.58$

b) Hallar la proporción  $p = \frac{f}{N}$

c) Hallar el error típico de proporción  $\sigma_p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{N}}$

4. Hallar el error muestral máximo al nivel de confianza

$$E = \sigma_p \times 1\%$$

5. Hallar el intervalo confidencial

$$IC = p \pm E$$

6. Hallar la razón crítica de la proporción

$$R_c = P / \sigma_p$$

7. Comparar la razón crítica, con el nivel de confianza al 1 %

$$R_c > 1\% = 2.58$$

#### IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

CUADRO NO. 1

Resumen general de la encuesta administrada a maestros que laboran en el ciclo de educación complementaria de los colegios privados de la ciudad de Quetzaltenango.

FIABILIDAD DE LAS PROPORCIONES																			
P r e s p o n d e	R e s p o n d e	To ta l e s	%	P	q	$\sigma$ P	Rc	Rc > 1%	E	IC		S V F	O b j e t i v o s E s p e c i f i c o s	Objetivos Específicos					
										Li	Ls			A	B	C	D	E	
1	SI NO	92 35	72 28	0.72 0.28	0.28 0.72	0.04 0.04	18.00 7.00	18>2.58 7>2.58	0.10 0.10	0.62 0.18	0.82 0.38	X X	x x	x					
2	SI NO	81 46	64 36	0.64 0.36	0.36 0.64	0.04 0.04	16.00 9.00	16>2.58 9>2.58	0.10 0.10	0.54 0.26	0.74 0.46	X x	x x	x					
3	SI NO	110 17	87 13	0.87 0.13	0.13 0.87	0.03 0.03	29.00 4.33	29>2.58 4.33>2.58	0.08 0.08	0.79 0.05	0.95 0.21	x x	x x	x					
4	SI NO	114 13	90 10	0.9 0.1	0.1 0.9	0.03 0.03	30.00 3.33	30>2.58 3.33>2.58	0.08 0.08	0.82 0.02	0.98 0.18	x x	x x	x					
5	SI NO	106 21	83 17	0.83 0.17	0.17 0.83	0.03 0.03	27.66 5.67	27.66>2.58 5.67>2.58	0.08 0.08	0.75 0.09	0.91 0.25	x x	x x	x					
6	SI NO	100 27	79 21	0.79 0.21	0.21 0.79	0.04 0.04	19.75 5.25	19.75>2.58 5.25>2.58	0.10 0.10	0.69 0.11	0.89 0.31	x x	x x			x			
7	SI NO	52 75	41 59	0.41 0.59	0.59 0.41	0.04 0.04	10.25 14.75	10.25>2.58 14.75>2.58	0.10 0.10	0.31 0.49	0.51 0.69	x x	x x			x			
8	SI NO	100 27	79 21	0.79 0.21	0.21 0.79	0.04 0.04	19.75 5.25	19.75>2.58 5.25>2.58	0.10 0.10	0.69 0.31	0.89 0.31	x x	x x			x			
9	SI NO	55 72	43 57	0.43 0.57	0.57 0.43	0.04 0.04	10.75 14.25	10.75>2.58 14.25>2.58	0.10 0.10	0.33 0.47	0.53 0.67	x x	x x					x	
10	SI NO	85 42	67 33	0.67 0.33	0.33 0.67	0.04 0.04	16.75 8.25	16.75>2.58 8.25>2.58	0.10 0.10	0.57 0.23	0.77 0.43	x x	x x						x

El cuadro estadístico representa los objetivos que se alcanzaron con la boleta de opinión: El objetivo a) relacionado con la aplicación y el tipo de relaciones de comunicación ,se cubrió con las interrogantes 1, 2 y 3 al preguntarles si: aplican la comunicación interactiva, si aplican diferentes tipos de relaciones a la comunicación y si los

estudiantes participan en otros tipos de relaciones de comunicación fuera del establecimiento; el objetivo b) Analizar la creatividad para utilizar comunicación en grupo se alcanza con las preguntas 4 y 5 si aplican la creatividad en la comunicación y si en su creatividad aplica técnicas grupales; el objetivo c) Identificar los elementos, objetivos y técnicas que utiliza el docente en la comunicación, se determinó con las interrogantes 6, 7 y 8 al preguntarles si utilizan y aplican los elementos, niveles de los objetivos y técnicas para facilitar la comunicación interactiva; el objetivo d) Determinar las limitaciones que se dan en la comunicación, mediante la interrogante 9 al preguntarles si han encontrado limitaciones u obstáculos en la comunicación con sus alumnos; el objetivo e) Proponer estrategias que mejoren la comunicación interactiva mediante la interrogante 10 al preguntarles si consideran necesario utilizar estrategias para una buena comunicación. Todas las respuestas son fiables y significativas.

## CUADRO NO. 2

Resumen general de la encuesta administrada a estudiantes del ciclo de educación complementaria de los colegios privados de la ciudad de Quetzaltenango.

FIABILIDAD DE LAS PROPORCIONES																		
P r e g	R e s p	To ta le s	%	P	q	$\sigma$ P	Rc	Rc > 1%	E	IC		S v f	O b j G	Objetivos Específicos				
										Li	Ls			A	B	C	D	E
1	SI NO	302 52	85 15	0.85 0.15	0.15 0.85	0.02 0.02	42.50 7.50	42.50 > 2.58 7.5 > 2.58	0.05 0.05	0.80 0.10	0.90 0.20	x x	x x					
2	SI NO	172 182	49 51	0.49 0.51	0.51 0.49	0.03 0.03	16.00 17.00	16 > 2.58 17 > 2.58	0.08 0.08	0.41 0.43	0.57 0.59	x x	x x					
3	SI NO	254 100	72 28	0.72 0.28	0.28 0.72	0.02 0.02	36.00 14.00	36 > 2.58 14 > 2.58	0.05 0.05	0.67 0.23	0.77 0.33	x x	x x					
4	SI NO	233 121	66 34	0.66 0.34	0.34 0.66	0.03 0.03	22.00 11.00	22 > 2.58 11 > 2.58	0.08 0.08	0.58 0.26	0.74 0.42	x x	x x					
5	SI NO	284 70	80 20	0.80 0.20	0.20 0.80	0.02 0.02	40.00 10.00	40 > 2.58 10 > 2.58	0.05 0.05	0.75 0.15	0.85 0.25	x x	x x					
6	SI NO	254 100	72 28	0.72 0.28	0.28 0.72	0.02 0.02	36.00 14.00	36 > 2.58 14 > 2.58	0.05 0.05	0.67 0.23	0.77 0.33	x x	x x					x
7	SI NO	197 157	56 44	0.56 0.44	0.44 0.56	0.03 0.03	19.00 15.00	19 > 2.58 15 > 2.58	0.08 0.08	0.48 0.36	0.64 0.52	x x	x x					x
8	SI NO	268 86	76 24	0.76 0.24	0.24 0.76	0.02 0.02	38.00 12.00	38 > 2.58 12 > 2.58	0.05 0.05	0.71 0.19	0.81 0.29	x x	x x					x
9	SI NO	132 222	37 63	0.37 0.63	0.63 0.37	0.02 0.02	18.50 31.50	18.50 > 2.58 31.50 > 2.58	0.05 0.05	0.32 0.58	0.42 0.68	x x	x x					x
10	SI NO	187 167	53 47	0.53 0.47	0.47 0.53	0.03 0.03	17.66 15.67	17.66 > 2.58 15.67 > 2.58	0.08 0.08	0.45 0.39	0.61 0.55	x x	x x					x

