

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y APRENDIZAJE

**"FACTORES QUE CONDICIONAN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE MAESTROS Y ALUMNOS EN EL NIVEL BACHILLERATO DE UN COLEGIO PRIVADO DE LA ZONA 11, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA."**

TESIS DE POSGRADO

**CÉSAR ALBERTO JUÁREZ IBAÑEZ**  
CARNET 25072-15

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, SEPTIEMBRE DE 2017  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y APRENDIZAJE

**"FACTORES QUE CONDICIONAN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE MAESTROS Y ALUMNOS EN EL NIVEL BACHILLERATO DE UN COLEGIO PRIVADO DE LA ZONA 11, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA."**

TESIS DE POSGRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**CÉSAR ALBERTO JUÁREZ IBAÑEZ**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN Y APRENDIZAJE

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, SEPTIEMBRE DE 2017  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

DIRECTOR DE CARRERA: MGTR. ROBERTO ANTONIO MARTÍNEZ PALMA

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MGTR. YADIRA IVONNE BARRIOS CACERES DE BARRIOS

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. MARÍA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

Guatemala, 29 de junio de 2017

**Señores:**  
**Consejo de Facultad de Humanidades**  
**Universidad Rafael Landívar**  
**Presente**

**Estimados Señores:**

Tengo el gusto de dirigirme a ustedes para presentar el informe final de la Tesis titulada **“Factores que condicionan la comunicación efectiva entre maestros y alumnos en el nivel de Bachillerato de un colegio privado de la zona 11, del municipio de Villa Nueva”** elaborado por el estudiante **CÉSAR ALBERTO JUÁREZ IBAÑEZ**, carné 25072-15, de la **Maestría en Educación y Aprendizaje**.

Luego de acompañar y dar seguimiento el proceso de investigación, así como de revisar el informe, considero que llena los requisitos necesarios para estudios de esta naturaleza, por lo que lo someto a su consideración para la revisión correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo atentamente.



**Mgtr. Yadira Barrios de Barrios**  
**Asesora**



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Posgrado del estudiante CÉSAR ALBERTO JUÁREZ IBAÑEZ, Carnet 25072-15 en la carrera MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y APRENDIZAJE, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051371-2017 de fecha 21 de septiembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"FACTORES QUE CONDICIONAN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE MAESTROS Y ALUMNOS EN EL NIVEL BACHILLERATO DE UN COLEGIO PRIVADO DE LA ZONA 11, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA."**

Previo a conferírsele el grado académico de MAGÍSTER EN EDUCACIÓN Y APRENDIZAJE.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 25 días del mes de septiembre del año 2017.

  
\_\_\_\_\_  
**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar**



# ÍNDICE

RESUMEN	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 Comunicación.....	10
1.1.1 Definición.....	10
1.1.2 Comunicación efectiva .....	11
1.1.3 Elementos del proceso de comunicación .....	11
1.1.4 Barreras en la comunicación.....	14
1.1.5 Filtros en la comunicación.....	16
1.1.6 Tipos de comunicación.....	23
1.1.6.1 Comunicación Escrita.....	23
1.2 Relación profesor – alumno.....	26
1.2.1 Relación desde la motivación .....	26
1.2.2 Los efectos recíprocos de la relación .....	27
1.2.3 Calidad de las relaciones interpersonales.....	28
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	33
2.1 Objetivos .....	34
2.1.1 Objetivo general .....	34
2.1.2 Objetivos específicos.....	34
2.1.3 Elementos de estudio .....	34
2.1.4 Definición conceptual de variables.....	34
2.1.5 Definición operacional de variables.....	35
2.1.6 Alcances y límites .....	36
2.1.7 Aporte.....	36
<b>III MÉTODO</b> .....	388
3.1 Sujetos.....	388
3.2 Instrumento .....	399
3.3 Procedimiento.....	41
3.4 Diseño de investigación.....	41
3.5 Metodología estadística .....	42
<b>IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	67
<b>V DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	51
<b>VI CONCLUSIONES</b> .....	58
<b>VII RECOMENDACIONES</b> .....	61

PROPUESTA.....	63
<b>VIII REFERENCIAS.....</b>	<b>67</b>
ANEXOS.....	70

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros en el nivel de bachillerato de un colegio privado de la zona 11, de Villa Nueva. El estudio se realizó con una muestra total de 150 alumnos de ambos sexos, comprendidos entre 15 a 18 años y 20 profesores de ambos sexos comprendidos, entre 25 y 55 años.

Se aplicó una encuesta con una escala tipo Likert que constó de 14 ítems, los cuales evaluaban las barreras o filtros en la comunicación, la habilidad social, los canales de comunicación, la retroalimentación o feedback y la escucha activa. Factores que respondieron a las variables de estudio.

Es una investigación descriptiva-cuantitativa, que establece como resultado que los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros son: la plataforma virtual como uno de los canales de comunicación, la percepción de cercanía entre alumnos y profesores, la percepción de confianza entre alumnos y profesores, el diálogo como herramienta para resolver conflictos y llegar a acuerdos, la percepción de sinceridad entre alumnos y profesores, y finalmente, que tanto se percibe que el interlocutor toma en cuenta la opinión personal.

Se puede concluir que si existen factores que condicionan la comunicación efectiva en la relación que se da entre alumnos y profesores en el nivel bachillerato de dicho establecimiento educativo.

Por lo anterior se recomienda implementar la propuesta presentada en esta investigación, para potenciar la comunicación efectiva entre alumnos y profesores en el bachillerato del colegio objeto de estudio.



## I. INTRODUCCIÓN

Los seres humanos desde su origen, para vivir y desarrollarse han tenido la necesidad de comunicarse con sus semejantes y con la realidad que les rodea. La comunicación es esencial para el proceso de socialización, lo que provoca que nadie pueda prescindir de hacerlo de alguna manera, la comunicación es una manera de ser ante el otro. Uno de los grandes anhelos del ser humano es el de conocer y desarrollarse, esto solo se logra a través de la interacción con los demás, haciéndolo de manera verbal, no verbal y/o por escrito. El aprendizaje y la enseñanza es un proceso comunicativo, ya que sin comunicación no hay educación. Asimismo, se puede afirmar que es difícil aprender de alguien con quien me comunico poco, me comunico mal, o no me comunico.

La comunicación incide directamente en el éxito o fracaso del proceso de enseñanza aprendizaje, ya que maestro y alumno están en constante comunicación. Por tanto, en los centros educativos se debe fortalecer y potenciar constantemente la competencia de comunicación, con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los alumnos. Con relación a lo anterior, el presente trabajo pretende aportar insumos que beneficien la comunicación efectiva en el nivel de bachillerato de un colegio privado de la zona 11, de Villa Nueva, para realizar dicha labor, primeramente se debe comprender el perfil comunicativo de los alumnos, con la finalidad de adaptar un modelo de comunicación por parte de los maestros. También se deben conocer, los diferentes estilos que utilizan los maestros para comunicarse y ajustarlos en función al contexto de aprendizaje y el perfil de los alumnos. Lo anterior contribuye a desarrollar una comunicación efectiva con habilidades que les permitan tanto a maestros como alumnos, manejarse con eficacia y seguridad en distintas situaciones educativas. Finalmente, propicia un clima favorable en el aula a través de la cooperación y el trabajo en equipo, así como la motivación que facilita el aprendizaje.

De acuerdo a lo anterior, la presente investigación tuvo como objetivo establecer los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros en el nivel de bachillerato de un colegio privado de la zona 11, de Villa Nueva.

Como antecedentes al presente trabajo, existen investigaciones nacionales e internacionales que abordan el tema de la comunicación efectiva en diversos contextos, así como el clima de aula y la interacción entre maestro-alumno, los cuales se tomarán como referencia para la presente investigación.

Se describieron primeramente las tesis nacionales, iniciando con Castillo (2011) que realizó una investigación con el objetivo de conocer cuál es la incidencia en la comunicación interpersonal maestro alumno, y cómo afecta el rendimiento académico en el ciclo básico del colegio José Milla y Vidaurre. Para ello, aplicó una encuesta a 65 estudiantes de tercero básico de las jornadas matutina y vespertina del colegio. Además entrevistó a 10 docentes y al director del colegio, seguidamente tabuló los datos obtenidos para analizar los resultados y presentar conclusiones concernientes de la investigación. Concluyó que existen ciertas deficiencias comunicacionales entre el docente y sus alumnos, ya que escasamente el maestro cuenta con tiempo disponible para solventar dudas del estudiante. Esto se debe a la cantidad de alumnos por maestro que posee dicho centro de estudios, dando como resultado el bajo nivel y rendimiento académico del estudiante.

Por su parte Gómez (2011) realizó una investigación con el objetivo de establecer la inadecuada comunicación interpersonal entre docentes y alumnos de las escuelas primarias del sector público, lo que obstaculiza una correcta enseñanza-aprendizaje, y no permite el desarrollo productivo de los estudiantes. Para ello, aplicó una encuesta a los alumnos de quinto y sexto grado de nivel primario. También entrevistó a los maestros de dichos grados, seguidamente realizó una comparación entre las encuesta de formación docente que se aplicaron a los alumnos de quinto y sexto primaria de las escuelas investigadas y entre las entrevistas a los maestros de los mismos grados. Determinó que sí existe una adecuada comunicación interpersonal entre docentes y alumnos, estableció que para los alumnos es más importante la relación interpersonal que su interés ante el aprendizaje, esto no les permite notar la deficiencia de sus docentes.

Asimismo, Poc. y Tobías (2011) realizaron una investigación con el objetivo de conocer la importancia de comunicación asertiva para lograr un desarrollo organizacional efectivo. Para ello, aplicaron una encuesta a 100 trabajadores de la empresa. También realizaron observaciones, posteriormente los datos fueron tabulados y analizados estadísticamente para

interpretar la relación actual de los fenómenos. Se tomaron indicadores que promovieron a una buena comunicación, satisfacción en el clima laboral y desarrollo organizacional, así como todos aquellos aspectos que pueden producir un bloqueo de comunicación dentro de los diferentes departamentos. Al final llegaron a la conclusión que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados, hay instrucciones, confianza para expresar sus comentarios, sin embargo es de hacer notar que el problema de comunicación se encuentra en la comunicación entre los diferentes departamentos, es importante recalcar que los colaboradores desconocen el verdadero significado de comunicación asertiva.

Por su parte Regalado (2013) realizó una investigación con el objetivo de establecer si existe comunicación efectiva en el departamento de producción, de las Panaderías El Quetzal y Xelapan, ubicadas en la ciudad de Quetzaltenango y determinar de qué forma contribuye ésta a la satisfacción del cliente interno de las mismas. Para ello, utilizó una boleta de opinión esta se pasó al cliente interno del departamento de producción de ambas panificadoras, con el fin de obtener los datos necesarios para la base estadística de este estudio. Esta boleta fue contestada luego de dar una extensa explicación sobre lo que se quería recabar en cada pregunta. Llegó a la conclusión que la comunicación efectiva se da solo de forma descendente, es decir del jefe al cliente interno, ya que se cubre con las bases que la misma requiere, (escuchar atentamente, hablar de forma acertada, hacerse entender bien, informar al personal, estimular la comunicación recíproca, promover la participación de los empleados para la toma de decisión y crear un clima de confianza y buena voluntad), sin embargo, se hace la aclaración que la comunicación entre los mismos integrantes del departamento de producción, es decir, la comunicación horizontal o de coordinación, no es efectiva, ya que no cubre con los siguientes factores: escuchar atentamente, hablar de forma acertada, hacerse entender bien, los cuales requiere la comunicación efectiva.

Por su parte Celada (2013) trabajó una investigación con el objetivo de establecer una estrategia de comunicación interna para el campus de la Universidad del Valle de Guatemala, campus Altiplano que pueda desarrollar en los colaboradores la identidad institucional. Para ello consultó con: 2 miembros del directorio de la Fundación-UVG, 2 Miembros del consejo directivo de la UVG, 2 funcionarios de la junta directiva del campus UVG-Altiplano, 6 directores y coordinadores de programas en el campus UVG-Altiplano, 15 profesores y

capacitadores seleccionados, 25 estudiantes de diferentes grados, 10 egresados elegidos de diferentes años de graduación y 10 padres de familia seleccionados al azar. Para la recolección de datos e información se utilizaron cuatro instrumentos, una encuesta directa, aplicada a funcionarios de diferentes niveles de la universidad. Una entrevista a profundidad para altos funcionarios de la institución, cuatro grupos focales con colaboradores de la dirección de programas, estudiantes, egresados y padres de familia elegidos al azar y un mapa de actores con una matriz de públicos por intereses e influencias. Concluyó que no existen medios de comunicación interna gestionados sistemáticamente y que los medios de comunicación reconocidos como usuales para comunicarse internamente, se refieren al correo electrónico, a la página institucional, al teléfono, a circulares o notas con instrucciones, reuniones de trabajo ocasionales, a la comunicación entre pares, y cuando se refieren a los estudiantes, estas se sustentan en las redes sociales y en la relación diaria entre ellos y sus profesores.

De igual manera Portilla (2014) realizó una investigación con el objetivo de crear un plan estratégico de comunicación interna que apoye y desarrolle una comunicación efectiva dentro de la institución. Para ello, aplicó una encuesta a 435 colaboradores. Utilizó un cuadro de cotejo en el que se agrupó la información obtenida de la encuesta realizada en enero 2013, sobre la efectividad de la comunicación interna. Derivado de este análisis se definieron las áreas que se abordan en la estrategia y es la base de donde se determinaron los puntos que se discutieron en el Focus Group que se les realizó a los colaboradores posteriormente. Concluyó que la correcta planificación de la comunicación interna, en la institución que es objeto de estudio, coadyuvará a una mejor gestión de la comunicación interna y al desarrollo de confianza que se genera de las relaciones interpersonales. Asimismo, promoverá la motivación e integración de los colaboradores a nivel departamental e interdepartamental, de lo cual, se obtendrá como resultado la consolidación de la identidad institucional.

Otra investigación es la de Coromac (2014) que tuvo como objetivo determinar cuáles son las estrategias de asertividad que utilizan los docentes como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. Los sujetos que se seleccionaron para realizar el estudio fueron, 32 docentes de ambos géneros y grupos étnicos que constituyen la totalidad de la población que conforma el Programa Educativo “Mejorada la Formación Ciudadana y

la Educación para la Paz en la comunidad educativa en 5 municipios del departamento de Totonicapán”. El instrumento que utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario Escala tipo Likert que contuvo los siguientes indicadores; diálogo, escucha activa, asertividad y mediación. Concluyó que para poder afrontar y transformar un conflicto es necesario poder expresar sentimientos. Es evidente que los docentes cuentan con una de las estrategias de asertividad más importantes para afrontar conflictos, pues el respeto y reconocimiento de los sentimientos expresados en una situación de estas, es esencial para la transformación de los mismos. Así también afirma que los docentes conocen estrategias asertivas que son claves en un proceso de Mediación, entendiéndola como una estrategia para la transformación de conflictos. Menciona estrategias tales como, la búsqueda de alternativas conjuntas, la búsqueda de soluciones conjuntas y el establecimiento de acuerdos de convivencia. A través de los docentes, estas estrategias se multiplican a los estudiantes quienes podrán mediar conflictos entre pares, utilizando las estrategias de asertividad como base.

