

**COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL PROCESO DE
APRENDIZAJE EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA DE LA
FUERZA ARMADA (UNEFA)**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN DOCENCIA PARA LA
EDUCACIÓN SUPERIOR -PEDES
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: FORMACIÓN DOCENTE

**COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE
EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
DE LA FUERZA ARMADA (UNEFA)**

Trabajo Especial de Grado Presentado ante la dirección de Post Grado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo para Optar al Grado de Especialista en Docencia para la Educación Superior

AUTORA:

Lic. Sore Petit

TUTORA:

Dra. Maritza Segura

BÁRBULA, JUNIO 2015.

AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su Artículo N° 133, quien suscribe Dra Maritza segura, Cedula de .Identidad N°: 3259257, en mi carácter de Tutor del trabajo de Especialización:

“COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN LA UNIVERSIDAD EXPERIMENTAL POLITÉCNICA DE LA FUERZA ARMADA (UNEFA)”

Presentado por la ciudadana Sore Petit Moreno titular de la Cedula de Identidad N° 9984003, para optar al título de Especialista en Educación Superior, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula a los 20 días del mes de Septiembre del año dos mil catorce.

Dra. Maritza Segura.

C.I:3259257



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN DOCENCIA PARA LA
EDUCACIÓN SUPERIOR -PEDES



**“COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN
LA UNIVERSIDAD EXPERIMENTAL POLITÉCNICA DE LA FUERZA
ARMADA (UNEFA)”**

AUTORA
Sore Petit

Trabajo de Grado de Especialización aprobado, en nombre de la
Universidad de Carabobo, por el siguiente Jurado, en la Cuidad de
Valencia los días _____ del Mes _____ del año 2014.

C.I

C.I

C.I

DEDICATORIA

A mis hijas, por ser estímulo viviente en mi esfuerzo.

A mi esposo, por la paciencia y ayuda espiritual que me ofreció en los momentos que más necesitaba, logrando así mi meta.

AGRADECIMIENTO

A mi Maestro por excelencia y su divinidad **JESUS DE NAZARET**, que en mi caminar ha seguido mis pasos y tomándose de la mano para servir con humildad y dejar huellas profunda en el proceso enseñanza –aprendizaje.

La doctora Maritza Segura, Tutora de la investigación, por su apoyo incondicional en resguardo de una amistad sincera..

A Mis Profesores de PEDES por ser ejemplo, fortalecer mis ideas y aclarar mis dudas.

Mi gratitud a quienes me ayudaron a enriquecer, profundizar y construir el contenido, conceptualización y metodología de esta investigación, así como la sistematización del conocimiento en la elaboración de este trabajo.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
LISTAS DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRAC.....	
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO	
I APROXIMACIÓN AL OBJETO DE ESTUDIO.....	3
Situación Problemática.....	3
Intencionalidad de la Investigación.....	9
Relevancia del estudio.....	10
II SUSTRATO TEÓRICO.....	13
Referentes Experienciales del Estudio.....	13
Constructos Conceptuales.....	18
Fundamentación teórica.....	40
III MARCO METODOLÓGICO.....	47
Paradigma	47
Método.....	49
Escenario.....	53
Unidades de Estudio.....	54
Técnicas de aprehensión de datos.....	54
Técnicas para Interpretar la Información.....	56
IV PROCESO INTERPRETATIVO DE LA INFORMACIÓN.....	59
Presentación del material Protocolar	60
Categorización.....	72
Triangulación	87

V	TEORIZACIÓN.....	91
	El Conocimiento Generado.....	91
	Reflexiones finales.....	92
	Sugerencias.....	94
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	95
	ANEXOS.....	98
	A.-Instrumento Aplicado.....	99

LISTAS DE CUADROS

CUADRO		Pág
1	Presentación del material protocolar	57
2	Matriz de categorización	65
3	Matriz de Categorías y subcategorías	72

LISTA DE FIGURAS

FIGURA		Pág
1	Triangulación Categoría Comunicación	81
2	Triangulación Categoría Valores	82
3	Triangulación Categoría Expresión	83



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN DOCENCIA PARA LA
EDUCACIÓN SUPERIOR –PEDES



**COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN
LA UNIVERSIDAD EXPERIMENTAL POLITÉCNICA DE LA FUERZA
ARMADA (UNEFA)**

Autora: Sore E Petit M.

Tutora: Dra. Maritza Segura

Fecha: Junio 2015

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito generar una aproximación teórica en torno a la comunicación efectiva en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de quinto semestre de enfermería de Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas, (UNEFA), sede Isabelica, Municipio Valencia Estado Carabobo. La investigación estará fundamentada en el paradigma post-positivista, donde se hace motor emergente la Inter-Subjetividad. Existe una relación sujeto-objeto, siendo el último el mismo objeto de estudio. El método aplicado es el fenomenológico, en el cual el fenómeno es observado desde dentro hacia fuera, lo que le concede al método una característica humanística para entender la realidad social. Para la recolección de la información como técnica esencial en la investigación cualitativa, se empleó la entrevista estructurada, debido a que ya se tenían indicios de la problemática, arrojado por la información heurística obtenida en la reunión inicial, y corroborada con la observación. Por otra parte, también se utilizó la triangulación al hacer contraste entre participantes y materiales de referencia, lo que le imprimió mayor credibilidad a la investigación. Las reflexiones finales permiten afirmar que existen barreras comunicacionales aprendidas, los estudiantes sienten temor de expresarse libremente por que pueden tomarse represalias en su contra. Es por ello, que la comunicación efectiva y el proceso de aprendizaje de los estudiantes en su factor intercambio verbal se encuentra asociada, ya que solo a través de la misma, se obtienen respuestas a las interrogantes de los estudiantes. Se sugiere el empleo de los estilos visual, auditivo y kinestésico. Mostrar con gestos o material del que disponga para los preferentemente visuales, dé una idea por vez para los preferentemente auditivos y tenga en cuenta preguntando a los preferentemente kinestésicos.

Palabras Claves: Aproximación Teórica, comunicación efectiva, aprendizaje.

Línea de Investigación: Desempeño Docente

Área Prioritaria: Relaciones interpersonales y pedagógicas en el aula de clases.

Temática: Comunicación

Subtemática: Comunicación efectiva



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
PROGRAMA DE ESPECIALIZACION EN DOCENCIA PARA LA
EDUCACIÓN SUPERIOR –PEDES



**EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE LEARNING PROCESS IN THE
EXPERIMENTAL UNIVERSITY OF THE ARMED FORCE (UNEFA)**

Author: Sore Petit.

Tutor: Dra. Maritza Segura

Date: 15-05-14.

ABSTRAC

The present study has as intention conceive a theoretical approximation concerning the effective communication in the learning process of the students of fifth semester of infirmery of National Experimental University of the Armed Forces, (UNEFA). The same one, locates in the line of investigation evaluation and measurement of the learning, developed under the qualitative methodology, method fenomenológico For the compilation of the information like essential technology in the qualitative investigation, the structured interview was used, due to the fact that already indications of the problematics were had, thrown by the heuristic information obtained in the initial meeting, and corroborated with the observation. On the other hand, also the triangulation was in use when contrast did between participants and materials of reference, which stamped major credibility on the investigation. The results allow to affirm that there exist communication learned barriers, the students feel dread of expressing freely for that they can take reprisals in his against. It is for it, that the effective communication and the learning process of the students in his factor verbal exchange is associate, since only across the same one, answers are obtained to the interrogantes of the students. Is suggested the visual, auditory employment of the styles and kinestésico. To show with gestures or material which he has for preferably visual, give an idea for time for preferably auditory and bear in mind asking to preferably kinestésicos.

Describers: Theoretical Approximation, effective communication, learning.

Research Line : Teaching Performance

Priority Area : Interpersonal and educational relationships in the classroom.

Theme : Communication

Sub-theme : Effective Communication

INTRODUCCIÓN

Las relaciones de conocimiento que establecen los sujetos con su contexto académico, implica conocimientos para producir la pertinencia de lenguajes y prácticas que incluyen y excluyen los discursos pedagógicos. En este argumento, el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, que consiste en utilizar reglas formales al hablar y al escribir, propiciando un medio interactivo en los sujetos que se van adquiriendo o reproduciendo las relaciones de poder y control del contexto al interiorizar las actitudes de lenguaje utilizado por el profesor, convirtiéndose en una práctica recontextualizada, porque en la práctica educativa, el proceso de comunicación está regulado por la transmisión del código de la comunicación.

En este sentido, Fernández (2012); define la comunicación como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”, (p. 2). Es por eso, que la comunicación debe ser una herramienta que permite el movimiento de la información en las organizaciones educativas para relacionar las necesidades e intereses de su personal docente y con los educandos.

De allí que surge el interés de desarrollar una investigación con el propósito de generar una aproximación teórica en torno a la comunicación

efectiva en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de los estudiantes de quinto semestre de enfermería de Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA).

La misma, se ubica en la línea de investigación formación docente, desarrollada bajo la metodología cualitativa, método fenomenológico. Para la recolección de la información como técnica esencial en la investigación cualitativa, se empleó la entrevista estructurada, debido a que ya se tenían indicios de la problemática, arrojado por la información heurística obtenida en la reunión inicial, y corroborada con la observación. Por otra parte, también se utilizó la triangulación al hacer contraste entre participantes y materiales de referencia, lo que le imprimió mayor credibilidad a la investigación.

El trabajo de investigación se estructura en los siguientes capítulos: Un primer Capítulo, que comprende la descripción del fenómeno en estudio, propósitos de la investigación y relevancia de la misma. En el Segundo Capítulo, se desarrolla los fundamentos teóricos, que incluye las investigaciones previas sobre el tema y los constructos teóricos sustentado en las teorías que sirve de base al proyecto.

En el Tercer capítulo, se desarrolla el Marco metodológico, donde se describe el enfoque cualitativo, informantes y técnicas de aprehensión de datos. En el Cuarto capítulo, se hace referencia al análisis de la información, donde se presentan la interpretación de la entrevista, las matrices de categorización y triangulación. Finalmente, en el Quinto capítulo se realiza la teorización, que comprende el conocimiento generado, las reflexiones del investigador frente al problema y caminos sugeridos. Las referencias bibliográficas también se incluyen en la investigación, seguida de los anexos.

CAPÍTULO I

APROXIMACIÓN AL OBJETO DE ESTUDIO

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El lenguaje como fenómeno humano, está presente en todos los planos de la vida social. La escuela es uno de los espacios donde se legitiman significados a partir del proceso de comunicación. Desde el punto de vista social se dice que sólo existe todo aquello que tiene un nombre y aquellos de lo que es posible hablar. El proceso de comunicación refleja el sistema del pensamiento colectivo, y con él se transmite una gran parte de la forma de pensar, sentir y actuar de cada sociedad, y esa transmisión muchas veces es inconsciente y otras consciente. Cada persona al hablar o escribir, asigna dotaciones y connotaciones distintas y especiales a las palabras, sé es capaz de construir frases y enunciados de una manera muy particular. El lenguaje es comunicación viva que abstrae de manera simbólica a una realidad concreta y es instrumento de acción sobre las personas y sobre las situaciones.