El presente cuadro refleja que todos los objetivos de la investigación se cubrieron con la boleta de opinión: El objetivo a) Relacionado con la aplicación y el tipo de relaciones de comunicación se cubrió con las interrogantes 1, 2 y 3; el objetivo b) Menciona sí el docente utiliza creatividad para comunicarse en grupo, lo cual se analizó en los numerales 4 y 5; el objetivo c) Relacionado a los elementos, objetivos y técnicas que se utilizan en la comunicación dentro del aula se cubrió con la preguntas 6, 7 y 8; el objetivo d) relacionado con las limitaciones que se dan en la comunicación alumno-maestro, se determinaron con el numeral 9; el objetivo e) En cuanto a estrategias para mejorar la comunicación interactiva se cubrió con la interrogante 10. Todas las respuestas son fiables y significativas.

## V DISCUSION DE RESULTADOS

El proceso educativo es cambiante e innovador por lo que se considera imprescindible la implementación y aplicación de estrategias, para alcanzar con eficacia los objetivos propuestos por la educación nacional. John Dewey mencionado por Lemus (2000) afirma que, dos son los principios fundamentales del aprendizaje, el de interacción y el de continuidad. La comunicación interactiva permite que, en la educación formal se manifieste una auténtica participación entre alumnos-maestro a través de diversas técnicas o formas que, estimulen y motiven la enseñanza, para desarrollar las destrezas cognitivas, fortalecer las actitudes morales y espirituales, así como fomentar en el alumno el pensamiento crítico aplicado a su vida para que en un momento dado pueda cambiar ideas, opiniones y tomar decisiones en los problemas que le presenta la vida.

En la investigación se cuestionó a docentes y alumnos de primaria del ciclo de educación complementaria CEC de los centros educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango, se utilizó una boleta de opinión para maestros y otra para alumnos de 10 preguntas cada una, en ellas se preguntó, si aplican la comunicación interactiva en el proceso pedagógico, el 72% de docentes respondió sí mencionando que, siempre debe darse la comunicación, que es muy buena y que sin comunicación no hay formación, sin embargo no respondieron de acuerdo a las exigencias del momento histórico, la versión de los alumnos es que un 68% respondió que sí, porque se aprende mejor y da oportunidad de hablar.

El análisis que corresponde en esta ocasión, en cuanto a las respuestas obtenidas, no menciona, cómo aplican los docentes la comunicación interactiva en el aula, por lo que invita a la reflexión para mejorar o aplicar una verdadera comunicación didáctica en el aula, al tomar en cuenta las características tales como: El uso de múltiples canales según el caso, el uso del diálogo, el uso de feedback o sea la comunicación de regreso, el uso de la interacción en sí que permite entender mejor las actitudes del alumno, se dice que dos personas interactúan dentro del proceso comunicativo, cuando uno toma en cuenta al otro, Marroquín y Villa (1995) afirman que, la comunicación no puede, por tanto estar representada en un proceso lineal, sino, mas bien lo estará, por un proceso circular de mutua interacción e influencia.

En cuanto a la aplicación de diferentes tipos de relaciones de comunicación con los alumnos, un 64% de docentes respondió que sí, refiriéndose al tipo oral, escrito, telefónico, social y de estudio. Al interrogar a los alumnos un 49% respondió que sí, mencionando, carteles, teléfono, estudios, historias, oral, mímica, educativas, sociales y un 51% de alumnos respondió no, indicando que el maestro no tiene tiempo, es muy serio, a veces enojado, platica muy poco y no permite las interrupciones.

Las relaciones de comunicación mencionadas anteriormente son importantes, pero no son solo esas, sino también se debe tomar en cuenta otras, tales como, el libro de texto, la televisión, el cine, la computadora y sobre todo las relaciones con otras personas. Lemus (1996), menciona que, relación educativa es la comunicación efectiva, observable entre el educador y el educando, se puede decir que los tipos de relaciones de comunicación entre maestro-alumno no están fortalecidos, es decir los maestros utilizan un código

restringido, que no permite conocer más a los alumnos, por lo que el docente debe cambiar su forma de pensar y actuar para tener un intercambio de inquietudes y experiencias con cada uno de sus alumnos, y también tomar en cuenta las cualidades relacionales como, la comprensión, la tolerancia, el respeto y la aceptación.

En cuanto a que los estudiantes participen en otros tipos de relaciones de comunicación fuera del establecimiento, el 87% de maestros respondió sí, al mencionar, internet, televisión, iglesia, maquinitas, publicidad, academia, música, amigos, deportes, sociales. Al interrogar a los alumnos el 72% respondió sí, al mencionar las mismas respuestas que dieron los maestros, es decir que tanto los maestros como los alumnos coinciden con las respuestas. En cierta manera el maestro conoce en forma general las relaciones de comunicación en las que participan los estudiantes, sin embargo se considera importante la buena relación que debe tener el maestro con el alumno y mejorar la que ya existe para que los estudiantes aprovechen de la mejor manera el tiempo, tanto dentro como fuera del aula, pues las relaciones de comunicación en las que participa el estudiante fuera del aula se pueden convertir en las más importantes, tal es el caso del uso inmoderado de la computadora (Internet), pues actualmente el universo de conocimientos está presentado en el interior de ella, la cual instruye sin ningún tipo de sanción social o moral, por tal motivo se considera necesario que el maestro, aproveche todas las oportunidades posibles para enseñar y orientar de la mejor manera al alumno. Por lo que se considera importante tomar en cuenta los diferentes tipos de relaciones mencionados por Sprinthal ET. Al. (1999) las relaciones personales entre dos individuos y la Relación de retroalimentación acompañada de una evaluación posterior, estos dos tipos de relación de comunicación son básicas dentro del aula para una mejor enseñanza.