Por otra parte, Lima (2016) realizó una investigación con el objetivo de establecer de qué manera la estrategia del feedback en la evaluación, permite mejorar el rendimiento académico de los estudiantes del curso de Álgebra Lineal, en el Campus de Quetzaltenango de la Universidad Rafael Landívar. Para ello aplicó una encuesta a 21 estudiantes del curso de Álgebra Lineal del sexto ciclo del Profesorado en Matemática y Física, que se imparte en el Campus de Quetzaltenango, en la modalidad de fin de semana, tomando en cuenta a la totalidad de alumnos, así también se tomó en consideración las notas obtenidas por el grupo que cursó esta materia en el año 2011 y 2012. Posteriormente procedió a tabular los datos obtenidos, analizándolos y comparándolos con los resultados de rendimiento académico de los alumnos a los que se les aplicó el feedback al final del curso del año 2012, con los resultados de alumnos del mismo curso en el año 2011. Concluyó que para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes del curso de Álgebra Lineal, es importante la aplicación del feedback como estrategia de aprendizaje y enseñanza.

De acuerdo a los estudios anteriores se puede evidenciar la importancia de la comunicación en el sector educativo, conocer aquellos factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros es vital para que el desarrollo de la tarea educativa se realice con

éxito. También, es importante mencionar que en el aspecto laboral una correcta comunicación interna es imprescindible para un excelente desarrollo empresarial, que permita facilitar a los trabajadores toda la información necesaria para un buen desempeño en su trabajo y crear de esta forma, un clima laboral adecuado.

Por otra parte, se pudo encontrar a nivel internacional, algunas experiencias o estudios relacionados al tema que rige la presente investigación. Entre ellos, cabe destacar el estudio realizado por López (2012), quien llevó a cabo una investigación con el objetivo de estudiar los procesos de comunicación verbal docente-discente que tienen lugar en las clases de Educación Física en Madrid, España. Para ello, realizó una observación sistemática y pasó un cuestionario a 600 alumnos y alumnas. Seguidamente elaboró un tratamiento, descripción y análisis de los datos recogidos. Luego para la interpretación de la información dada por el profesorado en cada una de las fases de la tarea, contabilizó tanto la frecuencia como la duración de dichos comportamientos, es decir, utilizó tanto el registro de acontecimientos como el cronometraje. Para los cuestionarios empleó una escala relacionada con la frecuencia de la que tienen lugar diversos comportamientos instructivos que aparecen en el discurso. Llegando a la conclusión que la totalidad del profesorado que se dirige al alumnado transmite la información a todo el grupo, coincidiendo en gran medida los porcentajes en cuanto a la frecuencia y el tiempo empleado en las intervenciones. También un alto porcentaje de los docentes utiliza la interacción individual como la segunda opción de transmitir la información, aunque en este caso las intervenciones sean poco frecuentes. También la percepción que el alumnado tiene de la calidad del discurso de sus profesoras o profesores es bastante positiva, aunque no es tan favorable cuando opinan sobre la dimensión afectiva. Por último el alumnado presenta un docente que explica claramente las tareas que tienen que hacer y que se interesa porque sepan cuál es el objetivo de la tarea, aunque le resta importancia a indicarles los errores más frecuentes o los puntos más importantes de la tarea, desatendiendo la funcionalidad de la tarea y el motivarles para afrontar los nuevos aprendizajes

Por su parte García (2013) realizó una investigación con el objetivo de analizar los comportamientos comunicativos verbales y no verbales utilizados por el profesor en el aula

durante el proceso didáctico. Para ello, realizó entrevistas, observaciones y encuestas a estudiantes y docentes de toda la secundaria del Liceo Andrés Bello de Extremadura España. Recolecto la información, la ordeno y procedió a la interpretación y análisis de la misma. Llegando a la conclusión que los docentes de educación media (secundaria), al menos los que han participado en este trabajo, desconocen cuáles son los comportamientos comunicativos que emplean en clase, especialmente los de tipo no-verbal, así como las consecuencias de utilizar unos u otros en momentos determinados para facilitar el aprendizaje de los alumnos o crear ese clima de confianza, seguridad y complicidad con los alumnos.

Cantillo (2014) elaboró una investigación con el objetivo de conocer la impresión, la percepción y las preferencias de los docentes en los usos de componentes de comunicación no verbal en las aulas, en lo referente a la utilización del espacio, la mirada y el movimiento de manos. También, conocer la percepción del alumnado sobre el uso y sobre la eficacia de la comunicación no verbal del profesor en el aula, en lo referente a la utilización del espacio, la mirada y el movimiento de las manos, en Alicante España. Para realizar este trabajo de campo, indago el criterio de 60 docentes y 60 estudiantes de seis universidades, realizándoles una entrevista semi estructurada. Luego organizó los datos con tablas y procedió a realizar el análisis de los mismos. Llegando a la conclusión, que la actividad de enseñar cumple la función de saber comunicar con la voz, con las manos, con la mirada, y a través de la ubicación dentro del aula. Se debe buscar una comunicación fluida que implique a los interlocutores hacerles participantes de un proceso de comunicación que demande no solo la participación del docente, sino que se favorezca la interacción dialógica. Para ello no basta con exponer adecuadamente, sino que resulta imprescindible transmitir mediante los instrumentos verbales y no verbales de que se pueden disponer en el aula, transmitiendo proximidad, implicación y complicidad en el proceso.

Por su parte Papic (2016) realizó una investigación con el objetivo de analizar la aplicación de la comunicación organizacional interna, entre los directivos y el profesorado, en el marco del incremento de la eficacia de la gestión escolar en el establecimiento educativo, adscrito a las comunas de Pudahuel y de la Cisterna, en Málaga España. Para ello, aplicó una encuesta a profesores y directivos del establecimiento. También entrevisto a una muestra de los mismos. Luego de la interpretación y análisis de resultados llegó a la conclusión que los

medios de comunicación organizacional interna que se emplean entre los directivos y el profesorado se puede mencionar un 88,6 %, manifiesta estar de acuerdo y muy de acuerdo, con utilizar los canales de comunicación disponibles en su establecimiento según el tipo de lenguaje verbal o no verbal empleado; un 83,2 % de los informantes está de acuerdo y muy de acuerdo, con usar medios de comunicación tales como contactos interpersonales, escritos, audiovisuales, telecomunicaciones e informática para transmitir informaciones de acuerdo con los objetivos que debe cumplir al enviarla; y un 66,9% del profesorado declara acuerdo y muy de acuerdo, que en la gestión de su establecimiento educativo usan los canales personales en donde la información se da de una persona a otra para posibilitar el acceso a la información general de la organización. En torno, a la incidencia de los medios de comunicación organizacional interna en el fortalecimiento de la unión cultural de estos actores, en la gestión escolar del establecimiento educativo se detecta un 84,8 %, opina estar de acuerdo y muy de acuerdo, con las acciones de comunicación que ejecutan los profesores hacia los directivos, lo cual posibilita establecer un vocabulario compartido entre directivos y profesores.

Ceballos (2013) realizó una investigación con el objetivo de analizar la comunicación efectiva en el desarrollo del clima organizacional en la Unidad Educativa “Felipe Cecilio Tovar”, ubicada en el Central Tacarigua del Municipio Carlos Arvelo– Estado Carabobo de Venezuela. Para ello, aplicó un cuestionario a dieciséis docentes de aula, dos docentes de educación física, una auxiliar de preescolar, un personal de ambiente, una portera, un vigilante, una secretaria y una subdirectora encargada. Para la recolección de la información utilizó un cuestionario policotómico con tres alternativas de respuestas. El cual respondió a los criterios de validez de contenido, juicio de expertos y de construcción. Y la confiabilidad se calculó a partir del coeficiente Alfa de Cronbach, para escalas múltiples. La interpretación de la información la realizó a partir de un análisis descriptivo porcentual, donde diseñó tablas y gráficas estadísticas a partir de las frecuencias y porcentajes de las respuestas de los sujetos de la investigación. La interpretación la realizó relacionando la información con el basamento teórico del estudio. Concluyó que predomina una comunicación poco favorable que a su vez repercute de manera negativa en el ambiente laboral. Además se caracteriza porque los mensajes emitidos por la gerencia no fluyen hacia todos los docentes, lo cual representa una debilidad en el ámbito comunicacional y gerencial, puesto que no se brindan mensajes que



cumplan con los criterios de validez de la comunicación. Los mensajes emitidos por parte del cuerpo directivo hacia los subalternos, no responden a los principios teóricamente definidos. Se pone de manifiesto que, así como no se favorece, a través del proceso comunicacional que caracteriza a la Unidad Educativa “Felipe Cecilio Tovar”, una comunicación fluida y unificadora de criterios, ésta además carece de una fase oportuna de retroalimentación, puesto que el gerente educativo no brinda a los docentes la posibilidad de intercambiar opinión profesional y ajustada a criterios previamente definidos entre las partes, sobre el desempeño, actuación y aportes de los docentes dentro de la organización.

Por su parte González (2014) realizó una investigación con el objetivo de analizar la comunicación efectiva como factor determinante en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía de Carabobo, en Venezuela. Para ello, aplicó una encuesta a 20 funcionarios. La investigación la sustentó en los resultados aplicados en el cuestionario de cada encuestado, también elaboró cuadros y gráficos circulares para describir cada ítem, de tal modo que se sintetizen sus valores y puedan, a partir de ellos, extraer enunciados teóricos para así establecer resultados finales, destacando los elementos esenciales que caracterizan al fenómeno estudiado. Llegó a la conclusión que la comunicación existente entre los compañeros de trabajo, es positiva, ya que el 70% de los encuestados cree que existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 30% no está de acuerdo con este criterio. Ahora bien, el personal de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía del Estado de Carabobo, está de acuerdo que este cuerpo policial tiene grandes habilidades como comunicadores y se identifican plenamente con este cuerpo policial.

Sin duda alguna los estudios tanto a nivel nacional como internacional muestran la importancia de la comunicación que debe existir entre alumnos y maestros en el proceso educativo, estos últimos juegan un papel trascendental ya que son ellos quienes a través de la forma de comunicarse es como pueden lograr en el estudiante el deseo y motivación para desenvolverse de una forma más comprometida en su quehacer diario. De ahí la importancia de conocer el perfil comunicativo de los estudiantes y el estilo que utilizan los maestros para ajustarlo y adaptarlo al contexto de aprendizaje que permita el beneficio para ambos.

Seguidamente, se procedió a definir las teorías de la comunicación efectiva. Se detallaron los elementos que componen dicho proceso, así como las barreras y filtros que entorpecen el proceso comunicativo. También, se detallaron los factores importantes que intervienen en la interacción que se da entre maestro y alumno en el aula. A continuación se da inicio con la descripción de la teoría de la comunicación.

## **1.1 Comunicación**

### **1.1.1 Definición**

Ballenato (2013) la define como el proceso de transmisión y recepción de señales, ideas, mensajes y datos mediante un código, un sistema de signos y reglas que es común tanto al emisor como al receptor.

Para León (2006) “la comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian conocimientos y experiencias. Este intercambio se realiza fundamentalmente a través de símbolos, señales y signos” (p. 16).

Otra definición es la que da Interiano (2003) al señalar que “la comunicación es un fenómeno de interacción social. Esto es un hecho indiscutible. Toda sociedad necesita, para su desarrollo, establecer relaciones entre los hombres, y estos con sus instituciones” (p. 9).

Por su parte Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus (2011) indican que sea cual sea la definición que le se dé a la comunicación, ésta se compone de tres factores: el emisor, el receptor y el mensaje, que se relacionan entre sí a través de operaciones (emisión, transmisión y recepción) que se distinguen en niveles psíquico, físico y fisiológico, integrados dentro de un proceso que corresponde a un tipo social de relación, en el que se ha establecido un código definido y común: el idioma o lengua.

### **1.1.2 Comunicación efectiva**

Según el diccionario de la Real Academia Española (2016) efectividad es la capacidad de lograr el resultado que se desea o se espera. Partiendo de esta definición, se puede indicar que la comunicación efectiva es el acto de darse a entender correctamente, logrando que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

Koontz, Weihrich & Cannice (2012) dicen con respecto a la comunicación efectiva, que el propósito del emisor es ejercer un determinado efecto en el receptor. Los efectos son los cambios en el comportamiento, actitudes y/o ideas del receptor como respuesta al mensaje que el emisor le ha enviado. Sin embargo, para poder lograr cualquier cambio, el mensaje debe ser importante para el receptor; es decir, debe causarle un cierto impacto.

También, los autores señalan que el impacto logrado es el resultado de la combinación de la idea, el mensaje y los medios utilizados por el emisor para afectar al receptor. El impacto facilitará establecer, mantener o cambiar la opinión o actitud de un receptor y, dependerá no sólo de nuestras habilidades sino del conocimiento del receptor y de su experiencia total.

La comunicación efectiva es la responsabilidad de los maestros y alumnos que trabajan por una meta común. La cual puede evaluarse según los resultados alcanzados.

### **1.1.3 Elementos del proceso de comunicación**

Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus (2011) definen los elementos del proceso de comunicación de la siguiente manera:

- **La fuente (codificador)**

Es el origen del mensaje; puede ser cualquier persona, grupo o institución, que genere un mensaje para transmitirlo.

- **El emisor**

Es la persona que emite o envía el mensaje. Fuente y emisor se consideran un solo elemento cuando la persona que idea y crea el mensaje es la misma que lo trasmite.

- **El receptor (decodificador)**

Es la persona o el grupo de personas a quien o a quienes se dirige el mensaje. Es el destinatario o la audiencia objetivo de la comunicación y todo aquel que capte el mensaje.

- Al igual que el emisor, el receptor cuenta con capacidades para decodificar el mensaje y responder a la comunicación; entre ellas están:
- Habilidades comunicativas: implican oír, procesar información, leer, escribir, hablar, etc.
- Conocimientos: sobre el tema, la gente, la situación o sobre sí mismo.
- Actitudes: para juzgar a la fuente y al emisor, el tema, la situación.
- Sistema social: grupo al que pertenece; región o país en donde han vivido emisor y receptor.

- **El mensaje**

Signo o conjunto de signos que significan algo de alguien en el sentido referencial o estético. Referencial en cuanto hace relación ha determinado tema u objeto, en este caso educativo.

Es el contenido del mensaje expresado y transmitido por el emisor al receptor, el cual está integrado por tres elementos:

- El código: es el sistema estructurado de signos, como son los lenguajes español, inglés, chino, etc. O bien otro tipo de lenguajes como el de la música.
- El contenido: son las ideas que constituyen el mensaje; es lo que se comunica.
- El tratamiento: es la elección de un estilo o modo de decir las cosas, con el objetivo de facilitar la comprensión del mensaje, debido a la probabilidad de que,

si el lenguaje es inapropiado, el contenido de ideas puede no tener significado para el receptor.

- **El canal**

Es el medio o vehículo por el cual se envía y viaja el mensaje. Un libro es un medio escrito que viaja a través de las librerías, una carta, el cine, la televisión, el periódico y la radio son medios que transmiten mensajes. Los mismos sentidos físicos son canales que transmiten información al cerebro. La voz es un medio que se utiliza para enviar mensajes por el aire hasta llegar a los oídos del receptor, etc. Se puede usar un gran número de canales o tipos de medios, aunque no hay que olvidar que cuanto más directo sea el canal utilizado, y más sentidos se estimulen, mayor impacto producirá el mensaje en el destinatario.