En tal sentido, el lenguaje como competencia comunicativa no es algo mecánico sino que digiere, asimila, modela y elabora una expresión muy particular que se va dando en base a la actuación y relación con el mundo de manera activa, pues la experiencia abre el camino no continuar su proceso de desarrollo y madurez. De ésta manera el hablar o escribir puede ser automático, rutinario y mecanizado o bien, una creación continua donde se manifiesta la continuidad del lenguaje. A tal efecto. Azocar (2.008) señala:

Es posible jugar con las palabras como jugadores con la plastilina, modelamos y remodelamos y volvemos a modelar hasta hallar la forma que responda a nuestras ideas o a la situación del contexto, una misma frase, con las mismas sílabas y letras, está abierta a una rica gama de significados. (p.48)

Es aquí donde el lenguaje alcanza su máxima expresión interviniendo como una expresión cultural de una sociedad determinada. Por otra parte, no hay que perder de vista que el lenguaje es el medio a través del cual se realiza gran parte del proceso enseñanza aprendizaje, mediante el cual los estudiantes muestran al profesor gran parte de lo que han aprendido. El docente establece una comunicación efectiva a través del lenguaje siendo el modelo en cuanto a su capacidad de expresión lingüística y utilizar palabras. Si el educando aprende a jugar su rol por medio del proceso de comunicación, es importante darle una mirada a los códigos.

Por otra parte, Azocar (o.p.cit), refiere que los códigos son “la probabilidad de predicción de los elementos sintácticos para organizar los significados”. Por lo tanto, los códigos pueden restringirse por la extensión hasta la cual faciliten (códigos elaborado), o inhiban (código restringido), una orientación que permita una simbolización de la intención, en una forma verbalmente explícita. La conducta procesada por éstos llevará a desarrollar diferentes modalidades de autorregulación y diferentes formas de orientación.

En suma, los códigos en sí son funciones de una forma particular de relación social, o, más generalmente, analizados de la estructura social. El proceso de comunicación pedagógico para Bernstein (2.009), “es una modalidad de comunicación especializada mediante la cual la transmisión-

adquisición (aprendizaje) se ve afectada”(p.22). De acuerdo a Bernstein, la educación es el puente que brinda un ambiente propicio para mantener el control dentro de las relaciones sociales y culturales.

En ese sentido, el proceso de comunicación pedagógico es un medio de recontextualizar o reformar un discurso primario. Ahora bien, una de las funciones del sistema educativo es propiciar la transmisión de conocimientos, ya que de esta manera favorece el desarrollo y progreso de la sociedad; sin embargo no se ha tenido el impacto social que se esperaba de él(Rocha, 2005, p.23).

Al respecto del vínculo que utiliza la educación entre el proceso de comunicación pedagógico y la sociedad es el lenguaje, un lenguaje amplio y rico en significados y significantes, un código que aún los mismos profesores quienes tienen la tarea educativa en sus manos, deben percibir el mensaje implícito u oculto que se esconde en esa comunicación.

En este orden de ideas, la comunicación efectiva apoya a todo un contexto a adquirir herramientas que faciliten la labor de la enseñanza, de los contenidos en sí, de todo un discurso pedagógico; y este, a su vez se transfiere a través de una práctica pedagógica que permite regular la producción, reproducción, y los cambios de los textos pedagógicos, sus relaciones sociales de transmisión, adquisición y la organización de sus contextos. En todo caso hablar actualmente del proceso de comunicación pedagógico es hablar de un discurso definido con un significado institucional, sin embargo, dicho discurso está regulado por otros significantes.

Bernstein (ob. cit), refiere que “La comunicación pedagógica en su normalidad ocurre en una reproducción de poder, y se da por medio de las

relaciones sociales: clases transmisión de género, religión, transmisión de lenguaje, entre otras. Todo es transportado por un código o sea, un significado" (P.26). Por lo que se puede decir, que la reproducción cultural que realiza la educación, es esencialmente una teoría de la educación sesgada, que en realidad quiere decir que una doble interpretación. En este sentido, Manzano (2010), señala que: "El doble sesgo se ve que las relaciones sociales a través de un poder y un control que por lo general opera en distintos niveles de análisis porque crean, justifican y reproducen los límites entre distintas categorías de grupos, género y clase social" (p. 29). Es decir, que aun cuando se dice que el lenguaje debe revelar un proceso de interacción y el potencial al cambio, el individuo presenta durante su desarrollo como persona la capacidad cognitiva para apoderarse de este proceso de tal manera que presente una postura crítica positiva..

Por otra parte, se destaca el hecho de que el proceso de comunicación educativo se constituye a partir de prácticas sociales que se van formando dominios de saber, contenido y representaciones. En esta perspectiva, los discursos forman los objetos de que hablan atendiendo a la emergencia de prácticas de vida (sociales, económicas, políticas y culturales) que permiten que afloren determinados sujetos de conocimientos que han de pronunciar tales discursos.

Es decir, es necesario, interiorizar la lógica de sentido de las relaciones de conocimiento que establecen los sujetos con la realidad, pues, toda reflexión epistemológica requiere las relaciones de conocimientos para producir la pertinencia de lenguajes y prácticas que incluyen y excluyen los discursos pedagógicos. En este contexto, el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, que consiste en utilizar reglas formales al hablar y al escribir, propiciando un medio interactivo en los

sujetos que se van adquiriendo o reproduciendo las relaciones de poder y control del contexto al interiorizar las actitudes de lenguaje utilizado por el profesor, convirtiéndose en una práctica recontextualizada, porque en la práctica educativa, el proceso de comunicación está regulado por el transmisión del código de la comunicación.

De allí, la importancia en contar con grupos de docentes interesados en establecer contactos e interacción con sus semejantes, que desarrollen habilidad para mantener y mejorar el esfuerzo en una situación interpersonal educativa, a través de la expresión de sentimientos y deseos, mediante discursos abiertos, espontáneos y naturales que propicien un ambiente favorable para estimular en el educando la voluntad de aprender. Al respecto, Sarrazoza (2.010) enfatiza:

El docente debe entender su función de comunicador social, por lo que debe contar con elementos técnicos que desarrollen su habilidad de escuchar ideas, captar sentimientos... en tal caso, su función social activa esta representada por la capacidad de relacionarse con el ser humano que interactúa. (P. 15).

De lo anterior se deriva, la importante implicación que tiene el proceso de comunicación efectiva en el proceso de aprendizaje. En otras palabras, cuando el docente asume y respeta, las creencias, las realidades y valores de sus educandos, es percibido como un líder motivador, inspirador e influyente en el desarrollo humano de sus educandos, y de la comunidad educativa en general.

Tal como lo señala Cubero (2.009), la motivación del docente influye en las rutas que establece, perspectivas asumidas y expectativas de logro como, atribuciones que hace de su propio éxito o fracaso. Por tal motivo, en

el facilitador es de relevancia su actuación, el mensaje que trasmite y la manera de organizarse. Desde este enfoque, el facilitador debe convertirse en un auténtico conocedor de los valores que rigen la conducta, de emitir mensajes con significados valiosos, influir en los demás, apoyar a otros a renovarse constantemente, gratificar oportunamente el desempeño, generar auto confianza y despertar motivación; en general ser un facilitador comunicativo.

En el contexto donde se observan los hechos, Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), Sede Isabelica, donde se desarrolla el Programa de Técnicos Universitarios en Enfermería, se observa que el proceso de comunicación entre docentes y estudiantes es limitado, ya que los mismos se cohiben de expresar sinceramente lo que sienten, de revelar lo que quieren u opinan directamente a la situaciones que se presenten en el aula de clases de forma sincera, positiva y justa. Por otra parte, a través de la observación participante se comprobó que no evidencian interés en la opinión de los estudiantes, no se muestran amistosos con ellos y obvian expresiones de comunicación gestual como: darle la mano, palmaditas, entre otras manifestaciones que reflejen la valía e importancia que tienen como personas.

Igualmente, mediante entrevistas informales con los estudiantes, estos expresan que los docentes no motivan al estudiante a través de reconocimiento de logros, no incentivan el rendimiento académico de los estudiantes y establecen un proceso de interacción limitado a la enseñanza de contenidos, sin internalizar en las motivaciones, problemas y expectativas del grupo con el cual trabajan. Con respecto al proceso de intercambio verbal y no verbal, refieren que demuestran poco interés en

escucharlos en el aula y fuera de ella. Por otra parte, expresan preocupación ante el hecho de que la mayoría de los docentes enfocan sus mensajes en lo negativo del estudiante y en sus errores o fallas, lo cual lo manifiestan con conductas que reflejan su estado anímico de desagrado en el salón de clase como cambios en el tono, la intensidad y el ritmo de su voz ante una pregunta de los estudiantes, demuestran incomodidad a través de la orientación de su cuerpo como darle la espalda a los estudiantes cuando están disgustados, cruzarse de brazos, o se muestran tensos.

Por consiguiente, este proceso de comunicación es limitado, pues no se asume una actitud de compromiso en la comunicación que estable con los estudiantes, en su ardua labor de formador de profesionales, a los cuales moldea con su forma de comunicarse. En tal sentido, ha disminuido la capacidad de intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos de forma asertiva. Todo ello afecta la excelencia educativa que debe existir en esta institución del nivel superior.

Sobre la base de lo anteriormente señalado, se plantea la siguiente formulación: ¿Cuáles serán los elementos caracterizadores del proceso de comunicación efectiva en los métodos de aprendizaje en el quinto semestre de enfermería de la UNEFA?

Intencionalidad de la Investigación

Propósito general

Generar una aproximación teórica en torno a la comunicación efectiva en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de quinto semestre de

enfermería en la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), sede Isabelica, Valencia Estado Carabobo.

Directrices de la Investigación

Reconocer criterios comunicacionales que intervienen en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de 5to semestre de Enfermería adscritos a la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA).

Describir los significados que otorgan docentes y estudiantes a la comunicación efectiva en la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA).

Teorizar sobre la comunicación efectiva y el aprendizaje de los estudiantes en el aspecto verbalizado y no verbalizado, en la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA).

Relevancia de la Investigación

La educación ha sido reconocida universalmente como un derecho primordial del individuo, además de formar un requerimiento fundamental para el adelanto económico, social y cultural de las naciones. En este contexto, la comunicación viene a representar la piedra angular del éxito educativo. Ahora bien, el tema de la comunicación, es un asunto de interdependencia, en aspecto de relaciones. Se caracteriza la comunicación como transmisión de información, se deja ver el lado humano de la misma.

Cabe destacar, que la comunicación interpersonal está constituida por aquellas que fluyen entre los individuos en situaciones personales cara a cara y de grupo, pueden abarcar desde las órdenes directas hasta las expresiones causales. Cada persona dispone de su propio estilo interpersonal, el cual constituye la manera en que un individuo prefiere relacionarse con otros. Es a través del proceso de comunicación, de la palabra, que los seres humanos coordinan acciones, reflexionan, se expresan, dan sentido al acontecer, y en definitiva se relacionan unos con los otros, de allí que al centrar la comunicación como el instrumento de transmisión de información, se deja ver el lado humano de la misma.

En consecuencia, este estudio se considera de gran importancia práctica, debido a su influencia para contrarrestar las barreras comunicacionales entre el docente y estudiante, promoviendo el conocimiento de los valores entre sí, la libre discusión de ideas, el intercambio de expectativas, gustos, intereses y normas de convivencia que contribuyan al logro de un clima de menor tensión, de confianza, agrado y por ende de rendimiento de las tareas del grupo.