La escuela juega un papel importante para el desarrollo del alumno, por lo que se interrogó en cuanto a que, si se aplica la creatividad en la comunicación con su grupo, el 90% de maestros respondió sí, al presentar en ocasiones algo fuera de lo normal, como, anécdotas, actividades extra-aula, pláticas, concursos, comparaciones y con ejemplos. Al interrogar a los alumnos el 66% respondió sí, al indicar que el maestro explica, ejemplifica, usa carteles, enseña muchas cosas, da consejos, utiliza la pizarra y da pláticas de diferentes temas; las respuestas coinciden en cierta manera, pues no cabe duda que todo ser humano posee una cierta medida de creatividad. La respuesta de los alumnos indica que, es necesario buscar la creatividad y lograr realmente algo nuevo, pues el origen de la creatividad está en la voluntad del hombre para realizarse a sí mismo, por lo que el docente debe mostrar apertura frente a la experiencia y tener la capacidad de jugar con elementos y conceptos que le den seguridad y libertad, esto no solo para él, sino también transmitir esa libertad y seguridad a los alumnos para ayudar en la formación de la personalidad de cada uno, por lo que es preciso tomar en cuenta lo que menciona Aguera (1997) la creatividad, no se hace, se vive. No se lleva en la frente sino en el corazón. No es patrimonio de pocos sino dominio de todos. Es una fuerza interior que nos conduce hasta los umbrales mismos de un día nuevo, que permite actuar con libertad y soberanía. Para llegar a ser creativo se requiere de esfuerzos de voluntad, no cabe duda que el maestro creativo tiene que vencer dificultades cuando se trata de salir de una actitud de rutina y rigidez.

La creatividad en la enseñanza es muy importante y la otra interrogante va encaminada a que, si el maestro se considera creativo para la aplicación de técnicas grupales en su labor docente, el 83% de ellos respondieron sí al mencionar, la mesa

redonda, el debate, círculos de aprendizaje, lectura, resumen, conferencia, entrevista, lluvia de ideas, foro. Al interrogar a los alumnos un 80% respondió sí, al indicar que, se trabaja mejor, se puede dramatizar, exponer, existe libertad, se conoce más, se descubre y se comprende mejor.

El porcentaje es alto y las técnicas mencionadas son conocidas solo por los maestros, por lo que es necesario referirnos a lo que menciona Agallo (2003), las técnicas de grupo son una serie de procedimientos o medios sistematizados para organizar y desarrollar la actividad de grupo, al tener como fundamento los conocimientos aportados por la teoría de la dinámica de grupo. Una técnica de grupo tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y estimular tanto la dinámica interna como la externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Por lo que es importante que el maestro tenga la disposición de aplicar continuamente técnicas diversas para que se pueda desarrollar la interacción grupal. El maestro tiene que darse cuenta de que la clase es una unidad social, con equilibrio dinámico de relaciones en donde cada uno contribuye con diferentes habilidades y talentos, las habilidades solo se pueden dar a conocer cuando se utilizan las técnicas, no como un fin sino como una herramienta o medio valioso para lograr los objetivos.

El uso adecuado de las técnicas fomenta, la comunicación, las relaciones interpersonales, estimulan la participación y sobre todo desarrolla los sentidos y las operaciones mentales tales como, el análisis, la síntesis, la identificación, la comparación y el razonamiento lógico. Se dice también que la dinámica, el juego y la disciplina son instrumentos educativos que provocan una estrecha colaboración y determinan la conducta de los grupos.

Sprinthal ET. AL (1999), mencionan que, un modelo de enseñanza consiste básicamente en un grupo de estrategias específicamente diseñadas para buscar tipos particulares de aprendizaje, sin embargo no existe ningún modelo simple que represente el mejor modo de enseñar. La eficacia dependerá de las habilidades y maestría básicas de quien enseña, por lo que se interrogó, referente a los elementos que se utilizan para dar una enseñanza eficaz. Al interrogar a los maestros un 79% respondió sí, al mencionar la lectura, recursos audiovisuales, premiaciones, material didáctico, música, captadores de atención, preguntas, temas actuales, respeto, confianza. Al interrogar a los alumnos un 72% respondió sí, al indicar que, explican, dan consejos, platican, enseñan mejor, tienen paciencia, son comprensivos.

Por lo que se puede decir que sí se utilizan algunos elementos; sin embargo existen otros que en primera instancia tienen que ver con la actitud positiva del maestro tales como: El tiempo dedicado al aprendizaje, el uso de refuerzos positivos, uso de claves de recuperación y feedback, la realización de actividades cooperativas, la atmósfera o clima que se establece en la clase y técnicas de dinámica de grupo. Si estos elementos son aplicados continua y concientemente en todas las asignaturas, la comunicación interactiva se puede lograr y por ende una participación activa en el desarrollo integral de cada alumno.

La educación siempre ha tenido serios problemas para decidir, cuales son los objetivos propios o adecuados para la enseñanza, por ello se desarrolló la famosa taxonomía de los objetivos educativos de Bloom, mencionado por Sprinthal Et. AL. (1999), sugirió un método a través del cual se pudiera clasificar los objetivos educativos y al mismo tiempo se pusieran en relación con procedimientos y

estrategias de enseñanza. Este sistema de clasificación tiene la ventaja de forzar a los maestros a hacer explícitos sus objetivos y la forma de conseguirlos. En esta taxonomía también se define una secuencia de seis niveles de objetivos que deben emparejarse con diferentes estrategias de evaluación, estos son : Conocimiento básico, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación, por lo que se interrogó, en cuanto a que, si se aplican los niveles presentados por el autor, al interrogar a los maestros, un 59% respondió no, no tienen conocimiento de los niveles de la taxonomía de Bloom, al interrogar a los alumnos, un 56% respondió sí, que en algunas ocasiones aplican la síntesis y el análisis, no determinando específicamente en qué momento y cómo.