- **La retroalimentación**

Es el elemento clave que propicia la interacción o transacción entre el emisor y el receptor, ya que ambas partes se aseguran de que el mensaje fue recibido y compartido. Se da gran cantidad de retroalimentación no verbal cuando las personas se hablan cara a cara, en forma directa e inmediata; llega a haber retroalimentación posterior al acto comunicativo, es decir, en forma mediata y a través de diversos medios, como puede ser algún mensaje mismo es fuente de retroalimentación, fenómeno que ocurre cuando una persona está escribiendo y, después de leer su texto, corrige errores para mejorar el lenguaje o su comunicación.

- **El ruido**

Son las barreras u obstáculos que se presentan en cualquier momento del proceso de la comunicación y provocan malos entendidos, confusiones, desinterés; incluso, impiden que el mensaje llegue a su destino.

#### **1.1.4 Barreras en la comunicación**

Según León (2006) en el proceso de comunicación suelen presentarse perturbaciones que interfieren y afectan total o parcialmente la realización del mismo. Los psicólogos las denominan barreras de la comunicación. Otros autores llaman a este fenómeno ruido o interferencias. Se presentan debido a los problemas o deficiencias originadas en algunos de los elementos del proceso de comunicación. Puede ocurrir que el contenido del mensaje no llegue a su destino, o bien, que llegue distorsionado y no se cumpla con el objetivo de la comunicación.

La misma autora menciona que tomando en consideración el origen y su incidencia, las barreras se han clasificado con cinco tipos:

- **Las barreras semánticas**

Son las barreras generadas por una falta de coincidencia entre el emisor y el receptor, en relación con el significado y sentido que poseen o adquieren las palabras, los enunciados, las oraciones y los símbolos empleados en la estructuración de un mensaje. Estas barreras están directamente relacionadas con el contexto semántico. Las diferencias de significado y del sentido de las palabras y expresiones pueden deberse a diversos problemas generados tanto por el emisor como por el receptor.

- **Las barreras físicas**

Estas interfieren directamente a los medios utilizados para la transmisión y recepción del mensaje. Pueden ser de tipo técnico, cuando se presenta alguna falla mecánica, eléctrica, electrónica, óptica o acústica en el funcionamiento de los aparatos utilizados para la transmisión. También se consideran barreras físicas a los problemas ambientales que impiden una recepción adecuada del mensaje, con el exceso de ruido en un lugar donde se realiza la comunicación: o bien, el exceso de luz, cuando se trata de reproducir imágenes mediante el empleo de un proyector.

Por lo tanto, para evitar las barreras físicas la autora recomienda elegir adecuadamente los medios que se utilizarán para transmitir el mensaje, y verificar previamente su funcionamiento; además, de ser posible, disponer de los repuestos de los elementos que con más frecuencia suelen fallar, como lámparas de proyector y cables.

- **Las barreras fisiológicas**

Se presentan en el emisor y el receptor cuando existe alguna disfunción, ya sea parcial o total, en los órganos que participan en el proceso fisiológico de la comunicación. Para el caso de la comunicación oral se considera los órganos de la fonación y la audición.

- **Las barreras psicológicas**

Estas generan de la manera muy particular del ser humano de percibir y concebir el mundo que le rodea. Cada individuo es diferente en cuanto a su personalidad, conformada por su carácter, temperamento y experiencias vividas. La herencia y el ambiente interactúan para formar la personalidad de cada sujeto. A la manera individual de percibir los fenómenos se le denomina marco de referencia o filtro individual.

Continúa afirmando la autora que en el proceso de comunicación, la percepción y la interpretación de los mensajes pasa por ese filtro individual. Así, en ocasiones, la comunicación se puede ver afectada de manera negativa cuando existen discrepancias importantes entre el emisor y el receptor, ocasionadas por las diferencias de personalidad.

La autora indica que las barreras psicológicas se pueden superar con las siguientes medidas:

- Evitar los prejuicios
- Tomar en cuenta los puntos de vista de las otras personas
- Tratar de comprender las necesidades del interlocutor
- Establecer la confianza mutua
- Encontrar un campo de experiencia común
- Sensibilizarse al mundo del receptor
- Escoger el momento más apropiado

- Escuchar con atención al interlocutor

- **Las barreras ideológicas**

Esta clase de barreras están directamente vinculadas con el contexto sociocultural de quienes establecen la comunicación. Cada hablante, al comunicarse, utiliza la lengua del grupo social o comunidad a la que pertenece, dentro de la cual las palabras adquieren un significado y sentido particular, definidos por el alcance social del momento y del lugar donde se producen. En virtud de que una lengua se utiliza por varios grupos sociales, la significación de las palabras es portadora de acentos con distintas orientaciones ideológicas, propias de cada grupo social.

En las relaciones educador - educando la comunicación se manifiesta como el intercambio de mensajes dentro de contextos institucionales y socio-culturales. Las formas de comunicación se dan a través del lenguaje escrito y verbal, así como también del lenguaje no verbal o corporal.

### **1.1.5 Filtros en la comunicación**

Según Cuéllar (2012) para entender los factores que condicionan la comunicación efectiva se debe partir afirmando que en el mundo existe una infinidad de posibles impresiones sensibles, y sólo se es capaz de percibir una pequeña parte de él. La parte que se puede percibir es luego filtrada por la experiencia única de cada persona según su cultura, lenguaje, creencias, valores, intereses, suposiciones, etc.

Continúa diciendo el autor que cada uno vive en su realidad única, construida por sus propias impresiones sensibles y experiencias individuales de la vida y actúa de acuerdo a lo que percibe, su visión del mundo.

Ballenato (2013) define los siguientes filtros que dificultan la comunicación efectiva:



- **El sesgo perceptivo**

Es un filtro selectivo que utiliza la persona para seleccionar aquello que le preocupa o interesa y rechaza el resto de la información. Solo percibe lo que le interesa del mensaje no la totalidad de este.

- **La proyección**

Normalmente, cuando una persona se comunica proyecta su personalidad y su estado de ánimo. Alguien que tiene una actitud negativa y pesimista suele seleccionar aspectos oscuros, centrarse en los problemas, los errores, las dificultades, los inconvenientes. Esa selección la puede hacer tanto a los mensajes que recibe como a los que emite.

También la persona considera que los demás piensan, sienten y actúan a partir de percepciones, emociones, motivos, preocupaciones, razones, hábitos o intenciones similares a las suyas. Se comunica con los demás desde su propia personalidad, experiencias y punto de vista.

- **Las motivaciones**

Generalmente las personas prestan una mejor atención cuando se habla de temas que se ajustan a sus motivaciones y prioridades. En el caso de los jóvenes este aspecto se incrementa aún más.

- **La subjetividad**

Las personas constantemente están interpretando la realidad desde su manera particular de ver el mundo, piensan que su punto de vista es igual de las otras personas. Las percepciones de la realidad pueden aproximarse pero en ningún caso serán iguales, como es el caso del maestro y el alumno.

- **Prejuicios, estereotipos, categorizaciones**

Cualquier comunicación o información tiende a ser interpretada según el conocimiento de la fuente donde proviene y los conocimientos previos que se tienen acerca del contenido o de la persona de la que procede.

- **Las expectativas**

Estas son muy poderosas en la comunicación, ya que se transmiten muy sutilmente entre los comunicantes. Si una persona está convencida que su mensaje será rechazado, probablemente transmita esa expectativa y se encuentre con el rechazo previsto. Los juicios emitidos a priori pueden acabar así en profecías autocumplidas.

- **Los eslabones**

Este es el caso cuando la información pasa de una persona a otra como si se tratase de una cadena, la posibilidad que se deforme el contenido aumenta de manera alarmante. El mensaje tiende a ir desfigurándose en cada nueva transmisión, quedando irreconocible en algunos casos, llegando a perder su sentido original.

- **Presuponer**

Muchas veces un error que se comete es dar por cierto aquello que está por verificar, que puede resultar aparente, que se presupone que es así. Al comunicarse se parte muchas veces de supuestos, a veces se da por hecho que el interlocutor habla el mismo idioma que entiende perfectamente el vocabulario, que dispone de conocimientos previos y conoce los antecedentes.

- **Las interrupciones**

En este caso la comunicación se puede afectar cuando se producen interrupciones, como es el caso de una conversación externa, la incorporación de una nueva persona a la conversación que se estaba manteniendo, una llamada telefónica, o estar atendiendo las redes sociales al mismo tiempo.

Las interrupciones también pueden producirse voluntariamente cuando, por ejemplo, la persona que estaba escuchando detiene el discurso de su interlocutor, anticipándose a lo que este iba a decir, o para introducir un matiz o un giro en la conversación.

- **Realizar inferencias**

Ocurre cuando a partir de un fragmento de la comunicación, la persona se anticipe al resultado y llegue de un modo precipitado a conclusiones equivocadas que no se derivan de la información que ha recibido de su interlocutor.

- **El argot**

Se da con el uso de términos técnicos o científicos, utilizados habitualmente en determinados entornos sociales o profesionales, hace que estas palabras se interioricen hasta formar parte del vocabulario de la persona. Muchas de estas palabras resultan desconocidas para aquellas personas que no comparten las mismas actividades o que no disponen del mismo nivel de formación.

- **El dominio del lenguaje**

Es una herramienta que contribuye a garantizar la efectividad de la comunicación. Un escaso dominio del lenguaje puede dificultar la comunicación de aquellas ideas o emociones que se desean transmitir.

- **Respuestas emocionales**

Las personas cuando se comunican no siempre tienen el mismo estado de ánimo. Los intercambios comunicacionales que establecen requieren del control y el manejo adecuado de la emociones. La comunicación tiene mucho que ver con la educación, y ésta con el autocontrol.

Continúa señalando el autor que mostrar abiertamente y de forma exagerada las respuestas emocionales pueden levantar una de las barreras más dañinas en la comunicación. Cuando una persona muestra hacia su interlocutor desconsideración, o se manifiesta nerviosa o agresiva, puede generar procesos que bloquean la recepción de información y el flujo de

comunicación. Una persona que grita, o que por el contrario habla excesivamente bajo, murmurando, cuchicheando, mascullando algo entre dientes, está colocando una barrera especialmente difícil de salvar.

El mismo autor finalizó diciendo que los intercambios de comunicación se ven afectados por las reacciones emocionales cuando éstas son desproporcionadas:

- **Exceso o defecto en la cantidad de información**

Algunas personas tienen dificultad para seleccionar lo esencial del contenido y transmitirlo de una forma estructurada pero breve. Muchas veces se pierden en largas disertaciones y explicaciones que animan al receptor a desconectar en cuanto tiene ocasión. A la inversa, puede ocurrir el caso de una disertación pobre y vacía de contenido, en la que se repiten contenidos, o se habla por hablar sin pretender decir nada en concreto.

- **Superioridad e inferioridad**

Las relaciones asimétricas, verticales o desiguales entre los seres humanos tienden a mostrar a una de las partes como superior a la otra. El emisor puede desempeñar en la comunicación el papel de director, de jefe, de experto, de entendido, de consejero, de padre. Esa jerarquía impide habitualmente el intercambio comunicacional en igualdad de condiciones.

- **Comunicaciones paradójicas**

Estas se dan cuando algunas frases transmiten mensajes contradictorios, cerrados en sí mismos o carentes de lógica. Algunas órdenes expresadas de esta forma resultarían imposibles de cumplir, este es el caso de las contraórdenes.

- **Fallos en la escucha**

Saber escuchar va más allá de entender las palabras, limitándose a su significado literal. Escuchar exige de algún modo estar pendiente de la otra persona, entender su diálogo en un contexto mucho más amplio, vivir su experiencia a partir cómo experimenta sus emociones. Todo esto implica de algún modo olvidarse momentáneamente de uno mismo y centrarse en el otro.

- **Escucharse a sí mismo**

A veces no se escucha una conversación de manera atenta, por atender a los problemas y preocupaciones internas. Lo que realmente se escucha es el lenguaje interior.

Existe un lenguaje interior, que en ocasiones se manifiesta como una cascada de pensamientos, y que puede dificultar la escucha activa.

- **Lenguaje dicotómico**

Muchas veces se puede caer en simplificar las realidades o los argumentos hasta dejarlos reducidos a dos polos extremos y contrapuestos: Sí o no, buenos o malos, conmigo o contra mí, blanco o negro, me quieres o no. En este caso, a través del discurso se proponen dos opciones contrapuestas y exclusivas, cerrando las puertas a contemplar toda una gama de posibilidades intermedias.

- **Desinterés**

La ausencia de interés por parte del emisor como por parte del receptor puede dificultar o imposibilitar la transmisión de información. Una persona que no tiene especial interés en comunicarse difícilmente logrará captar el interés de su interlocutor. Esto puede suceder cuando algo no es significativo o funcional.

- **Egocentrismo**

Se puede dar con el abuso del pronombre personal YO este puede revelar en ocasiones un distanciamiento, un autoafirmación, una necesidad de marcar diferencias. Un emisor empeñado en convertirse de forma sistemática en el centro de cualquier conversación puede acabar por tener que mantener conversaciones consigo mismo.

- **Generalizaciones**

Se debe tener cuidado al comunicarse utilizando términos absolutos o generalizaciones ya que muchas veces suelen derivar en afirmaciones y sentencias generalmente erróneas. Los términos: siempre, nunca, todo, nada, todos, ninguno, están en el origen de muchas discusiones.

- **Culpabilización**

Determinadas expresiones tienden a culpabilizar a la persona que las utiliza, al destinatario del mensaje o incluso a un tercero. Lo cual se convierte en una poderosa barrera de comunicación.

- **Actitudes defensivas o de contraataque**

Estas vienen a entorpecer la comunicación ya que se deja de ser objetivo. En la conversación la persona está más pendiente de como defenderá sus ideas y destruir al interlocutor, que dejar fluir el diálogo de una forma natural.

- **Exigencias e imperativos**

En este tipo de discurso se advierte o se fuerza al interlocutor a seguir un único camino, negando o rechazando otras alternativas o direcciones posibles. Se puede decir que la persona se cree la dueña de la verdad.

- **Lenguaje negativo y oposición sistemática**

Ocurre cuando se da la utilización puntual o reiterada de expresiones negativas, estas pueden acabar y agotar la conversación en sí misma. A falta de alternativas, de posibilidades, de soluciones, en definitiva de energía, el receptor termina la charla ya que le resulta una pérdida de tiempo.

- **Otros filtros**

Para Ballenato (2013), estos también dejan entrever algunas barreras que no permiten la efectividad en la comunicación:

- “La falta de tacto y habilidad social.
- La falta de respeto a unas mínimas normas básicas de educación y convivencia.
- La dificultad para adaptar el mensaje a la realidad del receptor.
- La falta de empatía.
- La inadecuación al contexto.
- La excesiva atención a la forma, restando atención al contenido”. (pp. 49-65)

## **1.1.6 Tipos de comunicación**

### **1.1.6.1 Comunicación Escrita**

Para Rocha (2015) es indudable la importancia que la escritura ha tenido y seguirá teniendo para el desarrollo humano. No obstante la realización de los grandes desarrollos tecnológicos en materia de comunicación, la escritura ha prevalecido como el medio más eficaz para desarrollar, conservar y difundir el conocimiento. Por ende para el aprendizaje y la enseñanza la comunicación escrita es fundamental para el desarrollo de competencias en el alumno.