Por otra parte, toda organización que pretenda dar respuesta a esta exigencia debe apropiarse de técnicas que lleven a promover el desempeño eficiente de su personal, mejorando sus habilidades, haciendo uso de sus capacidades y elevando sus potencialidades, y uno de los medios para lograrlo es la comunicación. En el ámbito de la institución educativa, la misma proporcionará la oportunidad de determinar las necesidades de informar al personal involucrado en el estudio, para reducir el conflicto en las relaciones entre los miembros del quehacer educativo.

Por consiguiente, el estudio planteado surge como una alternativa para optimizar el proceso educativo, por cuanto esta investigación pretende colaborar con el acercamiento entre los docentes en base a una comunicación efectiva, eliminando barreras o bloques que interfieran en este proceso.

De igual manera, desde el punto de vista teórico, la investigación es relevante, pues este estudio servirá de antecedente para otras investigaciones que guarden relación con el mismo, fomentando acciones educativas, dirigidas al personal directivo y docente, en el aspecto de comprensión y significado del conflicto en las relaciones laborales.

Finalmente, en el aspecto metodológico, se espera que este estudio pueda ser de gran utilidad para otras realidades educativas que confronten situaciones similares, también para docentes, orientadores, tutores y directores por ser los ejecutores y facilitadores de la acción educativa. Igualmente, incrementará el conocimiento de los investigadores acerca del fenómeno estudiado la cual va a servir de apoyo para desarrollar nuevos estudios desde diferentes enfoques metodológicos.

CAPÍTULO II

SUSTRATO TEÓRICO

Tomando en cuenta que la comunicación es un proceso que se da entre personas que, en diferentes formas y magnitudes establecen relaciones entre los miembros de una organización, se presenta a continuación los antecedentes de investigación y los aportes teóricos de estudiosos e investigadores que han contribuido a mejorar la comunicación en las reacciones interpersonales del medio educativo.

Referentes Experienciales que Sustentan el Estudio

En este apartado, se hace referencia a los antecedentes que sirvieron de soporte a esta investigación; es decir, el estudio de la comunicación en los diversos ámbitos organizacionales que ha sido la inquietud de muchos investigadores, partiendo desde el desarrollo de la teoría de las relaciones humanas. Así se tienen los siguientes trabajos:

Avendaño (2011), su proyecto es titulado: Modelo de Comunicación Efectiva en la Gestión Gerencial Dirigido al Personal Directivo y Docente de la Unidad Educativa Batalla de Santa Inés Valencia Estado-Carabobo. El estudio tiene como objetivo proponer un modelo de comunicación efectiva en la gestión gerencial, dirigido al personal directivo y docente de La Unidad Educativa “Batalla de Santa Inés” en Valencia Estado Carabobo. El estudio se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto factible con una fase de diagnóstico de tipo descriptivo con trabajos de campo y con una revisión bibliográfica.

Seguidamente, la población tuvo conformada por todos los docentes de La unidad Educativa “Batalla de Santa Inés”, la cual es de 15 docentes. La información fue recolectada de la aplicación de un cuestionario, tipo de escala de Lickert con tres alternativas, cuya validez fue por medio de la aplicación al método Alpha de Cronbach el cual alcanzó un valor de 0,83, lo que indica que posee un alto grado de confiabilidad. Para representar los resultados obtenidos, se utilizaron cuadros estadísticos mediante representación de frecuencias y porcentajes. De esta forma, las conclusiones del diagnóstico se evidenció que en la mayoría de los casos no siempre existen buenas relaciones interpersonales entre el personal directivo-docente de la institución.

Ello justificó la propuesta de un modelo de comunicación efectiva en la gestión gerencial. El modelo está estructurado para su implementación en tres talleres que tienen como fin orientar el personal docente a mejorar sus funciones para el buen desenvolvimiento laboral. Por lo tanto, este trabajo se relaciona con la investigación que se desarrolla, ya que los investigadores coinciden en que la calidad de la comunicación afecta el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por otro lado, ambos estudios abordan la importancia de la comunicación para el desarrollo de relaciones interpersonales efectivas.

Dentro de este contexto, también Solarte (2011) realizó una investigación titulada “Relación entre la Comunicación y el Desarrollo Organizacional de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Bicentennial de Aragua”. Se trabajó con la técnica de muestreo estratificado para obtener tres (3) grupos muestrales: Personal Docente, Personal Administrativo y Estudiantes de las tres (3) menciones existentes que

cursaron del séptimo al noveno semestre. Se utilizaron dos técnicas de recolección de datos; la revisión documental y la encuesta para la que se diseñó un cuestionario con una escala tipo Lickert.

Los resultados de la investigación evidenciaron que la comunicación en la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Bicentennial de Aragua no es horizontal y que la imagen corporativa proyectada permite visualizar su consolidación organizacional. Además de utilizar canales regulares para comunicarse y tener carteleros que difunden informaciones necesarias para el buen funcionamiento de la organización. Sin embargo, la conclusión más importante es que la relación entre comunicación y desarrollo organizacional existe, pero no es muy significativa en el sentido de todos los aspectos considerados en la investigación.

El trabajo antes reseñado, se relaciona con la investigación que se desarrolló, debido a que aborda variables similares como es el proceso de comunicación entre docentes y estudiantes en instituciones de educación superior.

En este mismo orden, Palma (2011) realizó una investigación titulada: Relación Comunicacional y efectiva entre el docente y los estudiantes pertenecientes a la II Etapa de Educación Básica en la Unidad Educativa “Luisa Cáceres de Arismendi” de Valencia Estado Carabobo. La investigación tuvo como propósito analizar la relación comunicacional y efectiva entre el docente y los estudiantes pertenecientes a la II Etapa de Educación Básica. El tipo de investigación que se utilizó fue de campo descriptiva con diseño etnográfico y apoyado en la revisión documental. Para la recolección de la información se utilizó la observación participante, la entrevista, las notas de campo y dos cuestionarios; uno dirigido a 03 docentes y el otro a 30

estudiantes. Se obtuvo como hallazgos importantes que en la relación comunicacional y efectiva docente-estudiante, la actuación del docente está enmarcada en el poder, la autoridad, la amenaza y el saber absoluto frente al niño. La comunicación es unidireccional, uso inadecuado de estrategias dentro de un clima emocional carente de afectividad.

Este trabajo, es conexo con la investigación que se desarrolló, debido a que plantea objetivos similares como es la relación comunicacional y efectiva docente-estudiante, además de aportar a la investigación un referencial teórico significativo, en cuanto al tema abordado.

Así mismo, Amador (2011), desarrolló un trabajo de investigación titulado: La preparación del docente y las relaciones Interpersonales en el grupo escolar del instituto central de ciencias pedagógica del MINED en Cuba. Se develan las percepciones del docente y los estudiantes acerca de las relaciones interpersonales en un aula de clases y se interpreta su relación con el clima de convivencia que se desarrolla y con la actuación del docente como conductor y organizador del clima en el aula.

Los fundamentos onto-epistemológicos se ubicaron en la perspectiva interpretativa, fenomenológica y humanista; la metodología fue etnográfica. El escenario, un aula de octavo grado de Educación Básica; los informantes: el docente, y seis estudiantes. Como técnicas de recolección de datos se emplearon: la observación participante, la entrevista en profundidad y grupal, así como el análisis de contenido. Para el análisis e interpretación de la información se aplicaron: la codificación y formación de categorías conceptuales, el descubrimiento y validación de asociaciones entre los fenómenos, la comparación de construcciones lógicas y postulados que emergen de los fenómenos. Lo encontrado lleva a interpretar (en el contexto

estudiado) que el clima de relaciones interpersonales no es adecuado para la convivencia ni para el aprendizaje de los estudiantes y, que la docente expresa impotencia y falta de capacitación para la gestión del clima.

Este trabajo, está relacionado con la investigación que se llevó a cabo, debido a que plantea aspectos teóricos y metodológicos esenciales como la importancia de la vida grupal, las relaciones interpersonales para los estudiantes, además de aportar a la investigación un referencial teórico sobre el tema abordado.

Por su parte, Flores, (2012), realizó un trabajo de grado, titulado el Incremento de la Asertividad con la Programación Neurolinguistica en educadores-estudiantes en educación básica de Barquisimeto Estado Lara. Tuvo como propósito mejorar la comunicación interpersonal con los docentes-estudiantes con mira de optimizar el clima de aprendizaje en el salón de clase. La investigación fue de tipo cuantitativo, el diseño utilizado fue de causi-experimental. Utilizó un instrumento de una prueba de pre y post test.

Los sujetos de estudio fueron previamente evaluados con el cuestionario de Gallassis y Col de Asertividad, para determinar su capacidad asertiva. Se le aplicó un tratamiento con estrategias de la Programación Neurolinguistica, luego se aplicó la prueba del post y se llegó a la siguiente conclusión: los docentes y estudiantes que recibieron el tratamiento aumentaron significativamente los niveles de asertividad en el salón de clase lo que contribuyó a crear un clima más adecuado para el aprendizaje.

A través del estudio realizado, se evidencia la gran preocupación que últimamente ha surgido por parte de los investigadores en torno a la

comunicación y las relaciones interpersonales en el campo educativo. Por lo tanto, este trabajo se relaciona con la investigación que se desarrolló, ya que los investigadores coinciden en que la calidad de la comunicación afecta el desempeño, por lo tanto el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por otro lado, ambos estudios abordan la importancia de la comunicación para el desarrollo de relaciones interpersonales efectivas basadas en la organización, el intercambio, la solidaridad y el respeto.

Constructos Conceptuales

Existen diversas teorías y modelos propuestos para mejorar las relaciones interpersonales en las organizaciones que coinciden y divergen en sus postulados, sin embargo, el presente estudio se sustenta en las concepciones teóricas de autores contemporáneos que convergen con la propuesta. Para los estudios de esta investigación se trabajó bajo el enfoque de desarrollo de habilidades comunicacionales como medio para mejorar aquellos debido al impacto, positivo o negativo, que genera el proceso de comunicación en los seres humanos.

La comunicación en la Relaciones Interpersonales

La comunicación es el proceso mediante el cual los miembros de un grupo intercambian ideas, sentimientos y experiencias, se puede decir que es la pieza clave de la interacción y es fundamental pues todo lo que logra el ser humano, lo hace a través de personas. Según Delgado (2010), “La palabra comunicación proviene de la raíz latina comunis – con el sentido de poner en común alguna cosa con otro, que a su vez es la raíz de comunión, comunidad, términos que expresan algo que se comparte, se tiene o se vive

en común” (p. 18). Esto implica, una reciprocidad entre los seres humanos, donde se comparten ideas, palabras, mensajes.

Para Ribeiro (2012), la comunicación es la capacidad de transmitir mensajes, pensamientos y sentimientos, no sólo con palabras, sino con el tono de voz y el lenguaje corporal. Al respecto dice “todos los seres humanos estamos en condiciones de ejercer plenamente esta capacidad” (p. 15).

Igualmente, Niño (2010) sostiene que la comunicación “es el proceso que se da entre dos o más personas y en el que va implícito un propósito particular al intercambiar a través de algún medio, opiniones, emociones, deseos conocimientos” (p. 27) . De igual manera, Niño (ob.cit.) precisa que es requisito fundamental una eficaz comunicación entre los miembros de un grupo, si se quiere que las relaciones humanas en cualquier ámbito familiar, educativo laboral o político, sean armoniosas y saludables.