En cuanto al porcentaje de las respuestas entre el sí y el no, se puede decir que es contradictorio, porque los maestros no tienen tal conocimiento. Por lo que es sumamente importante que los docentes conozcan y apliquen los niveles de objetivos, pues como se mencionó anteriormente estos niveles también ayudan al desarrollo de las operaciones mentales de cada alumno, al aprovechar el potencial y capacidad que tienen.

Es importante considerar, si la aplicación de diversas herramientas y técnicas facilitan el proceso de la enseñanza, al interrogar a los maestros, un 79% respondió sí, al mencionar una variedad de técnicas, como el dictado, preguntas, lectura, conferencias, mesa redonda, pláticas, audiovisuales, mientras que al interrogar a los alumnos un 76% respondió sí, al mencionar solamente la lectura, el dictado, carteles, pizarra, temas interesantes y agradables.

Se considera que las respuestas se contradicen en el sentido de que, los alumnos no mencionan, ni conocen, ni aplican todas las técnicas

mencionadas por los maestros. Por lo tanto es necesario tomar en cuenta a Lemus (1999), quien menciona que las técnicas o maneras de realizar el procedimiento de la enseñanza, son muchas y pueden variar de manera extraordinaria, todas en un momento dado son válidas, siempre y cuando puedan ser aplicadas de modo activo para propiciar el ejercicio de la reflexión y del espíritu crítico del alumno.

En la comunicación con los alumnos se han encontrado limitaciones u obstáculos, para esto es necesario mencionar a Sprinthal ET. Al (1999) quienes indican que la actitud del maestro hacia los alumnos es un elemento esencial para establecer un clima positivo en el aula. Si el profesor es capaz de transmitir afecto y empatía creará un clima cálido en el aula. La calidad de la interacción especialmente, la sinceridad y honestidad con que el profesor trate a los alumnos, es la mejor garantía para que se produzca el aprendizaje. Al interrogar a los maestros un 57% respondió no y al interrogar a los alumnos un 63% respondió no, ambas respuestas sin ningún comentario o explicación.

Al analizar las respuestas se puede determinar que en un porcentaje menor sí existen limitaciones en la comunicación entre alumno-maestro, por tal motivo se sugiere tomar en cuenta cualidades que debe manejar el docente, tales como mostrar cien por ciento empatía tal como lo indica el autor, también estimular a todos los alumnos a participar, conceder a todos un papel activo y sobre todo manifestar un clima afectivo que integra esencialmente un carácter cualitativo y que depende en gran parte del maestro, todo esto solo se puede lograr a través de la interacción que se desenvuelve dentro del aula.

Al finalizar se interrogó, si es necesario aplicar otras estrategias en la comunicación interactiva con los alumnos y mejorar la calidad de enseñanza Galo (2003) indica que las estrategias didácticas se refieren a las actividades y tareas así como a los recursos y medios que van a utilizar maestros y alumnos para realizarlas. Al interrogar a los maestros un 67% respondió sí, para, realizar de una mejor forma la enseñanza y para que la comunicación y relación con los alumnos sea efectiva. Al interrogar a los alumnos un 53% respondió sí para mejorar la comunicación, que la enseñanza sea más agradable, creativa y para que la actitud del maestro sea de más amistad, de buen carácter y con más empeño.

Por lo anterior se puede afirmar que es necesario ampliar y mejorar las actividades y recursos que utiliza el maestro para una mejor relación dentro del aula y configurar un verdadero estilo de enseñanza y mejorar así la comunicación como proceso de doble vía, ya que la comunicación efectiva - interactiva -recíproca es actuar, transmitir, compartir y sobre todo ayudar en la formación del carácter de cada uno de los alumnos.

## CONCLUSIONES

- 1.- La comunicación interactiva es una herramienta que se utiliza en el proceso educativo, sin embargo de acuerdo al estudio realizado no cumple su función, mejor dicho los maestros actualmente utilizan más la información de conocimientos.
- 2.- Los tipos de relaciones de comunicación que utilizan los maestros no son suficientes para mejorar la comunicación, el maestro tiene que cambiar su actitud, apoyar y orientar de una mejor manera a los alumnos.
- 3.- Los estudiantes sí participan en otros tipos de relaciones de comunicación fuera del establecimiento, reemplazando en cierta manera la comunicación interactiva con el maestro por la comunicación electrónica aunque y sin menospreciar el éxito de la tecnología moderna, ésta puede ser una amenaza, pues pretende terminar con los mejores estilos de vida.
- 4.- Todos los docentes poseen cierta medida de creatividad, sin embargo siempre hay que buscarla y desarrollarla para lograr realmente algo nuevo y salir de la actitud de rutina y rigidez pedagógica y didáctica, ya que la creatividad le da seguridad y libertad al alumno.
- 5.- Los elementos, que utilizan los docentes, no son suficientes para realizar una comunicación eficaz, se necesita de algo más para darle vida a la enseñanza.

- 6.- Los objetivos y sus niveles son importantes para el desarrollo de la enseñanza, sin embargo los docentes no tienen conocimiento de éstos.
  
- 7.- Sí existen limitaciones entre el maestro y el alumno. El maestro desconoce que cada uno de sus alumnos tiene la capacidad de razonar, asimilar, entender, transformar y crear el conocimiento, por lo que el docente debe crear un ambiente afectivo así como mostrar cien por ciento empatía a todos los alumnos.
  
- 8.- Se considera necesario aplicar más estrategias o elementos para mejorar la calidad de enseñanza, siendo ésta una tarea compleja y difícil. Sin embargo cada docente es capaz de poner al alcance de las nuevas generaciones experiencias motivadoras para que con base a ellas los alumnos continúen en un proceso creador de cultura individual y social.