En efecto, tanto la comunicación verbal como la escrita le permiten al ser humano, desde la individualidad de su existencia, estructurar su pensamiento, adquirir conocimientos y desarrollar su creatividad. La escritura es el principal vehículo que ha permitido la transmisión del conocimiento de generación en generación. La palabra escrita permanece y transcurre con el tiempo. Es la memoria de la humanidad.

La educación formal del individuo se inicia precisamente con la enseñanza de la escritura y su correspondiente lectura, lo cual le permite tener acceso a las demás áreas del conocimiento y la cultura. A pesar de la importancia que se les concede a las materias relacionadas con el lenguaje dentro de los planes de estudio de la primaria y la secundaria, muchos estudiantes e incluso profesionistas, presentan serias deficiencias en la comunicación escrita, tanto en la redacción como en la asimilación de la lectura (Gavidia, 2015).

### **1.1.6.2 Comunicación Verbal**

Fonseca, Correa, Pineda, & Lemus (2011) indican que la sociedad actual exige un alto dominio de la comunicación verbal como escrita. Todas aquellas personas que no puedan expresarse de una forma clara y coherente, y con una mínima corrección, están reduciendo sus expectativas profesionales y sus relaciones personales.

Por su parte León, (2006) afirma que la comunicación verbal desempeña un papel primordial en el establecimiento de las relaciones interpersonales, tanto en el ámbito social como en el laboral.

La capacidad de expresarse verbalmente es una de las aptitudes que más se valora y se exige para el reconocimiento profesional de una persona. Para lograr expresarse con propiedad se requiere no solamente de un cúmulo de conocimientos, sino además del desarrollo de ciertas habilidades que pueden adquirirse mediante una práctica constante, atendiendo a una serie de lineamientos y recomendaciones propuestas por diversos especialistas en la materia (McEntee, 2004).

El mismo autor señala que en general, la comunicación verbal comparte elementos con la comunicación escrita en cuanto a las cualidades o requisitos, como la claridad, la precisión, el adecuado uso del lenguaje, el orden, etc., que contribuyen para hacer más eficaz la comunicación. Por otra parte, existe una interdependencia entre los dos tipos de comunicación, pues se apoyan mutuamente. En el proceso de la redacción, antes o de manera simultánea, se elabora el mensaje mentalmente, y se expresa verbalmente para organizar las ideas antes de escribir.

Por su parte, una comunicación verbal, en la mayoría de los casos, requiere de una preparación, es decir, la búsqueda de la información mediante la lectura, y de la organización del material por escrito. Sin embargo, el problema de la comunicación verbal involucra otros aspectos vinculados directamente con la personalidad del emisor, que lo hace aún más difícil (León, 2006).

### **1.1.6.3 Comunicación No verbal**

El rasgo característico de las formas de comunicación presenciales y de aquellas no mediadas por la escritura es, precisamente, el de involucrar el acceso visual a la actitud del interlocutor. Este matiz introduce de lleno la importancia de la comunicación no verbal, especialmente en la comunicación interpersonal cara a cara. Efectivamente, no sólo las palabras comunican en la interacción cara a cara. De entre los aspectos característicos de la comunicación no verbal que inciden en la comunicación cara a cara, Baró (2013) destaca los siguientes:

- El espacio

La distribución de los espacios es significativa: por ejemplo, el espacio físico que rodea a cada persona es un espacio de intimidad, al que sólo se accede con permiso de ésta o, en caso contrario, resulta violento, como en las aglomeraciones o en la intimidación.



- Los gestos

En los gestos se analizan los movimientos de la cara, las manos, los brazos y las piernas, la cabeza y el cuerpo en su conjunto.

- La postura

Son comportamientos que suelen ser más estables que los gestos y pueden durar desde minutos hasta varias horas.

- La mirada.

A través de los ojos se transmiten estados emocionales

- Señales paralingüísticas

Son señales no verbales asociadas al lenguaje y a su significación, como el tono, expresiones sonoras, algunos gestos, etc.

- El aspecto físico y los objetos asociados

El uso del propio cuerpo y de los objetos como signos de identidad, status, etc., conforman un fenómeno cultural ancestral que, por otra parte, es ineludible a la cultura de masas.

Desde el punto de vista de su articulación con la comunicación verbal, la comunicación no verbal puede realizar las siguientes funciones:

- Repetir el significado
- Enfatizar o subrayar el significado
- Complementar y añadir sentido al significado
- Contradecir el significado
- Sustituir o reemplazar

Hasta aquí se han expuesto los tipos de comunicación humana, así como los elementos del proceso que son esenciales para que se lleve a cabo de una manera efectiva. También, aquellos factores que sirven de ruido, barrera o filtro que obstaculizan el logro de una efectividad de la misma, en la relación que se da entre maestro y alumno en el salón de clase.

La relación que se da entre maestro y alumno en el aula es un proceso complejo que implica diferentes factores, que van desde la personalidad de cada uno, hasta el contexto, los intereses

personales y conocimientos del profesor. A continuación se detallan las implicaciones de esta relación.

## **1.2 Relación profesor – alumno**

Según Morales (1998) la clase es un lugar de relación entre profesor y alumno, la cual se debe dar de una manera puramente profesional. Precisamente porque la tarea del profesor es una tarea profesional.

Toda la vida en el aula es relación de un tipo u otro: el profesor explica, pregunta, responde, da información; se comunica de manera escrita, verbal y no verbal de muchas maneras. Los alumnos a su vez escuchan, preguntan, responden y también se comunican no verbalmente. Por tanto, la relación comunicacional que se da en el aula debe ser efectiva para alcanzar los objetivos de aprendizaje y enseñanza propuestos.

La acción comunicativa representa un papel de suma importancia para todo profesor, cabe destacar que, aunque este cumple muchas otras funciones dentro de alguna institución educativa, no debe obviar que es esencialmente un ser humano que participa directamente en el desarrollo de las nuevas generaciones, su misión es importante porque gracias a su función es posible la evolución de la especie humana (Alemany, 2013).

### **1.2.1 Relación desde la motivación**

Al referirse al aspecto de la motivación en la relación, Morales (1998) expresa que existen al menos dos dimensiones o manifestaciones:

- Comunicación personal, que implica reconocer los éxitos, reforzar la autoconfianza de los alumnos, mantener siempre una actitud de cordialidad y respeto.
- La segunda consiste en la creación y comunicación de una estructura adecuada que facilite el aprendizaje, lo que se entiende como docencia eficaz.

También se considera que la comunicación con los jóvenes es básica para la construcción del concepto de sí mismo; es la vía por la cual, el adolescente crea ese concepto y comprende el valor que como persona tiene (Favaro, 2006).

### **1.2.2 Los efectos recíprocos de la relación**

Morales (1998) indica que el profesor no es el único que influye en sus alumnos, sino que estos a su vez influyen a sus profesores, creándose un círculo que no debería de ser vicioso, sino potenciador de una buena relación y de un buen aprendizaje. Esta influencia se da en todo tipo de relación humana.

El autor señala tres pasos del influjo profesor – alumno:

#### **a) Conducta del profesor y percepción de los alumnos**

Los alumnos son observadores de la conducta del profesor, la cual influye en la relación que crean con él. También, es necesario que el alumno perciba el interés del profesor en situaciones concretas, esto tiene un impacto poderoso en los alumnos. El maestro para mejorar su relación, debe tener claridad de cómo es percibido por los alumnos y no como cree el que es percibido, esto lo logrará con una evaluación.

#### **b) Conducta del profesor y motivación de los alumnos**

Definitivamente la conducta del profesor condiciona la motivación y dedicación del alumno al aprendizaje. Es increíble como el alumno es influenciado por la percepción que tiene del profesor, como lo ve y cómo ve su relación con él. Los alumnos que se comunican efectivamente con los profesores son los más motivados al aprendizaje.

Por otra parte Koontz, Weihrich & Cannice (2012) comentan, que cuando existen maestros con poca accesibilidad o limitada apertura, que se desvían de su verdadero rol y se colocan en una posición de superioridad, poniéndose con una postura de “yo soy el maestro y yo soy el que sé, tú no sabes, casi tampoco eres digno de hablarme porque no tienes los conocimientos que yo tengo”. En este caso el proceso de aprendizaje puede verse seriamente afectado cuando el maestro es inaccesible o prepotente, pues origina una desigualdad entre él y el alumno en dicha interacción, lo

que provoca que éste se sienta desvalorizado como persona y sin aptitudes para construir los conocimientos que el maestro supuestamente posee.

Esta relación de inequidad entre maestros y alumnos, también es sentida por los alumnos cuando perciben que el maestro es poco comprensivo, demasiado estricto o autoritario, provocando distanciamientos que desmotiva a los alumnos para entablar una relación comunicativa efectiva en favor del aprendizaje.

**c) Dedicación del alumno y conducta del profesor**

Los profesores que ven la dedicación y el interés de sus alumnos se sienten obligados a mejorar su tarea de educadores, sienten agrado y gusto por la relación con sus alumnos. Con ello se puede afirmar que el influjo es mutuo, tanto positivo como negativo.

**1.2.3 Calidad de las relaciones interpersonales**

Con referencia a la calidad de las relaciones, Morales (1998) señala que esta se manifiesta de muchas maneras, por ejemplo dedicando tiempo para comunicarse con los alumnos, a expresar afecto e interés, a alabar con sinceridad, a comprender a los alumnos con gusto. Lo opuesto es el rechazo, la lejanía, la simple ignorancia respecto a los alumnos, el desinterés. Se refiere a saber crear un clima de seguridad y paz en el aula, de manera que los alumnos sean conscientes que se debe trabajar, pero se está bien.

Morales (1998) continúa señalando que una asignatura puede ser difícil y exigir mucha atención y esfuerzo, pero no quiere decir que haya, un mal clima de clase, aquí entra naturalmente, el estilo de relación que promueve el profesor. Los alumnos deben sentir la libertad de equivocarse y aprender de sus errores, aprendiendo de sus propias experiencias es importante para su crecimiento personal ya sea emocional, social o cognitivo.

Cabe agregar que López (2013) al respecto indica que, para que la comunicación en la relación entre profesor y alumno sea efectiva, esta ha de reunir ciertas características, tales como:

- Postura abierta en el emisor y en el receptor para lograr un clima de mutuo entendimiento.
- Bidireccionalidad del proceso, para que el flujo de los mensajes pueda circular en ambos sentidos, si bien mayoritariamente lo haga del profesor al alumno.
- Interacción en el proceso, que suponga la posibilidad de modificación de los mensajes e intenciones según la dinámica establecida.
- Moralidad en la tarea, para rechazar tentaciones de manipulación. Aunque en los sistemas educativos es el profesor quien ejerce en gran medida las funciones de emisor e influencia sobre los alumnos, debe considerarse que la configuración personal de los alumnos se logra a través de múltiples fuentes personales e institucionales y ya no exclusivamente por la acción comunicativa de los profesores.

Lo anterior invita a un cambio significativo en la práctica educativa del maestro, su función debería ser la de un intermediario que contribuye en el proceso de aprendizaje de forma mucho más comprometida, donde lo esencial es que cada actividad propuesta en el aula de clases cuente con la contribución de todos los involucrados, sobre todo los alumnos. La comunicación en la interacción alumno-maestro en el aula de clases es sumamente importante para el fortalecimiento del proceso de aprendizaje y enseñanza, ya que el diálogo como forma de comunicación aporta a la transmisión, la transferencia y la construcción del conocimiento y a la formación de una persona autónoma e independiente.

### **1.3 Las destrezas comunicativas del profesor**

Galo (2006) al respecto comenta, que los papeles alternativos emisor y receptor que desempeña el profesor en la interacción con los alumnos en el aula, 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: entonación, volumen de la voz, velocidad con que se hable, inflexiones.
- Control de elementos no verbales: gestos, expresión facial, movimientos y mímica.

El profesor debe crear un ambiente comunicativo adecuado, lo cual significa cuidar de todos los elementos que permitan la emisión y recepción del significado correcto del mensaje.

#### **1.3.1 La emisión de mensajes**

Los estudios realizados muestran que el papel de emisor es desempeñado principalmente por el profesor, quien utiliza dos terceras partes del tiempo de la clase en expresarse, en tanto que los alumnos permanecen en silencio relativo (Galo, 2006).

La autora sigue indicando que las razones que sustentan este postulado son primordialmente la conceptualización del alumno como sujeto de aprendizaje y no como un recipiente que se debe llenar de información, o sea como objeto. Como sujeto, el alumno deja de ser pasivo y su expresión, es decir su actuación como emisor, cobra relevancia. La construcción del conocimiento tiene como situación paralela, la construcción del lenguaje. Lenguaje y pensamiento que van unidos, no es posible expresar algo que no existe con claridad en la mente y, por otra parte, si falta el código adecuado la expresión será poco comprensible.

Según esta autora, el profesor para ser un emisor eficiente debe prestar atención a los siguientes puntos:

- Volumen y dicción del habla: pronunciar con claridad y sin alzar demasiado la voz.
- Entonación: usar el tono para subrayar ciertos contenidos del mensaje, evitar la monotonía.
- Mantener la coherencia entre lo que dice, el gesto y la expresión facial.

- Utilizar el movimiento para: subrayar, mejorar la atención (una postura fija provoca el desinterés), hablar hacia los alumnos no hacia el pizarrón, por ejemplo.
- Mantener el contacto visual, no sólo con los alumnos más cercanos sino desplazándose hacia todos. Moverse en el aula permite ese contacto.
- Utilizar una sintaxis adecuada al contenido del mensaje y edad de los alumnos. en esto consiste el uso correcto del código.
- Retroalimentación inmediata para determinar cuánto se ha aprendido.

La misma autora señala, que cuando se trata de la emisión escrita de mensajes, las recomendaciones se refieren, principalmente a los aspectos:

- Legibilidad tanto en el caso de usar el pizarrón, los carteles, hojas de trabajo o instrucciones de cualquier tipo.
- Sintaxis y ortografía correctas.
- Claridad y sencillez en la expresión, que no están de ninguna manera reñidas con la profundidad.
- Adecuación a la etapa evolutiva del pensamiento de los educandos que son los que decodificarán el mensaje.
- Retroalimentación para determinar hasta qué punto ha sido comprendida el mensaje. En el caso del mensaje escrito la retroalimentación puede ser inmediata o mediata, por medio de una tarea, del parafraseo, en forma escrita, icónica u otra. (Galo, 2006).

### **1.3.2 La recepción de mensajes**

Con respecto a la recepción de los mensajes Galo (2006) manifiesta, que este rol es en el que deberá hacerse mayor énfasis, simplemente porque los profesores están más acostumbrados a ser escuchados que a escuchar. El cambio de papel, que es un cambio curricular, exigido por las corrientes sociales y pedagógicas actuales, requiere practicar los comportamientos e interiorizar las actitudes y valores de la comunicación efectiva.