Por su parte Valderrama (2011) afirma que “la comunicación es la manera como yo hago que mis sentimientos y pensamientos lleguen de manera más fiel a otra persona” (p. 145). Aunado a esto, Valderrama señala que realmente se puede dar el proceso de comunicación cuando una de las personas involucradas puede transmitir lo que siente y piensa a otra persona. Al respecto cita:

Yo pienso que la comunicación es una oportunidad que uno tiene en la vida, es como un don que le dio la naturaleza. No todos estamos para comunicarnos, no todos tenemos la disposición para habar, no todos estamos para escuchar al otro (p. 146).

En consecuencia, Pareja, familia, trabajo, escuela, son algunos de los escenarios esenciales en los que se interactúa con personas, dicha

interacción no sería posibles sin la comunicación, y sólo puede ser armónica y productiva si tal comunicación es eficaz, inteligente y adecuada.

Para Gómez (2008) la comunicación es “una función indispensable en la vida del ser humano, quien no sabe cómo realizarla de una manera satisfactoria” (p.4). En este sentido afirma lo siguiente: “en medio de tantas facilidades de comunicación, de informaciones, de encuentros, muchas veces uno siente su irremediable soledad, la imposibilidad de comprender, de hacerse comprender, no logramos entendernos, es imposible ponernos de acuerdo, no hablamos el mismo lenguaje” (p. 4).

Para el autor aprender a comunicarse supone aprender a identificar y dominar los obstáculos que surgen dentro de uno mismo y en el ambiente, para comprender mejor lo que ocurre, para comprender mejor al otro, para comprenderse mejor así mismo y al mundo que nos rodea.

Por otro lado, Echeverría (1998) citado por Llanes (2011) coinciden en afirmar que aparte de mencionar el hablar como una de las facetas de la comunicación humana, está el escuchar como factor fundamental del lenguaje y esto se evidencia en las personas que ya están aceptando que escuchan mal o que simplemente no las escuchan. Al respecto Echeverría (ob.cit) que hace una revisión del origen filosófico de la comunicación como elemento fundamental en las relaciones humanas, muestra la comunicación humana haciendo distinciones entre el hablar y el escuchar como elementos fundamentales del proceso comunicacional.

Al respecto, Echeverria (ob cit), refiere “Mientras mantengamos nuestra tradicional concepto del lenguaje y la comunicación, difícilmente podemos captar el fenómeno de escuchar. Más aún, continúa, no seremos capaces de

desarrollar las competencias requeridas y hablar de manera efectiva, sino cuando sea seguido de un escuchar efectivo” (p. 142). Al referirse a escuchar, el establece una marcada diferencia con el oír y al respecto señala que indica comprensión e interpretación. Escuchar es oír más interpretar, tal como expone:

El factor interpretativo es de tal importancia en el fenómeno del escuchar que es posible escuchar aun cuando no haya sonidos, y en consecuencia, aun cuando no haya nada que oír. Efectivamente podemos escuchar los silencios. Por ejemplo cuando pedimos algo, el silencio de la otra persona puede ser escuchado como una negativa. También escuchamos los gestos, las posturas del cuerpo y los movimientos en la medida en seamos capaces de atribuirles un sentido (p. 146).

Las aseveraciones planteadas por el autor indican que toda comunicación falla si el interlocutor no quiere oír. Todos los esfuerzos que el comunicador intente fracasan si con quien busca la comunicación no está dispuesto a escuchar. Sólo oímos, no escuchamos, o escuchamos lo que deseamos y no lo que nos están diciendo.

Se puede señalar entonces, que existe una brecha en la comunicación según Echeverría (1998) quien cita a Maturana “el proceso de la comunicación no depende de lo que se entrega, sino de lo que pasa con el que recibe”(p. 147) . La mayoría de los problemas en este proceso es por qué no se hacen distinciones entre el hablar y el escuchar. Es necesario hacer una diferenciación entre el oír y el escuchar, donde el oír es un fenómeno biológico asociado a la capacidad de distinguir y diferenciar sonidos en las interacciones que realiza el individuo con el medio, y el escuchar pertenece al dominio del lenguaje y se constituye en las interacciones con otros.

La noción de conversación nos permite entender formas de ser. Somos de acuerdo a nuestras conversaciones. Nuestras conversaciones definen lo que es posible y lo que no es posible. La conversación abre puertas, permite saber que nos espera. Esto es válido tanto en el ámbito organizacional.

En cuanto a la comunicación y la educación, Fuentes (2011) sugiere que deben asumirse como una relación social constitutiva que permite construir los consensos pero también los desacuerdos, la diversidad respetuosa y mutuamente comprensiva y la acción social que articula proyectos y sujetos. Las relaciones pedagógicas en la escuela son parte de la enseñanza, y la forma como se dan esas relaciones permite caracterizarlas como verticales, autoritarias de diálogo o de igualdad. En consecuencia, en una institución educativa, la comunicación es el proceso que permite la transferencia de información y comprensión entre dos personas para proporcionar la cooperación.

Tipos de Comunicación

Existen diversos teóricos que han orientado sus investigaciones hacia los tipos de comunicación:

Comunicación Ontológica: Se dice que una comunicación es ontológica, si se comparten las dimensiones constituyentes del lenguaje que nos confieren una particular forma de ser. Para Echeverría (1998),

Este tipo de comunicación se da de la comprensión general o la interpretación que hace el individuo, tomando en cuenta lo que significa ser humano. Cada vez que sostenemos algo, sea esto lo que sea, lo dicho descansa en supuestos sobre lo que es posible para los seres humanos que decimos algo. (p. 29)

Es decir, hace referencia a la dimensión de la comunicación más propiamente humana, al flujo de información que ofrece una mirada que va más allá del elemental intercambio de significados, hacia una concepción que promueve la realización personal por y en la comunicación.

Comunicación ecológica: La comunicación ecológica aplica principios ecológicos a las relaciones humanas. Liss (1998) señala que “no es más que el cultivo de los recursos que cada persona posee, del respecto a la diferencia, y de mantener una cohesión de conjunto como para que las personas puedan interactuar con un objetivo común”. (p.9) De lo expuesto, se deduce que tanto el hombre como su ambiente circundante requieren de la integración, entre ellos debe darse un equilibrio para satisfacer las necesidades individuales de las personas y la satisfacción de los objetivos del grupo en su conjunto.

Comunicación persuasiva: Fernández y Gordon (1998), se refieren a la comunicación persuasiva como “aquella función de la comunicación que produce cambios en otras personas y que induce a otros a satisfacer los deseos, solicitudes y opiniones” (p. 27) Para el autor, la intención de este tipo de comunicación es producir algún efecto; aunado a esto agrega la intención de influir son sinónimos, por lo que considera toda comunicación como persuasiva.

Comunicación asertiva: Yagosesky (2011) la define como “un estilo vincular a través del cual las personas expresan sinceramente lo que sienten, revelan lo que quieren y no quieren, y defienden como si fuera necesario sus legítimos derechos” (p. 48).. Al respecto señala, que “la asertividad funciona, pues impide la manipulación y es un elemento clave de las relaciones negativas, que se evidencia cuando se obliga a otros a hacer lo que no desea hacer” (p. 48).

Comunicación organizacional: Para Fernández y Gordon (1998), la comunicación organizacional es “el intercambio y almacenamiento de mensajes que ocurre entre los miembros de una colectividad social” (p. 58). El autor se refiere a procesos porque es una actividad dinámica, en constante flujo que se lleva a cabo dentro de un sistema determinado de actividades interrelacionadas. De allí que un buen sistema de comunicación dota a la empresa de una mejor adaptabilidad al cambio, permitiendo a la Gerencia transmitir las pautas de acción que deben desarrollar (qué hacer) Los procedimientos para desarrollarlas (cómo hacerlo) y el significado de sus acciones (porque hacerlo).

Comunicación Interpersonal. Es el intercambio o diálogo que se da entre el emisor y el destinatario, por lo que Delgado (2010) lo define como un proceso de doble sentido. En la comunicación interpersonal existen tres elementos fundamentales: la percepción quien determina la forma de ver el mundo que tiene cada persona, y consiste en un proceso mediante el cual esta organiza e interpreta sus impresiones con el fin de dar significado a su entorno.

El otro elemento es la personalidad de los sujetos que interactúan entre los que interviene los factores de carácter hereditario de cada uno. Por último

está el saber escuchar que nos permitirá conocer cómo piensa nuestro interlocutor y nos brinda la posibilidad de retroalimentarnos. Cabe destacar que en la comunicación interpersonal directa, cara a cara se emplean tres vías: la verbal, la vocal y la visual.

Comunicación verbal: es la forma oral de comunicarse. A través de este medio se transmite información, ideas, actitudes o emociones de una persona o grupo a otra mediante la palabra. Este tipo de comunicación la utilizamos a diario y es usada también a nivel de profesionales, en las clases, conferencias, charlas en todo medio de enseñanza. Cabe destacar que el lenguaje hablado, utiliza como reforzadores de la palabra a la entonación de la voz, gestos, mímica, otros.

Comunicación no verbal: es aquella que existe en forma lógica que provoca un comportamiento anticipado, es efectiva y por lo general existen entornos los grupos en condición continua y permanente. Este tipo de comunicación incluye:

El paralenguaje:

Como paralenguaje se conoce a aquellos elementos extralingüísticos orales o vocales que acompañan, modifican o alternan con la estructura lingüística. Además entregan información de tipo expresivo y en algunos casos completa el sentido total de la comunicación verbal.

1. Caracterizadores: acento, risa, llanto, sarcasmo.
2. Cualificadores vocales: tono, modulación, velocidad, articulación, entonación, otros. Segregados: carraspeo, tos, bostezo, suspiro, otros.

El lenguaje corporal.

La comunicación no verbal, según incluye el intercambio de un mensaje sin utilizar palabras, impide o bloquea la transferencia de información y sentimientos. En ella se consideran aspectos como el aspecto personal, la forma de caminar y los gestos.

Háptica (contacto físico).

El tacto es un punto crucial en la mayoría de las relaciones humanas. En la comunicación desempeña un papel de entusiasmo, de expresión de ternura, es manifestación de apoyo afectivo y tiene otros muchos significados.

En consecuencia, el acto de tocar es como cualquier otro mensaje que comunicarnos. Puede provocar tanto reacciones negativas como positivas, según la configuración de las personas y las circunstancias. Se debería de ser muy cuidadoso cuando generalizamos porque a veces la gente se pone rígida, se angustia o se siente incómoda cuando se la toca. Hay personas que consideran inadecuada casi toda conducta táctil. En algunos casos este disgusto puede estar relacionado con experiencias anteriores en el campo táctil.

Oculésica (contacto ocular)

El contacto visual es una forma de comunicación no verbal muy importante; refleja el interés, el deseo de comunicarse o de escuchar. Al respecto, Protter, y Griffin, (2008) señalan que “la ausencia de contacto

visual manifiesta ansiedad, una actitud defensiva, falta de confianza y en muchos casos una señal de amenaza” (p.215). Por consiguiente, es importante que mirar al interlocutor con respecto y evitar mirarlo desde arriba, evitando la intimidación o altivez.