## RECOMENDACIONES

- 1.- Que a través de la dirección administrativa de cada colegio, el personal docente sea capacitado para incorporar y aplicar correctamente en el aula la comunicación interactiva, con el objeto de modificar la conducta afectiva, cognitiva y psicomotriz de cada uno de los alumnos.
- 2.- Que los docentes desarrollen todos los tipos de relaciones de comunicación de manera interactiva, es decir, entre ambos, intercambiando no sólo conocimientos sino inquietudes y experiencias, a través de la comprensión, la tolerancia, el respeto y la aceptación.
- 3.- Que los docentes promuevan la comunicación interactiva dentro y fuera del aula, puesto que el docente que deja huella es el que se toma el tiempo extra para escuchar, orientar, o compartir con sus alumnos.
- 4.- Que los docentes desarrollen con esfuerzos de voluntad la creatividad en sí mismos y en los alumnos, dando apertura a la libertad de expresión, talentos y habilidades, a través de la aplicación de técnicas, juegos y otras herramientas para fomentar la comunicación, las relaciones interpersonales, la participación, el desarrollo de los sentidos y operaciones mentales.
- 5.- Que los docentes cambien de actitud hacia los alumnos, mostrando empatía hacía todos, y al mismo tiempo, con un espíritu de investigación y reflexión aplicar la variedad de elementos que hacen que la enseñanza sea eficaz. Es necesario que la educación empiece a ser transformada.

- 6.- Que los docentes sean capacitados referente a los objetivos y sus niveles, puesto que este sistema de clasificación tiene la ventaja de forzar a los maestros a hacer explícitos sus objetivos y la forma de conseguirlos.
  
- 7.- Que cada uno de los docentes disponga de más tiempo para atender y conocer a cada uno de los alumnos, así como explotar toda la capacidad que está en ellos para no quedarse solo con la transmisión del conocimiento de manera verbal y memorista, sino mejorar de cualquier forma la comunicación en la enseñanza.
  
- 8.- Poner al alcance de todos los alumnos las diversas estrategias, formas, métodos, técnicas o herramientas que permitan la comunicación interactiva. Cada maestro puede determinar el desempeño de su labor docente y auto evaluar continuamente su actuación, así como mejorar sus interacciones con cada uno de sus alumnos, y dejar en ellos una huella física, intelectual o emocional.

## **PROPUESTA**

### **IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS EN LA COMUNICACIÓN INTERACTIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA**

#### **1. PRESENTACIÓN**

La educación es un proceso que atiende al desarrollo integral del ser humano en todas las dimensiones, tanto en orden académico, como personal, es decir no es solamente la pura transmisión de conocimientos para poder servir a la sociedad, sino que además el ser humano se convierta en un ciudadano con valores morales que le ayuden a participar de la mejor manera, tanto en la familia como en la sociedad, de allí la importancia del docente, pues es uno de los encargados de transmitir y construir la formación del alumno para que éste pueda participar con responsabilidad en el rol que le corresponda tener en la sociedad.

Actualmente la forma de enseñar no ha sido una prioridad para el docente, se ha inclinado más por la enseñanza tradicional y no por la utilización de conceptos y teorías psicológicas del proceso de la reforma educativa, autorizado por el Ministerio de Educación de Guatemala; por lo que es necesario implementar estrategias didácticas de la comunicación interactiva en el momento de elaborar y concretar una serie de actividades para la enseñanza.

Lo mas importante es brindar a todos los alumnos la oportunidad de participar activamente en el proceso educativo, comprender lo vital que es la vivencia de la comunicación interactiva o interpersonal en la clase, mantener su atención sobre los temas desarrollados y propiciar un ambiente afectivo para el desarrollo de la enseñanza.

La propuesta entonces, va encaminada a la implementación de estrategias para que la comunicación entre alumno-maestro sea recíproca, dinámica y participativa; por lo que las autoridades de los colegios privados de Quetzaltenango deben capacitar y actualizar constantemente a el personal docente para contribuir en el desarrollo integral del alumno y conseguir que logre un futuro mejor.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La comunicación interactiva busca desarrollar en el alumno un pensamiento crítico a través de la participación activa de acuerdo a la realidad, así también desarrollar actitudes que lo doten de bases firmes para ser un ciudadano conocedor y responsable en el cumplimiento de sus obligaciones; es decir un ciudadano capacitado para participar en la sociedad; por lo que es necesario la implementación de estrategias en la comunicación, ya que ésta permite al docente un mejor desempeño y una mejor respuesta del alumno; por lo tanto, es fundamental capacitar a los docentes en servicio, permitiéndoles así una mejor preparación y visión con respecto a la comunicación interactiva, pues en la actualidad hace falta innovar la participación y el pensamiento de cada educador, y practicar una educación de calidad.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Coordinar con los directores de cada colegio privado de la ciudad de Quetzaltenango del ciclo de educación complementaria, una capacitación activa y participativa a todos los docentes para la implementación de estrategias en la comunicación y mejorar así la enseñanza.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Crear un ambiente afectivo para llevar a cabo la capacitación y participación de cada docente.
- b) Afirmar conocimientos referentes a la comunicación interactiva.
- c) Presentar estrategias didácticas para que puedan ser aplicadas en todas las asignaturas del nivel primario Ciclo de Educación Complementaria CEC.
- d) Aplicar y adaptar técnicas didácticas de acuerdo a la realidad de cada colegio.

## **4. ACTIVIDADES**

Después de conocer los resultados de la investigación, la propuesta se encamina hacia dos aspectos: Docentes y Alumnos.

### **4.1 Con docentes**

Se propone la capacitación y fortalecimiento de la utilización de diversas estrategias, siempre con el apoyo de directores de cada establecimiento privado de la ciudad de Quetzaltenango. La mayoría de maestros tiene conocimiento de que sin comunicación no se puede dar la educación, por lo que es necesario promover la verdadera comunicación interactiva y fortalecer la que ya existe, y recordar a cada docente la responsabilidad que tiene para brindar al alumno una enseñanza eficaz para un desarrollo integral.

### **4.2 Con alumnos**

Para lograr beneficiar a toda la población estudiantil del nivel primario, Ciclo de Educación Complementaria CEC, se propone que, con la colaboración de los directores se desarrolle la capacitación para todos los docentes que están en servicio, con el objetivo de darles a conocer las estrategias didácticas de la comunicación interactiva y de la enseñanza eficaz. Para que luego con una

actitud diferente lleguen al aula a comunicar no solo información sino formación, con el entendido de que la comunicación en sí es vida y engendra vida, sometiendo a los alumnos a un proceso de cambio continuo para la construcción de aprendizajes significativos que implica la participación de todos los alumnos en todos los niveles de su formación; por lo que deja de ser un mero receptor pasivo para convertirse en un alumno activo y motor de su propio aprendizaje, impulsándolo a la reflexión, investigación y capacitación para aprender a conocer, a ser, a hacer y a vivir en armonía.