También, la misma autora afirma que la recepción de los mensajes verbales y no verbales, exige ciertamente unos principios éticos debidamente interiorizados y practicados, entre ellos se pueden mencionar:

- Respeto a los demás sin importar edad, sexo, clase socioeconómica, cultura, creencias políticas, etc.
- Apertura a las distintas ideas y formas de expresión. Insistir en la corrección del código en los primeros intentos de expresarse, inhibe la participación del alumno.
- Pluralismo ideológico. Compartir las ideas de los demás sin creer que uno posee la única verdad. Buscar el consenso y admitir el disenso.
- Saber colocarse en el lugar del otro para apreciar sus razones y sentimientos.
- Poseer una actitud positiva hacia la expresión ajena. Desear realmente comprender lo que se expresa.
- Saber escuchar no sólo los mensajes orales sino prestar atención al mensaje gestual, a la expresión facial y a la totalidad de la persona.

Para finalizar esta parte se enfatiza que el proceso de comunicación que se lleva a cabo en la relación del maestro con el alumno debe favorecer el aprendizaje. Por tanto, la comunicación tendrá que ser lo más clara y precisa posible, libre de barreras o filtros que impidan la efectividad de la misma. Lo anterior puede causar que el salón de clases se vuelva incomodo tanto para los alumnos como para los maestros. Todo ello como consecuencia de una serie de prejuicios y estereotipos que se van formando de una mala comunicación en detrimento del clima de clase.

Sin duda alguna es evidente lo esencial de la comunicación para el desarrollo humano, de igual manera la educación es fundamental para que se dé la evolución en la humanidad. De tal suerte, muchos autores se han dado a la tarea de investigar dicho fenómeno comunicativo en diversos contextos de manera especial en el educativo, en donde el ser humano realiza la práctica de la comunicación escrita, verbal y no verbal.

Para entender el proceso de comunicación es necesario conocer primero todos los elementos que este implica, así como todos los factores que pueden condicionar una comunicación efectiva. Por tanto, es necesario partir de la teoría de la comunicación para interpretar su implicación práctica en cualquier relación que se establezca entre seres humanos.



## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación es un factor esencial para el desarrollo de la humanidad. Los programas de desarrollo social podrán dar todos sus frutos, si la comunicación que se da entre los miembros que componen la sociedad es efectiva, ya que es decisiva por muchos motivos. Por ejemplo, permite a los gobernantes consultar con la población, para tener en cuenta sus necesidades, actitudes y conocimientos, para determinar y formular programas de desarrollo. Una mejor comunicación con la población a todos los niveles permite a ésta reconocer los problemas más importantes y encontrar un terreno de acción común, y crea un clima de identificación y participación para poner en práctica sus decisiones.

Así, como la comunicación efectiva es fundamental para los programas de desarrollo social comentados anteriormente, también lo es para el desarrollo del sistema educativo, comenzando desde los salones de clase. La comunicación en el aula es un factor determinante para reflexionar y actuar. Difícilmente es comprensible la acción educativa sin un profesor y un alumno, por eso se considera necesario revisar las relaciones comunicativas que se establecen entre ellos, con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los alumnos.

Estudiantes de bachillerato de un colegio privado de la zona 11 de Villa Nueva manifestaron que una de las problemáticas que más les afecta, es que muchas veces no existe comunicación efectiva entre alumnos y maestros. También, los maestros expresaron que se debe hacer algo para mejorar la comunicación con los alumnos. De acuerdo a la situación anterior se procedió a plantear la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuáles son los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros en el nivel de bachillerato de un colegio privado de la zona 11, de Villa Nueva?**

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo general**

- Establecer los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros en el bachillerato de un colegio privado de la zona 11 de Villa Nueva.

### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Establecer en los alumnos y maestros la eficacia de los canales de comunicación utilizados en la relación educativa.
- Definir el nivel de retroalimentación o feedback de los alumnos y maestros en la interacción educativa.
- Identificar las habilidades sociales que pueden condicionar la comunicación efectiva entre alumnos y maestros.
- Determinar la existencia de barreras o filtros en la comunicación que se da entre alumnos y maestros.
- Establecer el nivel de escucha activa que se da en la comunicación entre alumnos y profesores.
- Elaborar un plan de comunicación, como propuesta para mejorar la interactividad, canales de comunicación y retroalimentación en la relación entre alumnos y maestros.

## **2.2 Variable**

- Factores que condicionan la comunicación efectiva

## **2.3 Definición conceptual**

- **Factores que condicionan la comunicación efectiva**

Según el diccionario de la Real Academia Española (2006), factor es el elemento o causa que actúa en conjunto con otros. El mismo diccionario define el concepto

condicionar, a la influencia que se da de manera importante en el comportamiento de alguien o en el desarrollo de algo. De igual manera el diccionario define efectividad, como la capacidad de lograr el resultado que se desea o se espera. Partiendo de esta definición, se puede indicar que los factores que condicionan la comunicación efectiva, son todos los elementos o causas que influyen de manera significativa en el desarrollo del proceso de comunicación, evitando que el emisor se dé a entender correctamente y que el receptor logre comprender el significado y la intención del mensaje.

## 2.4 Definición operacional

- **Factores que condicionan la comunicación efectiva**

En el presente estudio se entendió como factores que condicionan la comunicación efectiva, a los elementos o causas que influyen de manera significativa en el desarrollo del proceso de comunicación, que llevan a cabo los maestros y alumnos del nivel de bachillerato de un colegio privado de la zona 11 de Villa Nueva, medido a través de los siguientes indicadores:

### Instrumento de alumnos

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Barreras o filtros en la comunicación	Respeto, confianza, sinceridad y cercanía.	1, 2, 3, 14
Habilidad social	Pérdida de control y gritar y aceptar errores personales.	7, 11
Canales de comunicación	Plataforma virtual, lenguaje verbal y lenguaje escrito.	6, 9, 10
Retroalimentación o feedback	Diálogo, opinión y reconocimiento.	4, 8, 12
Escucha activa	Escucha y contacto visual.	5, 13

## Instrumento de maestros

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Barreras o filtros en la comunicación	Respeto, confianza, sinceridad y cercanía.	1, 2, 3, 14
Habilidad social	Pérdida de control y gritar y aceptar errores personales.	7, 11
Canales de comunicación	Plataforma virtual, lenguaje verbal y lenguaje escrito.	6, 9, 10
Retroalimentación o feedback	Diálogo, opinión y reconocimiento.	4, 8, 12
Escucha activa	Escucha y contacto visual.	5, 13

### 2.5 Alcances y límites

La presente investigación pretendió establecer los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y profesores del nivel bachillerato de un colegio privado de la zona 11 de Villa Nueva en ambas jornadas. Los resultados de este trabajo son válidos para el establecimiento educativo objeto de estudio y otros establecimientos similares, que cuenten con características similares y un número equivalente de población estudiantil y cantidad de maestros a cargo del grado. También, es válido solo para el nivel diversificado.

### 2.6 Aporte

El presente estudio beneficia a la educación de Guatemala, específicamente a los maestros y estudiantes de establecimientos del nivel medio. Les ayuda a mejorar el clima escolar, el diálogo y promueve la convivencia pacífica del mismo. Lo cual repercute de

forma positiva en las familias y ambientes en los que se desenvuelven los implicados en dicho sistema educativo.

También, el presente trabajo proporciona directamente información para mejorar la comunicación entre profesor y alumno en el nivel bachillerato de un colegio de la zona 11 de Villa Nueva, a través de una propuesta de un plan de comunicación. También, brinda insumos para otros establecimientos similares que deseen adaptar e implementar el modelo de comunicación.

Los alumnos del colegio objeto de estudio son los beneficiarios directos de la presente investigación debido a que les provee de insumos para promover una comunicación efectiva en el colegio y en todos los ambientes en que se desenvuelven. En consecuencia desarrollar con ello la competencia de comunicación interpersonal, que es tan fundamental para la vida de todo ser humano.

Asimismo, la investigación es un aporte para la Universidad Rafael Landívar, la cual puede ser consultada para fines educativos o de investigación.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

La presente investigación se realizó con alumnos y maestros del nivel de bachillerato de un colegio de la zona 11 de Villa Nueva. Los sujetos que se seleccionaron para realizar el estudio fueron 150 alumnos de ambos sexos, comprendidos entre 15 y 18 años, los cuales constituyen el 38% de la totalidad de la población que conforma el nivel de bachillerato del centro educativo. La muestra fue la totalidad de alumnos de las secciones A de cuarto y quinto bachillerato de ambas jornadas.

Para esta investigación se utilizó una muestra no probabilística, seleccionada a conveniencia, la cual según Fernández, Hernández y Baptista (2010), es un subgrupo de la población en la que la elección no depende de la probabilidad sino de las características del estudio, que en este caso corresponde a una cantidad de sujetos significativa que llenan las particularidades necesarias para el estudio.

Asimismo se contó con la opinión de 20 maestros de ambos sexos, que oscilan entre las edades de 25 a 55 años, quienes poseen diferentes niveles de escolaridad, desde nivel medio hasta el nivel universitario y que cuentan con diversos años de experiencia de laborar en el colegio, los cuales atienden asignaturas en el nivel de bachillerato del establecimiento en ambas jornadas.

A continuación se detallan las características de los sujetos de estudio:

#### Alumnos jornada vespertina

Grado	Sección	Mujeres	Hombres	Rango de edad
IV curso	A	11	29	Entre 15 y 17 años
IV curso	B	17	22	Entre 15 y 17 años
V curso	A	11	29	Entre 16 y 18 años
V curso	B	10	30	Entre 16 y 18 años

### Alumnos jornada matutina

Grado	Sección	Mujeres	Hombres	Rango de edad
IV curso	A	13	25	Entre 15 y 17 años
IV curso	B	13	25	Entre 15 y 17 años
IV curso	C	13	26	Entre 15 y 17 años
V curso	A	11	24	Entre 16 y 18 años
V curso	B	10	29	Entre 16 y 18 años
V curso	C	10	30	Entre 16 y 18 años

### Maestros del bachillerato

Sexo	Rango de edad	Escolaridad	Tiempo en el colegio
9 mujeres	10 entre 25 y 35 años	8 PEM	6 entre 1 y 5 años
11 hombres	8 entre 36 y 45 años 2 entre 46 y 55 años	10 Licenciatura 2 Maestría	10 entre 6 y 10 años 4 entre 11 y 15 años

### 3.2 Instrumento

En la presente investigación, las herramientas que contribuyeron para obtener la información para elaborar el estudio, fueron dos instrumentos escala tipo Likert, uno dirigido para los alumnos del nivel de bachillerato, la cual tuvo como objetivo conocer el tipo de comunicación que tienen con sus profesores. La escala estuvo formada por 14 preguntas (ítems), en donde los alumnos respondieron escogiendo una de las opciones según la valoración que ellos estimaron adecuada. Dichas preguntas fueron basadas en los indicadores que se manejaron en el estudio de acuerdo a la siguiente tabla:

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Barreras o filtros en la comunicación	Respeto, confianza, sinceridad y cercanía.	1, 2, 3, 14
Habilidad social	Pérdida de control y gritar y aceptar errores personales.	7, 11

Canales de comunicación	Plataforma virtual, lenguaje verbal y lenguaje escrito.	6, 9, 10
Retroalimentación o feedback	Diálogo, opinión y reconocimiento.	4, 8, 12
Escucha activa	Escucha y contacto visual.	5, 13

El segundo instrumento fue dirigido a los maestros, para conocer el otro punto de vista de la relación comunicativa. Dicho instrumento estuvo formado por 14 preguntas (ítems), para que los profesores respondieran escogiendo una de las opciones de la escala, según la valoración que ellos estimaron correcta. A continuación se presentan las opciones de respuesta que tuvieron los dos instrumentos:

Nunca (1)	Rara vez (2)	Algunas veces (3)	Con frecuencia (4)	Siempre (5)
-----------	--------------	-------------------	--------------------	-------------

Dichas preguntas fueron planteadas de acuerdo a los indicadores evaluados en el estudio, como se muestra en la siguiente tabla:

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Barreras o filtros en la comunicación	Respeto, confianza, sinceridad y cercanía.	1, 2, 3, 14
Habilidad social	Pérdida de control y gritar y aceptar errores personales.	7, 11
Canales de comunicación	Plataforma virtual, lenguaje verbal y lenguaje escrito.	6, 9, 10
Retroalimentación o feedback	Diálogo, opinión y reconocimiento.	4, 8, 12
Escucha activa	Escucha y contacto visual.	5, 13



Los dos instrumentos se validaron por medio del juicio de expertos y también con una prueba piloto con 10 alumnos y 2 profesores, los cuales no fueron sujetos de estudio posteriormente.

### **3.3 Procedimiento**

El proceso de investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Se solicitó a las autoridades del colegio la autorización para aplicar los instrumentos de investigación a los estudiantes de las secciones A del bachillerato, en ambas jornadas.
- Se procedió a realizar el proceso de la validación de los instrumentos, por medio de juicio de expertos y una prueba piloto.
- Se aplicó el instrumento a los estudiantes que se encontraron presentes, en las horas y días que se establecieron con las autoridades del colegio.
- Se procedió a tabular los resultados de los dos instrumentos para poder realizar la interpretación de los mismos.
- Se analizaron y relacionaron los resultados obtenidos en las escalas, mediante los procedimientos estadísticos correspondientes.
- Se elaboró la discusión de los resultados obtenidos, confrontándolos con los antecedentes y teoría del marco teórico.
- Se establecieron las conclusiones del estudio
- Se elaboraron las recomendaciones pertinentes.
- Con los resultados obtenidos del estudio, se desarrolló la propuesta de un plan de comunicación para el nivel de bachillerato del colegio objeto de estudio.
- Se integró el informe final de investigación.

### **3.4 Diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva. Este tipo de investigación para Hernández, Fernández y Baptista (2006) es el tipo de estudio que tiene como objeto determinar las

propiedades, características y perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno. Describe tendencias de un grupo o población.

### **3.5 Metodología estadística**

La presente investigación es un diseño no experimental de tipo descriptivo, por lo que según Hernández, Fernández y Baptista (2006) este tipo busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. La metodología estadística que se utilizó fueron las medidas de tendencia central, porcentajes y la desviación estándar.

Con este tipo de estudio únicamente se pretendió medir o recoger información sobre las variables determinadas por el investigador y descrita anteriormente. Los datos obtenidos de la aplicación del instrumento se tabularon y procesaron en el programa Excel de Windows Office.

#### IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente estudio se realizó con el fin de establecer los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros en el nivel de bachillerato de un colegio privado de la zona 11 del municipio de Villa Nueva. Para ello, se aplicó una encuesta con escala tipo Likert, a 70 estudiantes de la jornada matutina y 80 de la jornada vespertina de ambos sexos, de la sección A de cuarto y quinto bachillerato, también a 20 profesores de ambos sexos que les imparten clase. Con los resultados adquiridos, se procedió a examinar la información obtenida y se realizaron cálculos estadísticos, que permitieron establecer los factores que condicionan la efectividad de dicha relación comunicativa y proceder con el siguiente análisis estadístico, el cual se presenta a través de tablas que recogen los datos relevantes y permiten una clara interpretación de los mismos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron, describiendo en una tabla las medidas de tendencia central y la desviación estándar de cada uno de los ítems que componen cada indicador. También se describen en una segunda tabla los datos obtenidos en porcentaje por cada ítem.