Por otra parte, el contacto visual es un elemento esencial de la comunicación que permite reconocer en la otra persona la intención de seguir la comunicación. En este sentido, mostrará su intención de ayudar, escuchar, compartir y confiabilidad manteniendo la mirada a los ojos de la persona con quien habla, con lo cual asegura su disposición de apoyarlos emocionalmente.

Quinesia (movimientos y gestos)

Los gestos constituyen una forma de comunicación no verbal a menudo dice a los demás más acerca de los sentimientos de la persona, de lo que en realidad expresa, ya que la conducta no verbal se controla menos conscientemente que la conducta verbal, la comunicación no verbal puede reforzar o contradecir lo que se dice verbalmente. En este sentido, Blais, y Wilkinson, (2009) refieren que: “se deben identificar y considerar los gestos realizados cuando se comunica con los pacientes, evitando los que enuncien desagrado, disconformidad, desinterés, duda, o enjuiciamiento. (p. 390). Por consiguiente, la persona debe estar consciente de los mensajes tanto verbales como no verbales emitidos cuando establece la comunicación, además, detectar e interpretar las señales procedentes de los mismos; de esta manera, podrá establecer una comunicación efectiva.

En el mismo sentido, se tiene que la comunicación no verbal puede tener connotaciones distintas, ello dependerá de la expresión de los ojos,

labios y otros rasgos importantes del rostro. En este orden de ideas, Blais, y Wilkinson, (2009) señalan que “los sentimientos como alegría, tristeza, aversión y temor, entre otras emociones son manifiestas a través del rostro” (p. 389).

En lo que compete a la comunicación entre personal directivo y docente, lo esencial es que la expresión del rostro sea congruente con lo que habla, los silencios utilizados y al escuchar atentamente, por sus gestos y expresiones faciales pueden ser retroalimentadores positivos o negativos de acuerdo al contexto donde se lleve a cabo la comunicación.

Interferencias en la Comunicación

En la mayoría de las instituciones educativas en el proceso de la comunicación se presentan una serie de interferencias que dificultan la comprensión del mensaje y lo distorsiona, llegando a producir conflictos entre los miembros de la institución.

En este orden de ideas, Niño (2010), al referirse al ruido como una de las interferencias en la comunicación, cita a Kaplún quien señala: ruido es pues, para la teoría de la información todo lo que altere el mensaje e impide que este llegue correcta y fielmente al destinatario; todo lo que perturba la comunicación, la obstaculiza, la interfiere o la distorsiona. (p. 39).

Según lo señalado anteriormente, ruido es el obstáculo o dificultad que entorpece el normal desarrollo del proceso comunicativo o interfiere disminuyendo su eficacia. Existen diferentes elementos que perturban la comunicación; los ruidos de origen físico que tienen que ver con el lugar,

ambiente y distancia física entre los interlocutores. Los ruidos de tipo psicológico se refieren entre otras a la falta de atención, deficiencia en la motivación, mala audición respuestas inadecuadas de quien nos escucha. Por último, los ruidos de origen técnico hacen referencia al envío de varios mensajes, desconocimiento del tema o código, dificultades en la interpretación, otros.

Otra de las interferencias que inciden en la comunicación son los graves obstáculos y dificultades que impiden casi totalmente establecer relaciones comunicativas como son las barreras (Niño 2003), para quien existen tres tipos de barreras: las psicológicas, que se refieren a actitud que pueden manifestar dos personas, quienes a pesar de tener algún contacto personal se evitan o simplemente no se hablan. Las barreras físicas se dan entre dos personas separadas por distancias inclusive de países, sin ningún medio de comunicación. Por último las barreras técnicas que se presentan cuando dos personas intentan comunicarse oralmente, pero cada uno habla un idioma distinto.

Funciones de comunicación

Castillo (2012) señala cuatro funciones básicas en la comunicación:

- 1) El control: sirve para controlar en diversas formas el comportamiento de los miembros ya que las organizaciones poseen jerarquía de autoridad y normas formales que es preciso que se acaten.
- 2) La motivación: la comunicación incentiva la comunicación. La retroalimentación hacia las metas y el reforzamiento del

comportamiento deseado estimula la motivación y en consecuencia requiere de la comunicación.

- 3) La expresión emocional se logra por medio de la integración social, por lo tanto la comunicación es el medio a través del cual los individuos muestran sus sentimientos de satisfacción y frustración, sirviéndoles de escape para la expresión emocional de sentimientos y para la satisfacción de necesidades sociales (autoestima, seguridad, aceptación, realización).
- 4) La información: proporciona la manera de dar la información que necesitan los individuos para su mejor desempeño y tomar decisiones.

Relaciones Interpersonales

Todo lo que una persona logre en su vida social, tienen en mayor o menor medida, el apoyo de quienes lo rodean. A lo largo de todos los procesos importantes, el ser humano cuenta siempre con el apoyo de otras personas que conforman su entorno, sin embargo, muchas personas son poco conscientes de esto, por lo que pasan más tiempo del aconsejable discutiendo, en lugar de dirigir sus energías hacia la armonización.

Para poder comprender mejor esto, se define el término relación como una conexión, un contacto entre dos cosas o entre varios aspectos de una misma cosa. Refiriéndose al caso humano Yagosesky (2011) dice: “una relación es una conexión entre nosotros mismos o entre nosotros y nuestros semejantes”(p. 350). Por su lado Martínez (2009) señala que la esencia del

ser humano no reside en la persona particular, sino en la relación de ésta con sus semejantes.

Por consiguiente, una relación positiva es la que permite o estimula la evolución y logros satisfactorios. El punto de partida ha de ser una buena relación consigo mismo, fundada sobre la base de una sana autoestima (conocerse, aceptarse y valorarse), para entonces poder relacionarse de la manera posible con los demás, apoyándose en los valores y creencias positivas, para crear vínculos orientados a la comprensión, la armonía y la felicidad.

Por otra parte, el ser humano no es feliz aislado, él busca relacionarse con sus semejantes y en lo que respecta a una organización educativa, las relaciones interpersonales se dan por la interrelación entre dos o más personas con su personal directivo, docentes, estudiantes, representantes y personal administrativo y obrero, quienes además de tener objetivos individuales, tiene como objetivo fundamental obtener de alguna manera un alto nivel de integración y un logro exitoso de todos los objetivos que se persiguen.

En este sentido Chiavenato (2009) afirma que “las relaciones humanas dan origen a un determinado clima en las relaciones interpersonales entendiéndose por clima a la atmósfera psicológica, característica que existe en cada organización y que la distingue de las otras e influye a su vez, en el comportamiento de las personas” (pág. 50).

Las relaciones interpersonales tienen que ver con el desenvolvimiento en la manera de actuar y de conducirse del individuo ante situaciones con otros. Las buenas relaciones humanas van a depender en gran parte de que

la gente sepa interpretar las intenciones del uno para el otro, no importan las palabras que usen (Satir, 1982, p.43).

Al respecto Sierra (1994) sostiene que: “las relaciones interpersonales vistas primeramente como el comportamiento humano asumido en el contexto familiar... y después como el comportamiento humano asumido fuera de núcleo familiar, marcan la diferencia en la interacción del individuo con el centro social” (p. 107). En consecuencia, el joven que en su infancia no haya experimentado en su núcleo familiar relaciones interpersonales dentro de una atmósfera afectuosa, cálida, confortable, con retroalimentación natural, donde prevalezca el respeto, probablemente tiene mayores posibilidades de confrontar dificultades al relacionarse con las demás personas dentro de su entorno.

Bolívar, (2010) al referirse a las relaciones interpersonales, dice que es la relación entre personas que conforman una organización, orientadas a servir a otros en el que se desenvuelve el individuo. En este sentido Mora (2009) sustenta que las relaciones interpersonales son “los factores principales para el desarrollo de la personalidad y gran parte de las enfermedades del hombre están basadas en las relaciones alteradas o insuficientes” (p. 112). Todas estas reflexiones ponen en evidencia la importancia de estos aspectos en la formación del individuo, debido a que las actitudes y comportamientos como tal repercutirán en el desenvolvimiento de los grupos.

Por otro lado, es natural la existencia de conflictos dentro de las instituciones, ya que todas las personas no son iguales, perciben la realidad de manera distinta y están propensos a desacuerdos en su trabajo diario, es por ello que el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones interpersonales

sanas dentro de la institución, es de vital importancia el buen manejo de las relaciones interpersonales entre el personal docente.

Los Estados de Ánimo y el Lenguaje

Los estados de ánimo forman parte del ser humano, son un hecho de la vida y no se puede concebir la existencia humana sin aceptar que, inevitablemente, se tiene uno determinado. Los estados de ánimo van a influir en la postura física que adoptaran las personas si se conoce su estado emocional; definiendo la emoción como una experiencia de naturaleza psíquica, caracterizada por un grado muy intenso de emotividad que va acompañado de un gesto a menudo considerablemente importante. En este sentido Maturana (2008) sostiene que las conversaciones no son solo un fenómeno lingüístico, sino que es una combinación de dos factores básicos, lenguaje y emociones. Al respecto, este autor agrega que estos dos factores no son independientes entre sí, sino que están estrechamente relacionados y que para entablar una conversación deben estar equilibrados.

Relaciones Personales y Comunicación

Al igual que cada vez alguien habla, hay alguien escuchando; cuando una persona habla, también escucha lo que dice y cuando escucha es porque hay siempre alguien hablando. Partiendo de estas premisas, se dice que en la comunicación no se da el hablar sin escuchar y viceversa. De allí que cuando el hablar y el escuchar están interactuando juntos se está en presencia de una conversación.

Cabe señalar que las relaciones interpersonales se configuran a partir de las conversaciones que el ser humano sostiene con otros. De allí que las conversaciones y las relaciones humanas son una misma cosa y estas se mantendrán en la medida que establezca una conversación abierta y continua con la otra persona. Si entre dos personas se interrumpe la comunicación, la relación se interrumpe o termina, señala Echeverría (1998). El mismo autor hace referencia al tipo de comunicación que se puede determinar de acuerdo a la conversación que se esté dando.

Esto no quiere decir que con solo cambiar las conversaciones se pueden modificar las relaciones, pero sí puede contribuir a modificar aquello que no funciona y agrega que en una relación hay muchas cosas que las personas no se dicen y ello puede ser tanto o más importante que lo que se dicen. Además de las conversaciones proporcionar una descripción de la relación, ellas constituyen una especie de radiografía de esa relación, agrega.

Comunicación Asertiva

La interacción cotidiana es patrimonio del sujeto que a diario despliega su quehacer rutinario y sobre el cual se descargan las complejas presiones y demandas sociales, tales como el trabajo, el progreso, la política, la familia, la economía, las redes de interacción, etc. Al respecto, Yáñez (2011) refiere:

Es en esa interacción donde crece y se desarrolla como tal, pero también yerra y detiene su andar tras un traspié que lo inhibe de enfrentar sus propias desventuras, en el entendido que son las aventuras que sobre esa rutina diaria la que lo provee de oportunidades de cambio personal generalizable a los demás y al

mundo, pero que a veces no las enfrentamos por el miedo a las amenazas de lo desconocido, en otras palabras: lo no rutinario. (p.5)

De allí, que un sujeto para crecer al máximo de sus potencialidades, debe ser competente en el área de las relaciones interpersonales, tener un buen manejo de si mismo, de los demás y de las circunstancias en las cuales se desempeña. Ello se vería reflejado en la calidad y extensión de las redes de relaciones interpersonales, en su utilización y en el lugar que en ellas ocupe el sujeto. Gran parte de su identidad depende de la capacidad de estas redes para responder a su necesidad de vinculación protección y proyección.