#### **4.3 A continuación se presenta un resumen de actividades que podrían implementarse en la comunicación interactiva para mejorar la enseñanza:**

Las estrategias didácticas se refieren a las actividades y tareas así como a los recursos y medios que van a utilizar los docentes y alumnos para realizar el proceso educativo. En un sentido más amplio las estrategias didácticas configuran un verdadero estilo de enseñanza-aprendizaje característico de un docente o de una institución educativa.

Es cierto que existen una serie de estrategias que se pueden emplear, pero no deben aplicarse indiscriminadamente, como si se tratase de los ingredientes de una receta de cocina. Estas habilidades deben poseer ciertas dosis de flexibilidad para poder aplicarse a la multiplicidad de situaciones que se pueden producir y de hecho se producen en el aula, por lo que es necesario tomar en cuenta las necesidades e intereses de los alumnos, entre estas actividades están:

#### **4.3.1 Dominio del conocimiento de la comunicación interpersonal.**

Se puede definir a las técnicas de comunicación interpersonal, como una serie de conductas específicas verbales y no verbales que estimulan la búsqueda personal entre dos o más personas –búsqueda que conduce a un mayor autoconocimiento. Por medio del empleo de estas técnicas conductuales, un maestro puede ayudar a sus alumnos a expresar y aclarar sus pensamientos y sus sentimientos, y a comprender cómo estos estados internos afectan su comportamiento. El hecho de que el maestro modela tales conductas, ayuda a iniciar este proceso de interacción y proporciona una guía para que los estudiantes también aprendan a emplear estas técnicas.

El proceso de crecimiento personal es interactivo por naturaleza; esto es, se necesita la ayuda de personas en quienes uno confía antes de que la interacción interpersonal pueda darse. Los emisores deben estar dispuestos a recibir retroalimentación verbal y no verbal de parte de los receptores y éstos deben sentirse lo suficientemente seguros para dar tal retroalimentación.

Las técnicas de comunicación interpersonal incluyen conductas tales como:

- La conducta de atención
- Escuchar de manera activa
- La reflexión
- Las preguntas de inventario
- Razonamiento positivo
- La utilización de claves
- Preguntas de alto nivel cognitivo
- Uso de retroalimentación o feedback

Cuando se practican de manera eficaz estas técnicas estimulan a los alumnos a expresar sus pensamientos, sus sentimientos, a analizar y a aclarar sus pensamientos y conductas.

#### **4.3.2 Clima afectivo.**

Los factores que lo integran son esencialmente de carácter cualitativo y dependen en gran parte de las actitudes del maestro - una actitud es una predisposición al actuar de manera positiva o negativa hacia las personas o eventos-, las actitudes de los docentes son una dimensión importante en el proceso de enseñanza. Las actitudes tienen un efecto directo sobre la conducta, ellas determinan como nos vemos a nosotros mismos y como interactuamos con los demás. Los aspectos relativos a la personalidad del maestro no pueden desestimarse pero en las situaciones concretas existen tantos tipos de personalidad como maestros y que cada uno establece su propio estilo de docencia.

Lo que no es personal es el conjunto de valores éticos que debidamente interiorizados, se integran al que hacer profesional sin disminuir ni afectar la expresión de la personalidad auténtica que se manifiesta. El clima afectivo en un aula, se forma con:

- La satisfacción de necesidades afectivas personales de maestros y alumnos.
- Las normas de convivencia en el grupo de enseñanza y aprendizaje.
- Las actitudes y los valores de la ética profesional del docente.

El clima afectivo tiene otra característica esencial, la interacción; los alumnos pueden enseñar en un momento dado y el maestro puede aprender e intercambiar roles entre alumnos, la única regla es la flexibilidad.

### **4.3.3 Organización, espacio, tiempo.**

La cantidad de tiempo disponible para aprender, depende en gran parte de dos factores, tiempo asignado y tiempo ocupado, las escuelas que cuentan con un ambiente ordenado, con una gran cantidad dedicada al trabajo y con un control frecuente del progreso del estudiante tienden a producir mayores logros.

En cuanto al uso del espacio está condicionado por elementos móviles, semimóviles y fijos. La manera tradicional de disponer el espacio es, con filas de pupitres en una sola dirección mientras que la didáctica actual exige diferentes actividades y agrupaciones que, en un momento prefiera el círculo para lograr una comunicación de grupo total.

La movilización en el espacio depende del tipo de tareas que se esta realizando, de allí que los elementos movibles puedan disponerse con flexibilidad y con cierta libertad para la movilización.

La estructuración del espacio, debe disponer de los siguientes elementos:

- Organización de mobiliario.
- Ajuste a elementos fijos.
- Medidas de movilidad y seguridad.
- Limpieza, orden y organización.
- Medios y materiales didácticos.

### **4.3.4 Las relaciones educativas.**

Se entiende por la comunicación que se establece entre el educando y el educador en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Es decir la relación educativa es la comunicación afectiva observable que puede darse entre alumno y maestro.

La calidad de las relaciones educativas e interpersonales entre el profesor y los alumnos posee un fuerte impacto en diversos aspectos de funcionamiento de la clase, si el maestro es capaz de transmitir afecto y empatía creará un clima cálido en el aula. La calidad de la interacción, especialmente la sinceridad y la honestidad con que el maestro trate a los alumnos, es la mejor garantía para que se produzca el aprendizaje.

Para que las relaciones educativas cobren un alto valor en el aula se recomienda que se desarrollen los siguientes elementos:

- Empatía.
- La moral en clase.
- Utilización de todas las técnicas al alcance.
- Utilización de juegos didácticos.

El maestro juega un papel de comunicador, pero no sólo de información teórica, sino también de actitudes, comportamientos y valores.

El maestro se proyecta a sí mismo como un modelo para ser imitado.

##### **5. Plan de actividades:**

Febrero de 2005, presentación de la propuesta a las autoridades del colegio,, por distritos al cual pertenezca cada uno.