**Tabla 4.1 Descriptivos de indicadores de barreras o filtros en la comunicación.**

Ítem	Indicador	Encuesta	Puntuación Mínima	Puntuación Máxima	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar
1	Respeto	Alumnos Matutina	3	5	4.5286	5	5	0.6532
		Alumnos Vespertina	3	5	4.6750	5	5	0.4975
		Profesores	3	5	4.5000	5	5	0.6070
<b>Ítem</b>	<b>Indicador</b>	<b>Encuesta</b>						
2	Confianza	Alumnos Matutina	1	5	3.4714	3	3	0.8465
		Alumnos Vespertina	1	5	3.2750	3	3	0.8565
		Profesores	3	5	4.2500	4	4	0.7164
<b>Ítem</b>	<b>Indicador</b>	<b>Encuesta</b>						
3	Sinceridad	Alumnos Matutina	1	5	3.6571	4	3	0.8662
		Alumnos Vespertina	2	5	3.8000	4	4	0.7531
		Profesores	2	4	3.8000	4	4	0.5231
<b>Ítem</b>	<b>Indicador</b>	<b>Encuesta</b>						
14	Cercanía	Alumnos Matutina	1	5	3.3000	3	3	0.8049
		Alumnos Vespertina	1	5	2.8750	3	3	0.8769
		Profesores	3	4	3.6000	4	4	0.5026

Fuente: autor

**Tabla 4.2**

ítem	Indicador	Encuesta	<i>Nunca</i>	<i>Rara vez</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Con frecuencia</i>	<i>Siempre</i>
<b>1</b>	Respeto	Alumnos matutina	0%	0%	8.57%	30.00%	61.43%
		Alumnos vespertina	0%	0%	1.25%	30.00%	68.75%
		Profesores	0%	0%	5.00%	40.00%	55.00%
ítem	Indicador	Encuesta					
<b>2</b>	Confianza	Alumnos matutina	1.43%	7.14%	45.71%	34.29%	11.43%
		Alumnos vespertina	2.50%	12.50%	46.25%	32.50%	6.25%
		Profesores	0%	0%	15.00%	45.00%	40.00%
Ítem	Indicador	Encuesta					
<b>3</b>	Sinceridad	Alumnos matutina	2.86%	0%	42.86%	37.14%	17.14%
		Alumnos vespertina	0%	5.00%	25.00%	55.00%	15.00%
		Profesores	0%	5.00%	25.00%	55.00%	15.00%
ítem	Indicador	Encuesta					
<b>14</b>	Cercanía	Alumnos matutina	1.43%	11.43%	48.57%	32.86%	5.71%
		Alumnos vespertina	3.75%	31.25%	41.25%	21.25%	2.50%
		Profesores	0%	0%	40.00%	60.00%	0%

Fuente: autor

En las tablas **4.1** y **4.2** se pueden identificar los resultados en relación a la dimensión barreras o filtros en la comunicación, pertenecientes a la variable de estudio. La media indica que la mayoría de los alumnos de ambas jornadas, considera algunas veces sentir confianza y cercanía de sus profesores. Por su parte la mayoría de los profesores piensan que con frecuencia sienten confianza y cercanía de parte de los alumnos. También es importante señalar que los datos muestran a la media del factor sinceridad con tendencia a la puntuación

3, que indica que algunas veces perciben sinceridad de su interlocutor especialmente los alumnos de la jornada vespertina.

La desviación estándar indica que los resultados si son representativos de la población estudiada pues hay poca dispersión.

Con este resultado se pudo determinar que los indicadores confianza, cercanía y sinceridad son barreras o filtros en la comunicación que se da entre alumnos y maestros, los cuales condicionan la comunicación efectiva.

**Tabla 4.3 Descriptivos de indicadores de habilidad social**

Ítem	Indicador	Encuesta	Puntuación Mínima	Puntuación Máxima	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar
7	Pérdida de control y gritar	Alumnos Matutina	1	3	1.7429	2	2	0.6298
		Alumnos Vespertina	1	4	1.8875	2	2	0.7462
		Profesores	1	3	1.7500	2	2	0.6387
Ítem	Indicador	Encuesta						
11	Aceptar errores personales	Alumnos Matutina	2	5	4.2143	4	4	0.7202
		Alumnos Vespertina	1	5	4.2125	4	4	0.8065
		Profesores	4	5	4.6500	5	5	0.4894

Fuente: autor

**Tabla 4.4**

Ítem	Indicador	Encuesta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
7	Pérdida de control y gritar	Alumnos matutina	35.71%	54.29%	10.00%	0%	0%
		Alumnos vespertina	32.50%	47.50%	18.75%	1.25%	0%
		Profesores	35.00%	55.00%	10.00%	0%	0%
Ítem	Indicador	Encuesta					
11	Aceptar errores personales	Alumnos matutina	0%	1.43%	12.86%	48.57%	37.14%
		Alumnos vespertina	1.25%	0%	16.25%	41.25%	41.25%
		Profesores	0%	0%	0%	35.00%	65.00%

Fuente: autor

Como se puede observar en las tablas 4.3 y 4.4 se identifican los resultados en relación la dimensión de habilidad social. Con los valores que indican la media de los tres grupos encuestados, se puede concluir que la mayoría de estudiantes y profesores consideran que rara vez su interlocutor pierde el control y grita.

También, la mayoría de los estudiantes expresan que con frecuencia aceptan sus errores frente a sus profesores, mientras que la mayoría de los profesores afirman que siempre aceptan sus errores frente a sus alumnos.

Así mismo, se muestra que los resultados se consideran representativos por el valor que se obtuvo en la desviación estándar, indicando que estos indicadores no son barreras o filtros significativos en la relación comunicacional.

**Tabla 4.5 Descriptivos de indicadores de la eficacia de los canales de comunicación**

Ítem	Indicador	Encuesta	Puntuación Mínima	Puntuación Máxima	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar
6	Plataforma virtual	Alumnos Matutina	1	5	2.9857	3	3	1.0699
		Alumnos Vespertina	1	5	3.0375	3	2	1.1740
		Profesores	1	5	3.2500	3.5	4	1.3717
Ítem	Indicador	Encuesta						
9	Lenguaje Verbal	Alumnos Matutina	3	5	4.1429	4	4	0.6656
		Alumnos Vespertina	3	5	4.2500	4	4	0.6656
		Profesores	3	5	3.8000	4	4	0.5231
Ítem	Indicador	Encuesta						
10	Lenguaje escrito	Alumnos Matutina	3	5	4.0571	4	4	0.6111
		Alumnos Vespertina	3	5	4.3625	4	4	0.6005
		Profesores	2	4	3.6000	4	4	0.5982

Fuente: autor

**Tabla 4.6**

Ítem	Indicador	Encuesta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
		Alumnos matutina	11.43%	15.71%	42.86%	22.86%	7.14%

6	Plataforma virtual	Alumnos vespertina	5.00%	36.25%	23.75%	20.00%	15.00%
		Profesores	15.00%	15.00%	20.00%	30.00%	20.00%
Ítem	Indicador	Encuesta					
9	Lenguaje verbal	Alumnos matutina	0%	0%	15.71%	54.29%	30.00%
		Alumnos vespertina	0%	0%	12.50%	50.00%	37.50%
		Profesores	0%	0%	25.00%	70.00%	5.00%
Ítem	Indicador	Encuesta					
10	Lenguaje escrito	Alumnos matutina	0%	0%	15.71%	62.86%	21.43%
		Alumnos vespertina	0%	0%	6.25%	51.25%	42.50%
		Profesores	0%	5.00%	30.00%	65.00%	0%

Fuente: autor

Por los resultados obtenidos en las tablas 4.5 y 4.6 se muestra que en relación a la dimensión eficacia de los canales de comunicación, la media indica que la mayoría de los alumnos de ambas jornadas consideran que rara vez y algunas veces es efectiva la comunicación con sus profesores por medio de la plataforma virtual. Por su parte la mayoría de los profesores manifiestan que con frecuencia es efectivo este medio, aunque su desviación marca una dispersión considerable. En lo referente al lenguaje verbal y escrito la mayoría de los estudiantes al igual que los profesores afirman que con frecuencia el lenguaje del interlocutor es claro y preciso. Los valores obtenidos en el lenguaje verbal y escrito si son representativos ya que la desviación estándar no es considerablemente alta.

Con este resultado se establece que la eficacia de la plataforma virtual como canal de comunicación en la relación educativa, es un indicador que condiciona la comunicación efectiva de este grupo. También es importante señalar que en el indicador de lenguaje escrito, los profesores se encuentran todavía en la media de 3.6. Ya que idealmente deberían de estar en 5 o con tendencia al mismo.

**Tabla 4.7 Descriptivos de indicadores de retroalimentación o feedback**

Ítem	Indicador	Encuesta	Puntuación Mínima	Puntuación Máxima	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar
4	Diálogo	Alumnos Matutina	1	5	3.8286	4	4	0.9004
		Alumnos Vespertina	1	5	3.2750	3	3	1.0551
		Profesores	3	5	4.1000	4	4	0.7182
Ítem	Indicador	Encuesta						
		Alumnos	2	5	3.8000	4	4	0.7537

8	Opinión	Matutina						
		Alumnos	2	5	3.9750	4	4	0.7627
		Vespertina						
		Profesores	2	5	3.8500	4	4	0.7452
Ítem	Indicador	Encuesta						
12	Reconocimiento	Alumnos	3	5	4.4429	5	5	0.6513
		Matutina						
		Alumnos	3	5	4.4625	5	5	0.6151
		Vespertina						
		Profesores	3	5	4.7000	5	5	0.5712

Fuente: autor

**Tabla 4.8**

Ítem	Indicador	Encuesta	<i>Nunca</i>	<i>Rara vez</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Con frecuencia</i>	<i>Siempre</i>
4	Diálogo	Alumnos matutina	1.43%	4.29%	28.57%	41.43%	24.29%
		Alumnos vespertina	5.00%	16.25%	38.75%	26.25%	13.75%
		Profesores	0%	0%	20.00%	50.00%	30.00%
Ítem	Indicador	Encuesta					
8	Opinión	Alumnos matutina	0%	4.29%	27.14%	52.86%	15.71%
		Alumnos vespertina	0%	1.25%	26.25%	46.25%	26.25%
		Profesores	0%	5.00%	20.00%	60.00%	15.00%
Ítem	Indicador	Encuesta					
12	Reconocimiento	Alumnos matutina	0%	0%	8.57%	38.57%	52.86%
		Alumnos vespertina	0%	0%	6.25%	41.25%	52.50%
		Profesores	0%	0%	5.00%	20.00%	75.00%

Fuente: autor

Se puede observar en las tablas **4.7** y **4.8**, que en relación la dimensión de retroalimentación o feedback, la mayoría de estudiantes consideran que con frecuencia en el caso de la jornada matutina y en el caso de la vespertina algunas veces dialogan con sus profesores para resolver conflictos. Sin embargo, la mayoría de los profesores están en el nivel de, con frecuencia y siempre.

Por otra parte en el caso de los indicadores de opinión y reconocimiento, la mayoría de alumnos y maestros que están en la media afirman que con frecuencia toman en cuenta la opinión de su interlocutor, sin embargo la media está aún en 3. En referente al factor de



reconocer el trabajo y logro del interlocutor, tanto alumnos como maestros se encuentran la mayoría con una puntuación alta afirmando que siempre lo hacen.

La desviación estándar indica que los resultados si son representativos de la población estudiada pues hay poca dispersión, salvo en caso de la jornada vespertina en el indicador diálogo, aunque su desviación es levemente alta. Sin embargo, se puede concluir que los indicadores diálogo y opinión se deben potenciar para mejorar el nivel de retroalimentación o feedback de los alumnos y maestros en la interacción educativa.

**Tabla 4.9 Descriptivos de indicadores de escucha activa**

ítem	Indicador	Encuesta	Puntuación Mínima	Puntuación Máxima	Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar
5	Escucha	Alumnos Matutina	2	5	4.0857	4	4	0.7171
		Alumnos Vespertina	1	5	3.9625	4	4	0.7704
		Profesores	3	5	3.9000	4	4	0.4472
ítem	Indicador	Encuesta						
13	Contacto visual	Alumnos Matutina	1	5	4.4714	5	5	0.7561
		Alumnos Vespertina	2	5	4.1375	4	4	0.8381
		Profesores	3	5	4.7000	5	5	0.5712

Fuente: autor

**Tabla 4.10**

Ítem	Indicador	Encuesta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
5	Escucha	Alumnos matutina	0%	1.43%	17.14%	52.86%	28.57%
		Alumnos vespertina	1.25%	2.50%	16.25%	58.75%	21.25%
		Profesores	0%	0%	15.00%	80.00%	5.00%
ítem	Indicador	Encuesta					
13	Contacto visual	Alumnos matutina	1.43%	0%	7.14%	32.86%	58.57%
		Alumnos vespertina	0%	3.75%	17.50%	40.00%	38.75%
		Profesores	0%	0%	5.00%	20.00%	75.00%

Fuente: autor

En las tablas 4.9 y 4.10, se pueden identificar los resultados en relación a la dimensión escucha activa. La media indica que la mayoría estudiantes y profesores consideran que con

frecuencia su interlocutor le escucha activamente. De igual manera en el indicador de contacto visual, la mayoría de estudiantes de la jornada matutina y maestros afirman siempre hacerlo. Sin embargo, la media de la jornada vespertina se posiciona en la escala de con frecuencia, con una tendencia considerable a siempre hacerlo.

La desviación estándar indica que los resultados son efectivamente representativos de la población estudiada pues hay poca dispersión.

Con este resultado se puede afirmar que estos dos indicadores no condicionan considerablemente la comunicación efectiva, en la relación que se da entre alumnos y profesores. Sin embargo es importante señalar que en el factor escucha, tanto alumnos de la jornada vespertina y profesores aún tienen levemente la media en 3.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de presentar los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los instrumentos y con el objetivo de comprobar el presente estudio con otras investigaciones nacionales e internacionales, se procede a realizar la discusión de resultados.

Partiendo del objetivo principal de la presente investigación, que consistió en establecer los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros en el nivel de bachillerato de un colegio privado de la zona 11 de Villa Nueva, se llegó al siguiente resultado. Según el estudio realizado, los principales los indicadores que revelan los factores que condicionan la comunicación efectiva por reflejarse en las medidas más altas, fueron: la plataforma virtual como uno de los canales de comunicación, la percepción de cercanía entre alumnos y profesores, la percepción de confianza entre alumnos y profesores, el diálogo como herramienta para resolver conflictos y llegar a acuerdos, la percepción de sinceridad entre alumnos y profesores y finalmente que tanto se percibe, que el interlocutor toma en cuenta la opinión personal.

En relación al primer indicador sobre el uso de la plataforma virtual como canal de comunicación, en el presente estudio se encontró que la mayoría de los alumnos de ambas jornadas, consideran que rara vez y algunas veces es efectiva la comunicación con sus profesores por medio de la plataforma virtual. Por su parte la mayoría de los profesores manifestaron que con frecuencia es efectivo este medio, aunque su desviación marca una dispersión considerable. Este resultado evidencia que el uso de la plataforma como canal de comunicación no está siendo efectivo.

Al respecto Correa, Pineda, & Lemus (2011) definen canal como el medio o vehículo por el cual se envía y viaja el mensaje. Al estar actualmente en la era del uso de las tecnologías de información y comunicación, es fundamental que se dé la utilización de estas en la relación entre alumnos y maestros, para gestionar la información y construir aprendizaje. Por tanto, la comunicación que se genera en esta interacción debe ser efectiva para alcanzar el objetivo de la razón de ser de las TIC. Los resultados reflejan que el uso de este canal debe mejorar, tanto de alumnos como de profesores.