En este contexto dinámico y cambiante, Correa (2010), estima que “se elabora progresivamente un mundo subjetivo simbólico (cognición) y experiencial (emoción), con el cual el sujeto se despliega (conducta) en sus ámbitos vitales: familia, trabajo, amistades, cultura, etc.” (p. 12) En cada una de las actividades el sujeto, no sólo se revela a sí mismo, si no que deja su huella en las cosas que forja, pero su sello principal se expresa en las relaciones que establece con los demás, en una interacción constante entre influir a los otros y ser influido por ellos. Es por esto que no se puede sustraer el valor y la importancia que tienen las relaciones interpersonales en los distintos ámbitos sociales en que las personas se desempeñan, dado que es en esta dinámica diversa donde se juegan los contenidos que constituyen la identidad personal, que caracterizan al sujeto y que los distinguen entre los demás.

Estas condiciones resultan particularmente interesantes y críticas al ser aplicadas al ámbito de las organizaciones educativas, en que la

comunicación y las relaciones entre los integrantes están reguladas por metas, objetivos, jerarquías, incentivos y la obligatoriedad de mantener relaciones, a veces independientemente de los intereses personales de cada sujeto.

En este orden de ideas, Ceballos (2010) afirma que el modelo Cognitivo en psicología, es un desarrollo teórico y aplicado novedoso, productivo y de amplio alcance, en cuanto a su capacidad de explicar, predecir y controlar las particularidades de los diversos fenómenos psicológicos, interpersonales, clínicos, organizacionales e incluso sociales. Su propuesta se enmarca en los principios de la producción de conocimiento basado en una metodología científica y en el desarrollo consecuente de tecnologías que, basadas en la evidencia, sean susceptibles de ser aplicadas a los distintos requerimientos profesionales, para satisfacer las demandas de la población.

Según este modelo, la Asertividad es el marco teórico desarrollado por el modelo, que permite dar respuesta y elaborar técnicas para ser aplicadas en los distintos niveles de las organizaciones en que se encuentren involucrados las relaciones interpersonales, de modo tal, que ésta se convierte en una herramienta útil para: el área de los recursos humanos, trabajo en equipo, habilidades de liderazgo, estrategias de negociación y relaciones interpersonales generales en la organización.

Tradicionalmente la comunicación asertiva es entendida principalmente como una habilidad compleja que está supeditada a las leyes del aprendizaje. Su objetivo es la consecución de un fin instrumental, que resuelve una necesidad del sujeto que emite el acto asertivo. Su resultado, por tanto, puede ser evaluado por el nivel de logro del fin propuesto. (Correa;

2002; p.23). Desde la perspectiva de la asertividad se puede hablar entonces, de personas más o menos asertivas, dependiendo de cuan hábiles o capaces son para desplegar distintos tipos de repertorios ante los requerimientos complejos que plantean las relaciones interpersonales. Es así como podemos hablar de sujetos hipoasertivos, sería aquellas personas inseguras, tímidas, con baja capacidad para enfrentar a los demás y que presentan angustia en las relaciones interpersonales.

En cambio, los sujetos asertivos son aquellos capaces de: defender sus derechos personales, respetar a los demás, disfrutar las relaciones interpersonales y actuar con una actitud segura ante el mundo. Sin embargo, esta es una habilidad aprendida, lo que implica que es posible incrementar los niveles de asertividad de las personas, a partir de estrategias y técnicas tanto personales como grupales, de modo que permiten instalar o ajustar los repertorios asertivos de acuerdo a las circunstancias personales de cada uno.

En este orden de ideas, durante los años setenta y ochenta se acumuló mucha información en torno al concepto de asertividad producto de la gran cantidad de investigaciones en torno al tema. De la misma manera fueron incrementándose las técnicas de tratamiento para la resolución de las dificultades asertivas. En esos años la asertividad que llamaremos clásica, se define y caracteriza como la Pericia de relacionarse con otros y expresión clara y honesta de inquietudes e ideas sobre sí mismo, los otros o el mundo, de acuerdo con su propio interés, sin transgredir los derechos del otro. (Yáñez, 2005, p. 49).

Comunicación Efectiva

Como comunicación efectiva, se conoce a aquella que se lleva a cabo a través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir. Dentro de la comunicación efectiva el trasmisor y el receptor codifican de manera exitosa el mensaje que se intercambia. O sea que ambos entienden el mensaje transmitido de forma inmediata. Al respecto, Mendizábal (2012), refiere:

Explorar las condiciones que hacen posible que la comunicación sea provechosa y eficaz. Los seres humanos estamos inmersos en la comunicación como peces en el agua, generalmente nos movemos entre palabras y significados sin ser conscientes de la dinámica subyacente. A través de la palabra pensamos, nos comunicamos, reflexionamos, nos expresamos, opinamos, nos peleamos e incluso nos distanciamos de lo que verdaderamente nos interesa. (p. 3)

Esto indica, que según sea la calidad de comunicación que mantengamos con una persona, dentro de un grupo o en una empresa así será calidad de la relación que obtendremos. De hecho, si nos detenemos a pensarlo un instante- todas las personas que consiguen un éxito sólido y un respeto duradero, ya sea en el campo laboral, empresarial o familiar, saben comunicar de manera efectiva aun intuitivamente sus ideas, propósitos y emociones.

Sólo conociendo y practicando los principios de una comunicación efectiva podemos coordinar, enseñar, aceptar, dirigir... pero sobre todo lograr un clima propicio que nuestras acciones nos conduzcan a lo que realmente buscamos. Atravesados por la comunicación es que nos relacionamos con el

otro, construimos equipos, nos organizamos en sociedades o proyectos empresariales, educacionales, barriales, familiares y de pareja.

Entendemos a la comunicación como un medio que nos posibilita generar confianza, efectividad, respeto y bienestar. Para facilitar y potenciar el proceso de comunicación personal, empresarial, grupal, utilizamos el marco contextual y las distinciones, centrándonos fundamentalmente en el proceso particular de la Comunicación, y en las particularidades de cada uno de los participantes.

En consecuencia, lograr de esa manera que la Comunicación sea Efectiva por dos líneas básicas, buscar los mayores logros en sus habilidades y por otra parte superar los bloqueos que ella misma pueda acarrear. Así podemos ver que las comunicaciones que mantenemos determinan las relaciones en general. Lo que hablamos y escuchamos, determinan el mundo de acciones que es posible para nosotros. Por ello el desarrollo de nuestras mejores comunicaciones nos pueden llevar a una vida mayor efectividad y bienestar.

Definida de esta manera, lo central de la comunicación efectiva es que el sujeto actúa o se mueve principalmente a partir de una necesidad personal, que tiene como destino su satisfacción. No se hace referencia a que la relación de los sujetos es una condición imprescindible de satisfacción del fin instrumental (necesidad), ni a su dinámica, ni a los particulares estilos personales de los involucrados, ni tampoco al efecto interpersonal del acto asertivo. La consideración del otro tiene que ver con una ética de respeto por sus derechos, de modo que en el fondo sólo se transforma en reglas de buena convivencia social y cuyo respeto depende de los estilos morales, culturales y educacionales de los sujetos.

Es aquel tipo de comunicación donde prima el elemento afectivo en el discurso. Este se manifiesta en un lenguaje expresivo, posturas corporales de cercanía con los estudiantes y alumnas y expresiones faciales como sonrisas y miradas atentas a la participación del educando y en la cual se observa una respuesta positiva de éste. El gran talón de Aquiles, la mayor dificultad que hay en las relaciones interpersonales, tiene directa relación con la comunicación afectiva.” Todos los ámbitos: familiar, matrimonial, laboral o estudiantil – se ven afectados por este problema.

Según Pérez, (2012), señala qué: “Aunque tengamos la mejor de las intenciones, el problema es que no sabemos comunicarnos de forma adecuada. Y no tenemos por qué saberlo, ya que nunca nadie nos ha enseñado a comunicarnos afectivamente “, (p. 12). El efecto es una tremenda soledad existencial, porque no establecemos vínculos más profundos y personales. Serán recursos que favorezcan la comunicación afectiva todos aquellos que tienden a crear una situación de compenetración entre el emisor y el interlocutor; es decir, todos aquellos que generan una situación en la cual la comunicación se dé de forma fluida y en la que exista verdadero intento de comunicarse.

Fundamentación Teórica

Teoría del Actuar Comunicativo de Jûrguen Habermas

Como fundamentos filosóficos de la presente investigación, se seleccionó la teoría del actuar comunicativo de Habermas. Este teorizante, pretende ofrecer una teoría crítica de la sociedad que sigue la tradición crítico-epistemológica Frankfurtiana. Expresa literalmente: «La teoría del

actuar comunicativo no es una metateoría, sino el comienzo de una teoría de la sociedad que intenta identificar sus criterios críticos. Entiendo el análisis de las estructuras generales del actuar orientado en la comprensión, no como una continuación de una teoría epistemológica con medios distintos» (Habermas, 1981; p. 7). Mediante esta formulación, Habermas aclara su interés rector situando su nivel de análisis en el plano teórico. Diferencia entre metateoría y teoría de la sociedad. Para dicho autor una teoría sociológica tiene un alcance más restringido que las teorías sobre la sociedad, que se mueven en un terreno teórico más abstracto y más general.

En efecto, la teoría del actuar comunicativo de Habermas, tiene el rango de una teoría de la sociedad y aspira, por consiguiente, a un análisis teórico-general de la sociedad moderna, hecho que, a nuestro juicio, no excluye en absoluto que pueda dar lugar y asimismo incluir teorías de objeto, acerca de los múltiples aspectos particulares, empíricamente verificables en sentido metodológico estricto, según apuntaremos más adelante para el caso de las condiciones socializadoras.

Fundamentado en el mencionado estatus teórico, Habermas se ocupa, en primer lugar, de una elaboración crítica del concepto de racionalidad comunicativa, que se opone a las reducciones cognitivo instrumentales de la razón. En segundo lugar, esboza un concepto bigradual de la sociedad, el cual enlaza no sólo retóricamente los paradigmas del mundo vital y del sistema. Quiere presentar una teoría de la modernidad que persigue la explicación de las patologías sociales. Parte de la suposición de que “los ámbitos vitales comunicativamente estructurados están sometidos en las sociedades modernas a los imperativos de sistemas de acción independizados y formalmente organizados” (p.8) . La teoría del actuar

comunicativo debe llevar a una conceptualización del contexto social de vida, que se refiere a las paradojas de la modernidad.

Asimismo, el interés epistemológico de Habermas reside explícitamente, tal y como subrayamos, en la elaboración de una teoría global que permite un análisis crítico de la sociedad industrial capitalista moderna con sus estructuras y mecanismos. Ajustándose a este objetivo proclamado, su aportación principal consiste en ofrecer una teoría para la dilucidación de las estructuras y procesos fundamentales que aparecen, a la vez que dominan, en las sociedades modernas. Su modelo explicativo intenta interrelacionar los contextos prácticos de las experiencias humanas con el nivel de las formaciones objetivas del sistema social, es decir, pretende reconstruir la interconexión vital entre el nivel sistémico y el nivel de los contextos cotidianos.