Marzo de 2005, reunión de trabajo con directores de los centros educativos que participaron en la investigación para calendarizar taller de capacitación sobre la importancia de implementar estrategias de la comunicación interactiva para mejorar la enseñanza.

Marzo 2005, elaboración de material didáctico para taller de capacitación.

Abril 2005, desarrollar la primera parte de la capacitación a docentes del Ciclo de educación complementaria por distritos (grupos).

Mayo 2005, desarrollar la segunda parte de la capacitación a los docentes del Ciclo de educación complementaria en grupos y por distritos.

Durante todo el ciclo escolar 2005 se llevará a la práctica la implementación de las actividades planteadas.

## **6. Insumos:**

### **6.1 Personal responsable del plan:**

- Docentes del Ciclo de Educación Complementaria CEC
- Directores de los Centros Educativos
- Autoridades educativas
- Estudiante de la U.R.L.

### **6.2 Cooperación y apoyo:**

- Coordinador Técnico Administrativo
- Universidad Rafael Landívar
- Licenciados en Pedagogía

### **6.3 Espacio disponible:**

Centros educativos, útiles de oficina y mobiliario

#### **6.4 Recursos Económicos:**

Se les solicitará a la dirección de cada establecimiento privado.

#### **7. Evaluación:**

Octubre 2005, evaluación del proceso con la técnica del PNI, en donde se enumerarán los aspectos positivos, negativos e interesantes. Así mismo se irá evaluando en el transcurso del desarrollo de las actividades.







## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Achaerandio, L. (2000). Iniciación a la práctica de la investigación. Guatemala. Universidad Rafael Landívar.
- Agallo, A. (2003). Dinámica de grupos. Guatemala. Edit. Piedra Santa.
- Aguera, I. (1997). Creatividad y Lenguaje. Tercera Edición, Narcesa Madrid.
- Albizúres, F. (1997). Manual de comunicación lingüística. Guatemala. Edit. Universitaria, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Aldana, C. (2001). Pedagogía general crítica. Guatemala. Edit. Serviprensa.
- Aldana, C. (2004). Pedagogía para nuestro tiempo. Guatemala. Edit Piedra Santa.
- Carreto, M. (1997). Constructivismo y educación. México. Edit. Progreso.
- Chocoy, J. (2002). Comunicación Didáctica una alternativa para incrementar la calidad de enseñanza. Tesis. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.

- Coyoy, M. (2003). Implementación de la Metodología Activa en las Escuelas Primarias. Tesis. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.
- Decreto Ministerial. (1991). Ley de educación nacional. Guatemala.
- Donald, C. (1999). Técnicas de Enseñanza. México. Edit. Limusa.
- Enciclopedia Estudiantil visual / color. (1997). Barcelona. Edit. THEMA.
- Encarta, M (2003). Enciclopedia Encarta Corporation. Estados Unidos.
- Freire, P. (1996). Extensión o comunicación. México. Edit. Siglo Veintiuno.
- Freire, P. (1997). Pedagogía de la autonomía. México. Edit. Siglo Veintiuno.
- Galo, C. (2003). Situaciones y destrezas didácticas. Guatemala. Edit. Piedra Santa.
- Galo, C. (2003). El currículo en el aula. Guatemala. Edit. Piedra Santa.
- García, L. (1996). La comunicación una experiencia de vida. México. Edit. Plaza y Valdes.

- Gisper, Et. Al. (2002). Manual de la Educación. Primera Edición. España. Edit Océano.
- Henson, K y Eller B. (1999). Psicología Educativa para la enseñanza eficaz. México. Edit. Thomson. S.A.
- Klingler C. y Vadillo G. (2000). Psicología Cognitiva. México. Edit McGraww-Hill.
- Larson, H. (1998). Estadística Matemática. México. Edit. Limusa.
- Lemus, L. (1999). Didáctica general. Guatemala. Edit. Artemis-Edinter.
- Lemus, L. (1996). Pedagogía 3. Guatemala. Edit. Serviprensa.
- Leperlier, G. (1994). La Comunicación Pedagógica. España. Edit. Mensajero.
- Lopez, N. (2004). Revista No. 111 Futuro. La comunicación como principio racionalizador. Guatemala. Universidad Galileo
- Mc Entee. E. (1997). Comunicación Oral. Méxio. Edit. McGraw-Hill.
- Mc Entee. E. (1998). Comunicación Interactual. Méxio. Edit. McGraw-Hill.

- Marroquín, M. y Villa A. (1995). La Comunicación Interpersonal. España. Edit Mensajero.
- Nérci, I. (1985). Hacia una didáctica general dinámica. 3ra Ed. Buenos Aires, Argentina. Edit Kapelusz.
- Oliva, M. (1998). Educador-Educando su relación humana positiva para el éxito del aprendizaje. Tesis. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.
- Orlich, D. Et. Al. (1999). Técnicas de Enseñanza. México. Edit. Limusa.
- Pérez, R. (2000). Hacia una educación de calidad. Madrid, España. Edit. NARCEA.
- Rosenberg, M. (2000). Comunicación no violenta. España. Edit. Urano.
- Ruiz, B. (1997). Medios que favorecen la creatividad en el aprendizaje del niño en el nivel primario. Tesis. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.
- Samayoa, E. (1999). El maestro y la calidad de enseñanza. Tesis. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar
- Sprinthal, N. y otros (1999). Psicología de la educación. 6ª. Ed. México Edit. Mc Graw Hill.
- Ventura, J. (2000). El maestro y la actualización como medio de calidad educativa. Tesis. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar.

**ANEXO I**  
**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA**

Boleta de opinión para maestros

**Respetables maestros:**

De manera atenta se les solicita colaboración a efecto de que puedan responder los siguientes cuestionamientos, respecto al tema: "Comunicación interactiva como herramienta para mejorar la calidad de la enseñanza" marcando con una X la opción que considere apropiada y justificada. La información es confidencial y con fines educativos.