El uso adecuado de una plataforma virtual como canal de comunicación entre alumnos y maestros, contribuye para que la comunicación sea efectiva en el nivel de secundaria del centro educativo, tomando en cuenta el hallazgo de Castillo (2011) en su investigación sobre la comunicación interpersonal entre maestro-alumno, en la que concluyó que existen ciertas deficiencias comunicacionales entre el profesor y sus alumnos, ya que escasamente el maestro cuenta con tiempo disponible para solventar dudas del estudiante. Dicho resultado viene a validar en la presente investigación la importancia de hacer uso conveniente de la plataforma como medio de comunicación virtual, ya que el tiempo de interacción personal entre alumnos y profesores también es limitado.

Se puede decir que al hacerse un uso adecuado de la plataforma virtual como canal de comunicación, vendrá a fortalecer y potenciar la relación educativa en el nivel de bachillerato, a través de un mejor aprovechamiento de este medio. De igual manera, el uso correcto de la plataforma virtual se relaciona con el descubrimiento de Celada (2013) que en su investigación concluyó, que un factor esencial para la comunicación interna del campus de la Universidad del Valle de Guatemala, campus Altiplano consiste en gestionar de manera sistemática los canales de comunicación. Dicha sistematización incluye el uso efectivo de la plataforma virtual como canal de comunicación. Papic (2016) al respecto concluye en su investigación de análisis a la aplicación de la comunicación organizacional interna, que es fundamental la incidencia de los medios de comunicación organizacional interna, en el fortalecimiento de la unión cultural de los actores.

Las anteriores investigaciones validan la necesidad de fortalecer y potenciar la utilización de la plataforma virtual como uno de los canales de comunicación, por parte de los alumnos y profesores del colegio objeto de estudio.

Por otra parte, el segundo indicador según el punteo de la investigación, es la cercanía en la relación entre alumnos y profesores. Los resultados reflejaron que la mayoría de los alumnos de ambas jornadas indican que algunas veces perciben cercanía de sus profesores, sin embargo la jornada vespertina se encuentra ligeramente con tendencia a la escala de rara vez. La mayoría de los profesores por su parte mencionan que frecuentemente perciben cercanía de los alumnos, encontrándose con una leve tendencia a la escala de algunas veces. En relación Ballenato (2013) manifiesta que cuando se percibe de parte del interlocutor

distanciamiento en la relación, este se convierte en un filtro que dificulta la comunicación efectiva en la relación. Cuando al interlocutor se le percibe cercano, generalmente existe mayor confianza para interactuar en la relación comunicacional. Al respecto Koontz, Weihrich & Cannice (2012) comentan, que cuando existen maestros con poca accesibilidad o limitada apertura, que se desvían de su verdadero rol y se colocan en una posición de superioridad, poniéndose con una postura de “yo soy el maestro y yo soy el que sé, tú no sabes, casi tampoco eres digno de hablarme porque no tienes los conocimientos que yo tengo”. En este caso el proceso comunicación y aprendizaje puede verse seriamente afectado cuando el maestro es inaccesible o prepotente, pues origina una desigualdad entre él y el alumno en dicha interacción, lo que provoca que éste se sienta desvalorizado como persona y sin aptitudes para construir los conocimientos que el maestro supuestamente posee.

Con lo anterior se puede confirmar lo fundamental de la comunicación efectiva en el aula para propiciar un clima agradable y dispuesto para el aprendizaje y la enseñanza. Otra investigación que viene a iluminar el presente resultado es la de López (2012), quien llevó a cabo una investigación con el objetivo de estudiar los procesos de comunicación verbal docente-discente. Al respecto hace mención de un docente que explica claramente las tareas que tienen que hacer y que se interesa porque sepan cuál es el objetivo de la tarea, pero que le resta importancia a indicarles los errores más frecuentes o los puntos más importantes de la tarea, desatendiendo la funcionalidad de la tarea y el motivarles para afrontar los nuevos aprendizajes. Produce en consecuencia un sentimiento de lejanía de parte de sus alumnos.

El indicador cercanía por ser uno de los más altos en los resultados obtenidos, es conveniente que en el colegio se potencialice este aspecto por la importancia que este tiene en la relación comunicacional. Para finalizar con el aspecto de cercanía como indicador de la comunicación efectiva, Cantillo (2014) menciona otro aspecto fundamental en la comunicación como, la mirada y el movimiento de manos. La actividad de enseñar cumple la función de saber comunicar con la voz, con las manos, con la mirada, y a través de la ubicación dentro del aula. Para ello no basta con exponer adecuadamente, sino que resulta imprescindible transmitir mediante los instrumentos verbales y no verbales de que se pueden disponer en el aula, transmitiendo proximidad, implicación y complicidad en el proceso. Por tanto, las investigaciones a las que se hizo alusión confirman que el factor cercanía es esencial

en el proceso de comunicación educativa. Por lo que se debe fortalecer en la relación comunicacional entre alumnos y profesores del nivel bachillerato del colegio objeto de estudio.

Como consecuencia de la cercanía se genera la confianza, siendo esta el tercer indicador que puntúa alto como condicionante de la comunicación efectiva en el grupo encuestado. Como resultado en el presente estudio se obtuvo, que la confianza es percibida algunas veces por la mayoría de los alumnos de ambas jornadas. Mientras que la mayoría de los profesores la perciben frecuentemente. Al respecto de este hallazgo es importante señalar, para que se dé una comunicación efectiva en una relación educativa debe existir confianza con el interlocutor, no solo algunas veces.

En esta misma línea para afirmar la necesidad de atender este aspecto, otros autores como Poc y Tobías (2011) realizaron una investigación con el objetivo de conocer la importancia de la comunicación asertiva para lograr un desarrollo organizacional efectivo. En la que afirman contundentemente, que la comunicación para que sea efectiva en cualquier relación es fundamental sentir confianza para expresar sus comentarios. Algo que la mayoría de alumnos del presente estudio no siempre tienen, según los resultados.

De igual modo García (2013) realizó una investigación que también fortalece la importancia de este indicador para propiciar una comunicación efectiva. Llegando a la conclusión que los docentes de educación media (secundaria), al menos los que han participado en su investigación, desconocen cuáles son los comportamientos comunicativos que emplean en clase, especialmente los de tipo no-verbal, así como las consecuencias de utilizar unos u otros en momentos determinados para facilitar el aprendizaje de los alumnos y crear ese clima de confianza. Por lo que es necesario que los profesores sean cada vez más conscientes de los mensajes que emiten en la relación con sus alumnos.

Para seguir en la línea de lo necesario de la confianza como indicador que condiciona la comunicación efectiva en la presente investigación, Regalado (2013) en su investigación, afirma que escuchar atentamente, hablar de forma acertada, hacerse entender bien, informar, estimular la comunicación recíproca, promover la participación para la toma de decisión y crear un clima de confianza, son las bases de la comunicación efectiva.

Para ir concluyendo con este tercer indicador Portilla (2014) en la investigación que realizó con el objetivo de crear un plan estratégico de comunicación interna que apoye y desarrolle una comunicación efectiva dentro de una institución. Concluyó que la correcta planificación de la comunicación interna, contribuirá a una mejor gestión interna y al desarrollo de confianza que se genera de las relaciones interpersonales. Finalizando con León (2006) que manifiesta la necesidad de establecer la confianza mutua en la relación comunicacional, para ello se deben propiciar espacios de experiencia común. Con lo anterior se confirma entonces, la necesidad de potenciar la confianza en la relación profesor-alumno en el nivel de bachillerato del colegio objeto de estudio.

El cuarto indicador que condiciona la comunicación efectiva en leve nivel por su puntuación, según los resultados de la presente investigación es la práctica del diálogo. Como resultado de la presente investigación, el diálogo como herramienta para resolver conflictos y llegar a acuerdos, es practicado frecuentemente por la mayoría de los alumnos de la jornada matutina, sin embargo la mayoría de alumnos de la vespertina indican que algunas veces. Por su parte la mayoría de los profesores señalan que frecuentemente practican el diálogo. Al respecto es importante partir diciendo que el diálogo como herramienta para crear un clima escolar propicio para el aprendizaje se debe practicar siempre, ya que permite la retroalimentación o feedback como elemento fundamental del proceso de comunicación efectiva.

En relación Coromac (2014) en su investigación sobre determinar cuáles son las estrategias de asertividad que utilizan los docentes como herramientas para la transformación del conflicto en el aula. Al respecto señala, que es fundamental en la relación del aula que los profesores conozcan y pongan en práctica estrategias asertivas que son claves en un proceso de mediación, entendiéndola como una estrategia para la transformación de conflictos. Menciona estrategias tales como, la búsqueda de alternativas conjuntas, la búsqueda de soluciones conjuntas y el establecimiento de acuerdos de convivencia. A través de los profesores, estas estrategias se multiplican a los estudiantes quienes podrán mediar conflictos entre pares, utilizando una comunicación efectiva como base.

Para sustentar aún más el indicador diálogo como promotor de una comunicación efectiva Ceballos (2013) realizó una investigación con el objetivo de analizar la

comunicación efectiva en el desarrollo del clima organizacional en una unidad educativa. En la cual llegó a la conclusión que cuando existe una comunicación poco favorable repercute de manera negativa en el ambiente. Por lo que es esencial que se dé una comunicación fluida y unificadora de criterios, con una fase oportuna de retroalimentación, y la posibilidad de intercambiar opinión profesional y ajustada a criterios previamente definidos entre las partes. Al respecto finalmente Lima (2016) en su investigación indica que es importante la aplicación del feedback como estrategia de aprendizaje y enseñanza. Las anteriores investigaciones respaldan y validan la importancia de potenciar en el establecimiento la práctica del diálogo para desarrollar una comunicación efectiva, tal como se pudo comprobar en los resultados del presente estudio.

Para continuar con el análisis de resultados, se discutirá el quinto indicador según la puntuación en la tabulación general de datos. Este consiste en la percepción de sinceridad entre alumnos y profesores. Como resultado en la presente investigación se tiene que la mayoría de alumnos y maestros perciben frecuentemente sinceridad por su interlocutor. Sin embargo, según la puntuación de la media tienen una leve tendencia a percibirla algunas veces, lo que se convierte en una amenaza al proceso de comunicación efectiva del grupo investigado.

Este hallazgo no deja de tener importancia ya que como indica Morales (1998) el profesor no es el único que influye en sus alumnos, sino que estos a su vez influyen a sus profesores, creándose un círculo que no debería de ser vicioso, sino potenciador de una buena relación y de un buen aprendizaje. Esta influencia se da en todo tipo de relación humana. Esta conclusión confirma lo acertado de evaluar el factor sinceridad en la investigación. Al igual señala la importancia de potencializarlo en la relación comunicacional entre profesores y alumnos del bachillerato del colegio objeto de estudio.

Finalmente el sexto indicador consiste en, que tanto se percibe por parte del interlocutor tomar en cuenta la opinión personal. En la presente investigación se obtuvo como resultado que, la mayoría de alumnos de ambas jornadas y profesores perciben que frecuentemente es tomada en cuenta su opinión por parte de su interlocutor. Sin embargo los alumnos y profesores se encontraban en la media con puntuación 3.8 y 3.9 mientras que el ideal es 5.



Para comenzar es importante considerar que la aprobación del interlocutor es indicador condicionante de la comunicación efectiva, al respecto Morales (1998) manifiesta que los alumnos son observadores de la conducta del profesor, la cual influye en la relación que crean con él. También, es necesario que el alumno perciba el interés del profesor en situaciones concretas, como por ejemplo tomar en cuenta su opinión, esto tiene un impacto poderoso en los alumnos. El maestro para mejorar su relación, debe tener claridad de cómo es percibido por los alumnos y no como cree el que es percibido. Definitivamente la conducta del profesor condiciona la motivación y dedicación del alumno al aprendizaje. Es sorprendente como el alumno es influenciado por la percepción que tiene del profesor, como lo ve y cómo ve su relación con él. Los alumnos que se comunican efectivamente con los profesores son los más motivados al aprendizaje. En relación Gómez (2011) en su investigación concluyó, que para los alumnos es más importante la relación interpersonal que su interés ante el aprendizaje. Aspecto que valida la importancia de tomar en cuenta la opinión del otro en la relación, sin embargo en lo referente al aprendizaje no se relaciona con los presentes resultados.

Por último, se pudo establecer en la discusión de resultados que todos los autores mencionados coinciden en gran medida con los obtenidos en la presente investigación, validando los indicadores que revelan los factores que condicionan la comunicación efectiva en una relación en diferentes contextos, concretamente el educativo. En consecuencia a partir de los resultados obtenidos del presente trabajo, se ratificó la necesidad de fortalecer y potenciar de manera concreta seis indicadores de los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y profesores del nivel de bachillerato del colegio objeto de estudio.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones aquí presentadas se derivan de los resultados obtenidos en la investigación y responden directamente a los objetivos planteados en la misma.

- Con base en los resultados obtenidos, se establecieron como indicadores de los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros sujetos de la presente investigación: la plataforma virtual como uno de los canales de comunicación, la percepción de cercanía entre alumnos y profesores, la percepción de confianza entre alumnos y profesores, el diálogo como herramienta para resolver conflictos y llegar a acuerdos, la percepción de sinceridad entre alumnos y profesores, y finalmente, que tanto se percibe que el interlocutor toma en cuenta la opinión personal.
- La eficacia de los canales de comunicación orales y escritos en la presente investigación salieron con un punteo alto, pero sin llegar a la puntuación máxima. También es importante señalar que los datos obtenidos del presente estudio, evidencian que la plataforma virtual como canal de comunicación no ha alcanzado los efectos deseados, ya que salió valorada muy baja por parte de los alumnos y es el aspecto más bajo valorado por los maestros. Por lo fundamental que es este canal de comunicación en la actualidad, puede ser un indicador que condicione altamente la efectividad de la comunicación en dicha relación educativa.
- Según los resultados de la presente investigación se llega a la conclusión que el nivel de retroalimentación o feedback tiene un punteo aceptable, sin embargo no se llegó al ideal que se debería tener en la relación comunicativa por lo fundamental de este elemento en el proceso de comunicación, ya que los indicadores de diálogo y opinión no alcanzaron el nivel más alto, siendo una amenaza que puede acrecentarse si no se le da un seguimiento y mantenimiento oportuno. Para mantener una comunicación efectiva en la relación educativa.