Éstos últimos se refieren de forma nítida, a nuestro entender, a los contextos intersubjetivamente estructurados; aquéllos que se asientan en la dinámica de las relaciones directas y simbólicamente mediados entre sujetos. Las dos esferas señaladas, la sistémica y la de las experiencias vitales, aparecen tanto en la práctica científica como en la organización de la vida moderna, escindidas entre sí.

De modo preciso refiere como situación de acción una no social y otra social. Con respecto a la orientación de acción, ésta puede ser primordialmente orientada hacia el éxito o, por el contrario, hacia la comunicación. En las situaciones no sociales un actuar orientado hacia el éxito adquiere la configuración del actuar instrumental, mientras que en las situaciones sociales este tipo de acciones aparece como un actuar estratégico. Sólo el actuar comunicativo perteneciente a situaciones sociales

está orientado hacia la comprensión y el entendimiento. Tenemos, por tanto, una clasificación que postula para las acciones sociales como posibles tipos de acciones tanto el actuar estratégico como el actuar comunicativo, pero sólo el actuar comunicativo tiene su orientación primordial en la comunicación.

Con esta diferenciación, Habermas ofrece de hecho una definición más amplia de sus categorías analíticas iniciales, puesto que permite la inclusión y clasificación de acciones concretas muy variadas, acciones que no se sitúan estrictamente en el eje del trabajo instrumental contrapuesto al campo social. En el campo social se contemplan asimismo acciones orientadas hacia el éxito, como es el caso del actuar estratégico. A éste le concede Habermas un estatus específico en el análisis sociológico, aun cuando es bien cierto que siempre ha hablado conjuntamente del actuar instrumental-estratégico. Siguiendo detalladamente las aclaraciones habermasianas, las acciones instrumentales pueden tener alguna conexión con interacciones sociales, pero las acciones estratégicas constituyen en sí acciones sociales.

El enfoque habermasiano parte de la base de que las personas, siendo fundamentalmente sujetos reflexivos y sumidos en un proceso constante de autorrealización, actúan aplicando los criterios de la pragmática universal del lenguaje, con el fin de entenderse y hacerse entender a través de sus acciones.

El objetivo último del actuar comunicativo, que es el prototipo del actuar intersubjetivo, tal y como hemos visto, reside en los mismos sujetos y en la solución de los problemas prácticos de la vida. Es en su seno donde crean los contenidos de significados y los objetos de su actuar social. A pesar de

que en realidad también persigue un fin aunque en el caso normal de la comunicación cotidiana, ningún fin instrumental estratégico unilateralmente predeterminado, el actuar comunicativo, según Habermas, implica tendencialmente la posibilidad de una comunicación simétrica y, por consiguiente, le envuelve una racionalidad distinta, que es la racionalidad comunicativa. Por este motivo el actuar comunicativo se convierte en la categoría básica de su sistema teórico para el análisis estructural de la sociedad moderna.

Así mismo, Habermas (1981), emplea al respecto los vocablos “aspectos proposicionales y aspectos performativos para señalar que están presentes en cualquier acto de comunicación humana, siempre y cuando éstas sean, en definitiva, interacciones simbólicamente mediadas y no comunicaciones unidireccionales” (p30). Los dos aspectos referidos, eso es, el del contenido y el de la relación, constituyentes para la comunicación simbólicamente mediada, tienen una esencial importancia para el proceso del desarrollo de la personalidad humana desde una óptica sociológica. El hecho de que la interacción simbólicamente mediada permita a la vez la transmisión y generación de significados generales y particulares indica que se convierte así en el medio fundamental para el proceso de la constitución reflexiva y social de la personalidad humana.

A estas ideas han aludido más de una vez autores muy diversos de disciplinas científicas distintas, como es el caso de J. Piaget, P. Wygotsky, J.G. Fichte, G.H. Mead, Th. Luckmann, J. Habermas y P. Watzlawick. Enlazando con sus aportaciones, refiriéndonos a las condiciones socializadoras y volviendo al núcleo central de nuestra argumentación, las interacciones simbólicamente mediadas son las que, facilitando el intercambio de ideas generales y muy particulares, requieren que todos los

implicados en la interacción educativa participen activamente en la elaboración y transmisión de los contenidos. Insistimos en que no se trata de una simple posibilidad, sino que es realmente una exigencia estructural de la comunicación que los sujetos tomen parte activa en la elaboración y transmisión de los contenidos. Una simple reproducción mecánica de éstos por parte de educandas y educandos no corresponde a su condición de ser sujeto de la interacción, puesto que les hace sustituibles por cualquier otra persona.

En el contexto de las interacciones simbólicamente mediadas, el sujeto, a través del esfuerzo por él realizado, se identifica y posee identidad, por cuyo motivo en el transcurso de estos procesos los contenidos, las experiencias y lo aprendido se hacen significativos para él. Cualquier contenido transmitido recobra significado a nivel de las acciones comunicativas concretas, y es allí donde los fines no son simplemente unilaterales.

Su concepto de la situación ideal del habla alude a las condiciones, en este caso máximas, bajo las cuales se realiza el actuar comunicativo guiado por una racionalidad comunicativa. Ésta es potencialmente posible aún cuando no exista estructuralmente, o bien, cuente con todo tipo de limitaciones estructurales para poder tener lugar. La propuesta habermasiana parte de facto de la base de que existe una comunicación racional que es más que un negociar de intereses individuales: “Los sujetos no son sólo reflexivos y constructivos, que interpretan y construyen activamente su realidad, además, cambian y mejoran su realidad dentro del marco estructural, puesto que resuelven conflictos mediante el discurso”(p387).

Se selecciona la teoría de Habermas, debido a que es bien sabido que pretende explicar la dinámica de las estructuras sociales complejas mediante el esfuerzo y la coordinación intersubjetiva de las personas. Considera que los procesos socializadores que transcurren en el seno de las instituciones educativas modernas precisan de explicaciones que sean capaces de acercarse a las coordinaciones intersubjetivas de las personas y el significado de éstas para los sujetos, las instituciones educativas y los demás elementos estructurales involucrados en los procesos citados en nuestras sociedades, como es el caso de la comunicación y el proceso de aprendizaje en la Sede de la UNEFA Sede Isabelica, Valencia Estado Carabobo, donde se desarrolló la presente investigación, con lo cual se sitúan en la línea de la argumentación aquí presentada.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Paradigma de la Investigación

La investigación estará fundamentada en el paradigma post-positivista, donde se hace motor emergente la Inter-Subjetividad. Existe una relación sujeto-objeto, siendo el último el mismo objeto de estudio. Es así, que este trabajo de investigación estará fundamentado en el paradigma post-positivista, según Paz Sandin (2010), “consideran el paradigma emergente la Inter Subjetividad o la intercomunicación entre los sujetos, o propósito del sujeto ya que estudia realidades humanas” (p.231); es decir la realidad contada por sus propios protagonistas, tal como son vividos por el autor, respetando sus vivencias, sin poner en duda lo expresado por él.

Enfoque de la Investigación

El abordaje de esta investigación está enmarcado bajo un enfoque sistémico emergente : cualitativo como lo señala Taylor y Bogdan (1992) se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable, (p.20) por lo que se estudió una realidad única, para obtener una respuesta acerca de lo que las personas piensan o sienten sobre del fenómeno en estudio, la modalidad de la investigación es de campo, de tipo descriptivo porque se busca describir un fenómeno.

La elección que se haga de un enfoque epistémico y metodológico viene dado por el objeto de estudio, es decir el define el enfoque y las técnicas que se usaran en esta investigación, además de la interpretación que se dé a toda la información recolectada. A través del enfoque cualitativo de esta investigación según Martínez M. (2010), permite:

Descubrir, estructurar, sistematizar las características de las variables en el estudio, además facilita la comprensión de las acciones humanas y destacar la validez de los resultados de la investigación este enfoque se observa desde las realidades sociales, donde asume que el conocimiento es una creación compartida a partir de la interacción el investigador y el investigado como resultado de una dialéctica entre el sujeto y objeto de estudio.(p. 194).

Sin embargo, la persona ser humano que requiere de dicha atención para el fomento y mejora de su condición de salud; estableciendo entre ambos un clima de rapport, armonía y respeto; donde el profesional de enfermería con su capacidad intuitiva percibe los aspectos que inciden e intervienen en el proceso objeto de investigación. En este enfoque, según Paz Sandín (2010)

El fenómeno es observado desde dentro hacia fuera, lo que le concede al método una característica humanística para entender la realidad social / idealística, según lo que el mundo no es dado sino creado por las personas que en el viven, por otro lado los investigadores se aproximan a un sujeto real, que está presente en el mundo y que puede en cierta medida, ofrecemos información sobre sus propias experiencias, opiniones y valores.

Así mismo, se analizan las bases filosóficas que sustentan el paradigma de atención integral y el concepto antropológico del hombre como ser (ontológico), es necesario resaltar que es la ciencia que estudia el ser en cuanto al ser, en este sentido la comunicación está orientada a establecer

una relación transpersonal como investigador tiene por finalidad conocer cuerpo, mente y alma; esta conexión humana está dirigida a conocer los supuestos axiológicos referido a la naturaleza de los valores sociales, éticos, morales entre otros, centrado en el núcleo educativo con respecto a la comunicación y el proceso de aprendizaje.

Con respecto a la dimensión política está fundamentada en las leyes del sistema educativo venezolano, las cuales el estado instituye como garante de los derechos sociales, garantiza el derecho a la participación y el derecho a la educación . En relación al fundamento teleológico doctrina de las causas finales, se indagará, finalidad, causa o razón de que existe el fenómeno, motivos que ocasionaron dicho acontecimiento fin y propósito que se quieren lograr con esta investigación.

Con respecto a lo Gnoseológico se relaciona entre el hecho y lo que representa, al conocimiento sobre las fuentes, forma y método que puede utilizar para llegar al camino de la verdad, de conocer la realidad en estudio, es decir la relación entre la comunicación y el proceso de aprendizaje.

El Método Fenomenológico

En cuanto al método, corresponde al Fenomenológico, cuya teoría está fundamentada en la interpretación. La fenomenología, según Husserl (1993) la hay pura y su predominante lugar en la ciencia es la fundamental de la filosofía. Se llama la ciencia de los fenómenos en todas sus significaciones. Se le denomina también como el preámbulo de la psicología empírica. Toda la ciencia le corresponde un dominio de los objetos con todo su conocimiento, es la intuición su primer punto de partida, es la experiencia

natural en que se dan, es la percepción originaria en nosotros mismos, en nuestra consciencia, llamada también percepción interna.

La fenomenología se inicia en el silencio, para estudiar la esencia de los fenómenos para explorarlos sistemáticamente no solo como aparecen sus esencias particulares o generales sino también del modo como estas cosas aparecen es reconsiderar todo lo contenido en la consciencia, las esencias dadas por la intuición fenomenológica.

En este mismo orden de ideas, Husserl (op.cit), considera que este es un enfoque, un método y una filosofía que descubre la estructura esencial de la consciencia, descubre la esencia (el eidos) de sus realidades vivenciales. Fenomenólogos además de Husserl se pueden mencionar a Heidegger, cuyo objeto de estudio se centró en la existencia, que precede a la consciencia. En este sentido podría mencionarse que el Fenomenalismo como una tendencia filosófica, postulando donde no podemos conocer las cosas como son en sí, sino tan solo en su apariencia Hessen (1976) y en la Fenomenología de Husserl, por consciencia debemos entender la totalidad de los actos o las vivencias intencionales; éstas son el contenido de la consciencia.