**I PARTE INFORMATIVA**

Grado que imparte: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

**II PARTE TÉCNICA**

1.- ¿Aplica usted la comunicación interactiva en el proceso pedagógico?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cómo: \_\_\_\_\_

2.- ¿Aplica usted diferentes tipos de relaciones de comunicación con sus alumnos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

3.- ¿Considera que sus estudiantes participan en otros tipos de relaciones de comunicación fuera del establecimiento?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

4.- ¿Aplica la creatividad en la comunicación con su grupo?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cómo: \_\_\_\_\_

5.- ¿Se considera creativo para la aplicación de técnicas grupales en su labor docente?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles aplica: \_\_\_\_\_

6.- ¿Utiliza elementos para dar una enseñanza eficaz a sus alumnos?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles utiliza: \_\_\_\_\_

7.- ¿Aplica usted los niveles que presentan los objetivos, según la taxonomía de Bloom?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles aplica: \_\_\_\_\_

8.- ¿Cree usted que la aplicación de diversas herramientas y técnicas facilitan el proceso de la enseñanza?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles aplica: \_\_\_\_\_

9.- ¿En la comunicación con sus alumnos ha encontrado limitaciones u obstáculos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

10.-¿Considera necesario aplicar otras estrategias en la comunicación interactiva con sus alumnos y mejorar la calidad de enseñanza?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

---

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA**

Boleta de opinión para alumnos

**Estimados alumnos:**

De manera atenta se les solicita colaboración a efecto de que puedan responder los siguientes cuestionamientos, respecto al tema: "Comunicación interactiva como herramienta para mejorar la calidad de la enseñanza" marcando con una X la opción que consideres apropiada y justificada. La información es confidencial y con fines educativos.

**I PARTE INFORMATIVA**

Grado que cursa: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**II PARTE TÉCNICA**

1.- ¿Los docentes aplican en clase la comunicación interactiva?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cómo: \_\_\_\_\_

2.- ¿Aplicas con tus maestros otros tipos de relaciones de comunicación?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

3.- ¿Fuera del establecimiento te relacionas con otros tipos de comunicación?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

4.- ¿Es creativo tu maestro cuando se comunica contigo dentro del aula?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cómo: \_\_\_\_\_

5.- ¿En tu aula participas de trabajos en grupo?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

En cuáles: \_\_\_\_\_

6.- ¿El maestro utiliza diferentes elementos para la enseñanza?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles utiliza: \_\_\_\_\_

7.- ¿En tu aprendizaje utilizas el análisis y la síntesis?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cómo: \_\_\_\_\_

8.- ¿Tu maestro utiliza diferentes formas o técnicas para enseñar?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles utiliza: \_\_\_\_\_

9.- ¿En la comunicación con tu maestro has encontrado limitaciones?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

10.- ¿Te gustaría que tu maestro utilice otras estrategias para una buena comunicación en el aula y mejorar la calidad de enseñanza?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Cuáles: \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

---

**ANEXO II**  
**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA**

Metodología estadística:

Aplicación de la fórmula. Ejemplo del cuadro No. 1, pregunta No. 1

1. Adoptar el nivel de confianza  $1\% = 2.58$

3. Hallar el error típico de proporción  $\sigma_p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{N}}$

$$\frac{0.72 \times 0.28}{127} = 1.59 = 0.04$$

4. Hallar el error muestral máximo al nivel del 1 %

$$E = \sigma_p \times 1\%$$

$$E = 2.58 \times \sigma_p$$

$$2.58 \times 0.04 = 0.10$$

5. Hallar el intervalo confidencial

$$IC = p \pm E$$

$$0.72 + 0.10 = 0.82$$

$$0.72 - 0.10 = 0.62$$

6. Hallar la razón crítica de la proporción

$$R_c = P / \sigma_p$$

$$\frac{0.72}{0.04} = 18$$

$$0.04$$

7. Comparar la razón crítica, con el nivel de confianza al 1 %

$$R_c > 1\% = 2.58$$

18 > 2.58

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
1	Promover reuniones con autoridades de cada colegio, por distritos, para la información y presentación de la propuesta.	Febrero 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Didácticos: Documentos Informativos, hojas, fichas didácticas.</li> <li>❖ Humanos.</li> <li>❖ Físicos: Instalaciones de un centro educativo privado.</li> <li>❖ Económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Autoridades educativas</li> <li>❖ Estudiante de la URL</li> </ul>
2	Organizar con directores los talleres de capacitación para docentes sobre la importancia de implementar estrategias de la comunicación interactiva	Marzo 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Didácticos: Guía para el maestro, programa de talleres para docentes</li> <li>❖ Humanos.</li> <li>❖ Físicos: Instalaciones de un centro educativo privado.</li> <li>❖ Económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Directores</li> <li>❖ Docentes</li> <li>❖ Estudiante de la URL</li> </ul>

NO.	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
3	Elaboración de material didáctico para desarrollar los talleres de capacitación a los docentes	Marzo 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Didácticos: Carteles, folletos, marcadores, papel, otros</li> <li>❖ Humanos.</li> <li>❖ Físicos: Instalaciones de un centro educativo privado.</li> <li>❖ Económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estudiante de la URL</li> </ul>
4	En grupos, por distritos desarrollar la primera parte de la capacitación a docentes del ciclo de educación complementaria.	Abril 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Didácticos: Folleto de cómo y por qué utilizar cada estrategia.</li> <li>❖ Humanos.</li> <li>❖ Físicos: Instalaciones de un centro educativo privado.</li> <li>❖ Económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Directores</li> <li>❖ Docentes</li> <li>❖ Estudiante de la URL</li> </ul>

No.	ACTIVIDADES	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
5	En grupo, por distritos desarrollar la segunda parte de la capacitación a los docentes del ciclo de educación complementaria	Mayo 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Didácticos: Folleto de cómo y por qué utilizar cada estrategia.</li> <li>❖ Humanos.</li> <li>❖ Físicos: Instalaciones de un centro educativo privado.</li> <li>❖ Económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Directores</li> <li>❖ Docentes</li> <li>❖ Estudiante de la URL</li> </ul>
6	Se llevará a la práctica en todos los centros educativos privados de la ciudad de Quetzaltenango, la implementación de estrategias de la comunicación interactiva para mejorar la calidad de la enseñanza.	Todo el Ciclo Escolar 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Didácticos: Folletos y todo lo que este al alcance de los docentes.</li> <li>❖ Humanos.</li> <li>❖ Físicos: Instalaciones de todos los centro educativos privados.</li> <li>❖ Económicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Directores</li> <li>❖ Docentes</li> <li>❖ Estudiante de la URL</li> </ul>