- Entre las barreras o filtros con mayor incidencia en la comunicación que se da entre profesores y alumnos, se encontró de primero la percepción que tiene el uno del otro de cercanía, de igual manera la percepción de confianza, ya que se encuentran en el rango de algunas veces, por debajo de con frecuencia y siempre. Luego en menor nivel se encontró la percepción de sinceridad, que la mayoría de los alumnos afirman que no siempre la perciben de sus profesores. Según la teoría estos indicadores son factores que condicionan significativamente la comunicación efectiva.
- Los resultados de la presente investigación reflejan similitud en la percepción de los indicadores evaluados entre las jornadas matutina y vespertina. Sin embargo los profesores tienen una percepción diferente en la mayoría de los indicadores de los factores que condicionan la comunicación efectiva en la relación que se da entre estos.
- El respeto y el reconocer los errores personales que se cometen frente al otro son los indicadores mejor evaluados por alumnos de ambas jornadas y profesores. En consecuencia son una fortaleza para el desarrollo de una comunicación efectiva en dicha relación educativa.
- Se identificó que las habilidades sociales con respecto a los indicadores de mantener el control, no gritar y reconocer los errores personales, según los resultados de la presente investigación se encuentran a un nivel alto. Sin embargo no alcanzaron la puntuación ideal.
- Según los resultados se pudo establecer que la escucha activa es una fortaleza de la comunicación entre alumnos de ambas jornadas y maestros. Sin embargo en relación a la escucha como tal, todavía no alcanzaron el nivel más alto de puntuación.
- Los resultados de la presente investigación a nivel general, reflejan que el proceso de comunicación efectiva entre alumnos y maestros del nivel de bachillerato del

colegio objeto de estudio se encuentra alto. Sin embargo, unos factores si cuentan con una tendencia a la baja, que pueden entorpecer y evitar la mejora de dicho proceso comunicacional.

## VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber obtenido los resultados y conclusiones de la presente investigación a continuación se presentan las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere darle un uso de manera sistemática y estratégica a la plataforma virtual como canal de comunicación, partiendo de que alumnos y maestros conozcan todas las herramientas que se pueden utilizar y que aprendan a usarlas. Promoviendo su uso en la clase de cada asignatura al menos una vez por semana, incluyendo su práctica en el plan semanal. Asimismo, que el uso de dicho medio tenga una ponderación sumativa en la unidad, provocando con ello, una motivación para que se dé una comunicación más constante y efectiva entre alumnos y profesores por dicho canal.
- Proporcionar espacios más allá del aula, para que los alumnos puedan interactuar con los profesores y en consecuencia se puedan construir vínculos de cercanía y confianza, para que se desarrolle en la relación un ambiente en el que se pueda creer en la sinceridad del otro. Lo que vendrá a generar que se dé una comunicación efectiva al entender y comprender al otro, beneficiando al clima escolar y propiciando que este sea más favorable para el aprendizaje y la enseñanza.
- Qué se potencialicen los espacios de diálogo que ya existen en la institución, a través de practicarlo no solo para resolver conflictos y llegar a acuerdos, sino también para hablar de todo lo positivo que realizan tanto alumnos como maestros. De igual forma, que se evidencie a través de hechos o prácticas concretas que se está tomando en cuenta la opinión de los alumnos, para que estos se sientan motivados a seguir aportando y expresando su punto de vista con libertad responsable. En consecuencia se desarrollará el nivel de retroalimentación o feedback, en beneficio de una comunicación efectiva que genera un clima escolar propicio para el aprendizaje y la enseñanza.

- Se recomienda implementar la propuesta presentada en esta investigación, para optimizar la efectividad de la comunicación entre alumnos y profesores del nivel de bachillerato del colegio objeto de estudio, asimismo fomentar el desarrollo de un clima escolar más favorable para el aprendizaje y la enseñanza.

# **Propuesta**

## **Modelo de comunicación**

### **Justificación**

Es muy difícil aprender de alguien con quien mal me comunico, poco me comunico o no me comunico. Para que haya educación debe haber comunicación. Luego de conocer los resultados de la investigación realizada, sobre los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y profesores del nivel bachillerato de un colegio privado de la zona 11 del municipio de Villa Nueva, se conocen concretamente cuales son los factores que se deben fortalecer y potenciar en dicha relación comunicacional. Para lo cual se propone el presente plan para iniciar con dicha labor, el cual se enriquecerá posteriormente con los insumos que provean los alumnos y profesores por medio del buzón de sugerencias.

Este plan propone actividades que fomentarán el uso adecuado y sistemático de los medios de comunicación. De igual manera pretende generar cercanía y confianza entre alumnos y profesores, beneficiando a través de una comunicación efectiva el clima escolar en el centro educativo.

### **Objetivo general**

- Crear un plan estratégico de comunicación que apoye y desarrolle una comunicación efectiva en la relación educativa entre alumnos y profesores.

### **Objetivos específicos**

- Optimizar el uso de los medios de comunicación interna, para que la información llegue a los alumnos y profesores tanto dentro y fuera del salón de clases.
- Fortalecer por medio de la ejecución de actividades, la confianza de alumnos y profesores para que estimule una adecuada fluidez comunicacional.

- Implementar actividades que fomenten y fortalezcan las relaciones alumno-profesor, para promover una cultura organizativa que apoye la comunicación educativa.

## Planificación

Diseño de la secuencia de actividades

Actividad	Descripción	Responsable
Definir estrategia de comunicación	Definir las acciones de comunicación, dependiendo de los resultados de la investigación realizada, los procedimientos y normativos del establecimiento educativo.	Coordinación académica Comunicación interna.
Establecer lineamientos y cronograma de publicaciones de información.	Las publicaciones de la plataforma virtual se calendarizarán por unidad de acuerdo a su contenido, relación con el mapa de ruta. Esto permitirá establecer una secuencia lógica y ordenada en la información que se intercambia.	Comunicación interna. Coordinadores de área
Optimizar el uso de las pizarras y pantallas de los salones de clase.	Las pizarras extras se utilizarán formalmente para llevar el calendario de actividades, las cuales deben ser alimentadas constantemente por alumnos y profesores. Se le dará uso creativo y dinámico a las pantallas, más allá de proyectar guías de trabajo.	Comunicación interna. Coordinadores de área
Fortalecer los medios de comunicación interna.	Actualización y monitoreo del uso de la plataforma virtual, radio escolar y sonido interno como canales de comunicación entre alumnos y profesores.	Comunicación interna. Coordinadores de área
Establecimiento de un buzón de sugerencias.	Se pondrá a disposición de alumnos y profesores un buzón de sugerencias como medio de valoración de las buenas ideas o expresión de sus necesidades. El seguimiento a la información depositada en el buzón será fundamental para su credibilidad y posicionamiento en la comunidad educativa.	Comunicación interna.



Elaboración de boletín de proyectos por unidad.	Por unidad un área académica estará a cargo de la edición del boletín. El cual tiene como función reconocer y dar a conocer los mejores proyectos. Felicitando a los alumnos y profesores.	Comunicación interna. Coordinadores de área
Creación de espacios de expresión.	Se evaluarán y crearán espacios para que los alumnos y profesores puedan expresar sus opiniones e ideas en relación a temas diversos. Esta actividad ayudará a promover cercanía y confianza.	Comunicación interna. Coordinadores de área
Establecer actividades de acercamiento entre alumnos y profesores.	Durante estas reuniones se conducirá un diálogo que permita conocer los intereses, metas y prioridades de los alumnos. Asimismo, los profesores deben expresar sus intereses y metas dentro de la institución. Refaccionarán juntos.	Comunicación interna. Coordinadores de área

#### Cronograma de actividades

2018	Febrero				Marzo			
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8
Definir estrategia de comunicación								
Establecer lineamientos y cronograma de publicaciones de información.								
Optimizar el uso de las pizarras y pantallas de los salones de clase.								
Fortalecer los medios de comunicación interna.								
Establecimiento de un buzón de sugerencias.								

Elaboración de boletín de proyectos por unidad.								
Creación de espacios de expresión.								
Establecer actividades de acercamiento entre alumnos y profesores.								

## Evaluación

Actividad	Descripción	Responsable
Evaluación durante el proceso.	Luego de ejecutada cada actividad se evaluará, su cumplimiento, pertinencia y la posibilidad de realizar ajustes a la misma. Se construirá un archivo con evidencias de cada actividad.	Comunicación interna.
Evaluación de resultados.	Al finalizar la ejecución de todo el plan se pasará una encuesta de percepción a los alumnos y maestros sobre la efectividad de la comunicación.	Comunicación interna. Investigación escolar.

## VIII. REFERENCIAS

- Alemany, C. (2013). *La comunicación humana: una ventana abierta*. España: Desclée de Brouwer.
- Ballenato, G. (2013). *Comunicación eficaz: teoría y práctica de la comunicación humana*. España: Pirámide.
- Baró, T. (2013). *La gran guía del lenguaje no verbal: cómo aplicarlo en nuestras relaciones para lograr el éxito y la felicidad*. México: Paidós.
- Cantillo, M. (2014). *El uso del lenguaje no verbal en la comunicación docente universitaria, implicaciones y efectos en la eficacia comunicativa*. Tesis doctoral. Universidad de Alicante de España. España.
- Castillo, C. (2011). *Incidencia en la comunicación interpersonal maestro-alumno, como factor esencial del proceso enseñanza-aprendizaje en el ciclo básico del colegio José Milla y Vidaurre*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Ceballos, E. (2013). *La comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional, en las escuelas de educación básica*. Tesis de maestría. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Celada, E. (2013). *Estrategia de comunicación interna para la Universidad del Valle de Guatemala, Campus Altiplano*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Coromac, M. (2014). *Estrategias de asertividad como herramientas para la transformación del conflicto en el aula*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Cuéllar, A. (2012). *La magia de la PNL: comunicación, transformación y poder personal*. España: Edaf
- Favaro, D. (2006). *Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones*. Buenos Aires Argentina: Creas.

- Fonseca, S., Correa, A., Pineda, M. I., y Lemus, F. (2011). *Comunicación oral y escrita*. México: Pearson.
- Galo, C. (2006). *El currículo en el aula*. Guatemala: Editorial Piedra Santa.
- García, H. (2013). *Estudio del impacto del comportamiento comunicativo verbal y no verbal del profesorado en el aula. La percepción de docentes y estudiantes de enseñanza secundaria*. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura. España.
- Gómez, M. (2011). *La comunicación interpersonal entre maestros y alumnos como factor esencial en la enseñanza aprendizaje*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- González. (2014). *Comunicación efectiva factor determinante en el desempeño laboral del personal de la dirección de recursos humanos de la policía del Estado de Carabobo*. Tesis de maestría. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Gavidia, A. (2015). *Lenguaje y comunicación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª edición). México: Mc Graw Hill Educación.
- Interiano, C. (2003). *Semiología y comunicación*. (8ª edición). Guatemala: Editorial Estudiantil Fenix.
- Koontz, H., y Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global*. (12ª edición). México: McGraw-Hill.
- León, A. (2006). *Estrategias para el desarrollo de la Comunicación Profesional*. México: LIMUSA.
- Lima, J. (2016). *Efectividad en el proceso de feedback para mejorar el rendimiento académico en el curso de algebra lineal*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- López, J. (2013). *La comunicación integral: Teorías y prácticas*. España: Ediciones Obelisco

- López, R. (2012). *La calidad de los procesos de comunicación en el aula de Educación Física: un estudio sobre calidad del discurso docente en profesorado de la Comunidad de Madrid*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Morales, P. (1998). *La relación profesor-alumno en el aula*. Madrid: PPC, Editorial y Distribuidora, SA
- Papic, D. (2016). *La comunicación organizacional en entidades educativas*. Tesis doctoral. Universidad de Málaga. España.
- Poc, M. y Tobias, D. (2011). *El impacto de la comunicación asertiva en el desarrollo organizacional*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Portilla, G. (2014). *Plan estratégico de comunicación interna para una institución descentralizada del gobierno*. Tesis de maestría. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Regalado, C. (2013). *Comunicación efectiva como factor para la satisfacción del cliente interno en la industria panificadora de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

# **ANEXOS**

**ENCUESTA DE ALUMNOS****ENCUESTA No.**

La presente investigación pretende establecer los factores que condicionan la efectividad de la comunicación entre alumnos y profesores del Bachillerato. Tu participación es anónima, y la información que proveas se utilizará para fines investigativos. Gracias por tu colaboración.

Fecha: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_

Jornada: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrarás 14 ítems, a los cuales debes responder con la mayor sinceridad posible, marcando una X en la casilla de la derecha según la escala correspondiente.

Nunca 1      Rara vez 2      Algunas veces 3      Con frecuencia 4      Siempre 5

No.	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Tus profesores te respetan.					
2	Les tienes confianza a tus profesores.					
3	Sientes que los profesores son sinceros contigo.					
4	Dialogas con tus profesores para llegar a acuerdos.					
5	Tus profesores te escuchan.					
6	Es efectiva la comunicación con tus profesores por medio de la plataforma virtual.					
7	Tus profesores pierden el control, se ponen agresivos y gritan.					
8	Tus profesores toman en cuenta tu opinión.					
9	El lenguaje <b>verbal</b> que utilizan tus profesores es claro y preciso.					
10	El lenguaje <b>escrito</b> que utilizan tus profesores es claro y preciso.					
11	Aceptas tus errores frente a tus profesores.					
12	Valoras y reconoces el trabajo de tus profesores.					
13	Cuando hablas con tus profesores tratas de tener contacto visual.					
14	Tus profesores son cercanos contigo.					

**GRACIAS**

**ENCUESTA DE PROFESORES****ENCUESTA No.**

La presente investigación pretende establecer los factores que condicionan la efectividad de la comunicación entre alumnos y profesores del Bachillerato. Su participación es anónima, y la información que provea se utilizará para fines investigativos. Gracias por su colaboración.

Fecha: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_

Jornada en la que imparte clases: \_\_\_\_\_ Tiempo de laborar en el colegio: \_\_\_\_\_

**Marque con una X su escolaridad**PEM Licenciatura Maestría 

**INSTRUCCIONES: A continuación encontrará 14 ítems, a los cuales debe responder con la mayor sinceridad posible, marcando una X en la casilla de la derecha según la escala correspondiente.**

**Nunca 1      Rara vez 2      Algunas veces 3      Con frecuencia 4      Siempre 5**

No.	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Sus alumnos le respetan.					
2	Les tiene confianza a sus alumnos.					
3	Siente que los alumnos son sinceros con usted.					
4	Dialoga con sus alumnos para llegar a acuerdos.					
5	Sus alumnos le escuchan.					
6	Es efectiva la comunicación con sus alumnos por medio de la plataforma virtual.					
7	Sus alumnos pierden el control, se ponen agresivos y gritan.					
8	Sus alumnos toman en cuenta su opinión.					
9	El lenguaje <b>verbal</b> que utilizan sus alumnos es claro y preciso.					
10	El lenguaje <b>escrito</b> que utilizan sus alumnos es claro y preciso.					
11	Acepta sus errores frente a sus alumnos.					
12	Valora y reconoce el trabajo de sus alumnos.					
13	Cuando habla a sus alumnos trata de tener contacto visual con todos.					
14	Sus alumnos son cercanos con usted.					

**GRACIAS**



## FICHA TÉCNICA

<b>Nombre</b>	Encuesta Tipo Escala - comunicación efectiva.
<b>Objetivo</b>	Establecer los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros en el bachillerato de un colegio de la zona 11 de Villa Nueva.
<b>Descripción</b>	La encuesta está conformada por 14 ítems con una escala tipo Likert.
<b>Tiempo de aplicación</b>	10 minutos.
<b>Administración</b>	Colectiva Digital
<b>Calificación</b>	Cada ítem se califica de acuerdo a la siguiente valoración de la escala: Nunca = 1 Rara vez = 2 Algunas veces = 3 Con frecuencia = 4 Siempre = 5
<b>Autor</b>	Licenciado César Alberto Juárez Ibañez.
<b>Validez (validación de expertos)</b>	P. Pedro Morales S.J. Mgtr. Yadira de Barrios