Este método se centra en el estudio de realidades vividas tal como son experimentadas, vividas y percibidas por la persona. Se debe tener una actitud fenomenológica para asumir posiciones críticas ante los fenómenos que se presentan, pues como lo señalo Husserl (1949) requiere el prescindir lo más completamente posible de supuestos y el poseer una absoluta evidencia intelectual, por lo que en esta investigación abordó las experiencias de las personas y su percepción en los centros de salud el cual es un campo amplio y enigmático por los diferentes fenómenos que se presentan, se busca conocer que es lo que pasa, que siente cada persona, que percibe .

En la fenomenología se busca ver la realidad desde la posición de otras personas, describir, comprender, analizar e interpretar el significado del fenómeno en estudio como es la percepción de las personas en el caso que me ocupa, sobre los centros de salud, y la fenomenología trata de explicarlo, investigando el fenómeno, la esencia y captando las relaciones existentes, observar como aparece, como está constituido en la conciencia de las personas y la interpretación que hacen de la experiencia vivida.

Al respecto Hurtado y Toro (2006), consideran que ésta es: “El proceso por medio del cual conocemos la vida psíquica con la ayuda de signos sensibles que son sus manifestaciones ” (p.100). La fenomenología tendría como misión descubrir los significados de los casos, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos y los gestos, pero conservando su singularidad en el contexto de que forma parte.

En este sentido, se va a buscar la esencia en su conciencia, es la vuelta al mundo vivido para buscar el significado del fenómeno, la conciencia fenomenológica del investigador se vuelve espectadora en sí misma, se va a interesar exclusivamente por los cambios conductuales que experimenta el sujeto de estudio en este caso los estudiantes del 5to semestre de la UNEFA.

Etapas del Método Fenomenológico

Para la realización de estos estudios de corte cualitativo, según Martínez (2012), se recurre a las siguientes etapas: descriptiva, estructural y de discusión.

Etapas Descriptivas.

El objetivo de esta etapa es lograr una descripción del fenómeno de estudio, lo más completa y no prejuiciadamente posible, que refleje la realidad vivida por la persona, su mundo, su situación en la forma más auténtica. Consta de tres pasos:

1) Elección de la técnica o procedimiento. Aquí se pretende lograr la descripción lo más exacta posible utilizando varios procedimientos: **La observación directa o participativa**, en los eventos vivos (se toman notas, recogiendo datos), pero siempre tratando de no alterarlos con la presencia del investigador. **La entrevista coloquial o dialógica**: con los sujetos de estudio con anterioridad a esta etapa; se deben de estructurar en partes esenciales para obtener la máxima participación de los entrevistados y lograr la mayor profundidad de lo vivido por el sujeto.

2) La aplicación de la técnica o procedimiento seleccionado toma en cuenta lo siguiente: que nuestra percepción aprende estructuras significativas; generalmente vemos lo que esperamos ver; los datos son casi siempre para una u otra hipótesis; nunca observamos todo lo que podríamos haber observado, y la observación es siempre selectiva y siempre hay una correlación funcional entre la teoría y los datos: las teorías influyen en la determinación de los datos, tanto como éstos en el establecimiento de las teorías.

3) Elaboración de la descripción protocolar: un fenómeno bien observado y registrado no será difícil de describir con características de autenticidad, cumpliendo con los siguientes presupuestos: que reflejen el fenómeno o la realidad tal como se presentó; que sea lo más completa posible y no omita nada que pudiera tener relevancia para el estudio.

Etapas Estructurales

En esta etapa, el trabajo central es el estudio de las descripciones contenidas en los protocolos; éstos están constituidos de varios pasos entrelazados, y aunque la mente humana no respeta secuencias tan estrictas, ya que en su actividad cognoscitiva se adelanta o vuelve atrás con gran rapidez y agilidad para dar sentido a cada elemento o aspecto, sin detenerse en cada uno los ve por separado, de acuerdo a la prioridad temporal de la actividad en que pone énfasis; es recomendable seguir la secuencia de éstos para tener un mejor análisis de los fenómenos estudiados.

Etapas de Discusión de los Resultados

En esta etapa se intenta relacionar los resultados obtenidos de la investigación con los hallazgos de otros investigadores para compararlos, contraponerlos o complementarlos, y entender mejor las posibles diferencias o similitudes. De este modo, es posible llegar a una mayor integración y a un enriquecimiento del “cuerpo de conocimientos” del área estudiada.

Escenario de Estudio

El escenario del paradigma cualitativo, está en el lugar donde se desarrollan los hechos, sin modificaciones. Identificar el escenario donde ocurre el estudio es de vital importancia, ya que debe conocer y saber cuál de esos lugares es el más idóneo para la investigación.

Para efecto de esta investigación la situación problema se presenta en la Universidad Pedagógica Experimental de las Fuerzas Armadas, sede La Isabelica, en Valencia Estado Carabobo, donde se ubican 22 estudiantes de enfermería del 5º Semestre.

Unidades de Estudio

Los informantes claves los conforman todas aquellas personas que están dispuestas a proporcionar información de manera suficiente, eficiente, pertinente y veraz. Según Mckernan (2012). “Los informantes claves se escogen porque tienen el tiempo y el cocimiento especial para proporcionar relatos y comentarios determinados y perspicaces”. (p. 152). Se seleccionaran seis (6) personas como informantes claves quienes comparten criterios y características, según la autora:

- 2 docentes de la Institución
- 3 estudiantes del 5to semestre de enfermería

Técnicas de Apreensión de Datos

Para llevar a cabo ésta investigación se utilizará la entrevista en profundidad. En lo que respecta a la entrevista, para Moreno (2011) “es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”. Por su parte, Martínez (2011) indica que “la entrevista en la investigación cualitativa es un instrumento técnico que tiene gran sintonía epistemológica con este enfoque y también en su teoría metodológica” (p.194)

Por consiguiente, las entrevistas que se efectuaron en la presente investigación fueron flexibles y dinámicas, se realizaron diferentes encuentros cara a cara, de una manera muy informal, con una conversación con los informantes, de modo que se llegue a niveles profundos en cuanto a sus pensamientos y sentimientos.

Comentan Hurtado y Toro (2012): El objetivo de la entrevista es “permitirse entrar en el interior de la persona, asumiendo que ésta es significativa e importante y que está en capacidad de exponer expresamente sus ideas, pensamientos y sentimientos en forma clara “(p.34). el entrevistador sirve como cuidadoso recolector de datos , su rol incluye el trabajo de lograr que los sujetos se relajen lo bastante como para responder a una serie predefinida de preguntas, por lo tanto la entrevista en profundidad sigue el modelo de una conversación entre iguales y, no de un intercambio formal de preguntas y respuestas.

Referente a la entrevista en profundidad, considera, Pérez citado por Méndez (2011) que “es la intención de comprender al otro, en su propio lenguaje, de pensar en sus propios términos de descubrir su universo subjetivo” (p.23) En cuanto a su aplicación de la entrevista a los informantes, es necesario aclarar que se realizaron de manera natural y dentro del contexto de la relación de ayuda del rol de orientadora; esto generó que la interacción se diera con facilidad, en virtud del “rapport” que enmarca esta relación, y en ese encuentro, los informantes de manera natural y espontánea mostraron su disposición para que fuese aplicada.

El instrumento utilizado fue un guión de entrevista abierto, el cual es definido Méndez (op.cit) como “Un formato estructurado con preguntas

abiertas relacionadas con el propósito del estudio, que sirve de guía al entrevistador para registrar los datos” (p.25). Por otra parte, para recolectar la información es fundamental registrarla de tal modo que pueda recuperarse de manera fácil y ordenada para su revisión y análisis, por lo que la autora de la presente investigación considera que la grabación es un medio que permite registrar exactamente lo que dice el informante y permite tener acceso a los datos registrados.

Técnicas para Interpretar la Información

El análisis cualitativo de datos, se traduce en las manifestaciones o expresiones que configuran los lenguajes humanos (textos) y a su objetivo, basado en elaborar teorías de la subjetividad que expliquen el sentido y significación de las acciones humanas.

Según Buendía, Collás y Hernández (1998), “los datos verbales se dividen o segmentan en unidades relevantes o significativas, manteniendo conexión a su vez con un objeto más global” (p.289). Esto implica, una conexión muy estrecha entre el tratamiento manipulativo de los datos y las interpretaciones teóricas. Los datos segmentados son categorizados de acuerdo a un sistema organizado. Algunas categorías relacionadas con el marco conceptual o las cuestiones a investigar. En este orden de ideas, Buendía (o.p.cit) refiere: “Las categorías son inicialmente aproximaciones que se mantienen que se mantienen de forma abierta, ya que deberán acomodarse a nuevos datos. Se modificarán y refinarán hasta conseguir un sistema satisfactorio”

Los datos serán recogidos, aplicando los criterios de sistematización en cuanto a reducción de datos, disposición y transformación de datos, obtención de resultados y verificación de conclusiones. Una vez obtenidos los datos, se transcribieron las entrevistas y grabaciones realizadas en una matriz de información. Seguidamente, devino la clasificación y categorización que se realizó mediante triangulaciones de resultados, que permitieron contrastar la información recaudada de los sujetos, para lograr obtener una información confiable.

Asimismo, se aplicó la triangulación de información considerada por Bisquerra (1998) como “el principio básico que consiste en recoger y analizar los datos desde distintos ángulos para confrontarlos y constatarlos entre sí (p. 264). La triangulación según Moreno (2011) “permite establecer relaciones de comparación entre los sujetos indagados en tanto actores situados, en función de los diversos tópicos interrogados, con lo que se enriquece el escenario íntersubjetivo desde el que el investigador cualitativo construye los significados” (p. 2).

Para realizar esta acción, se pueden distinguir dos vías: una de carácter general, que consiste en establecer relaciones de comparación significativa desde las conclusiones de tercer nivel; es decir, triangular la opinión de los estamentos a las interrogantes centrales de la investigación, y una de carácter específico, que permite hilar más fino, y que consiste en establecer estas relaciones de comparación significativa desde las conclusiones de segundo nivel, es decir, entre categorías, cuando ello sea posible (esto porque a veces no todas las categorías son aplicables a todos los estamentos). La elección de una de estas dos vías, o de las dos en términos complementarios, es una decisión del investigador y dependió

fundamentalmente del grado de penetración que quiera realizar en su investigación.

Por otra parte, la generación de teoría, es el propósito fundamental que guía la investigación. Según Buendía (p.p. cit), la teorización “es un procedimiento cognitivo consistente en descubrir y manipular categorías abstractas. Este proceso, se lleva a cabo a través de distintas operaciones “(p. 300). En la presente investigación, no se pretende construir teorías sino dar inicio a ella, descubriendo, explorando, orientando al proceso en relación a las categorías y relaciones entre ellas, que emergen de la realidad encontrada.

Posteriormente, se efectúa la quinta y última fase del proceso que es el hábeas o elaboración del cuerpo del trabajo de grado para su posterior revisión y defensa. Por consiguiente, en este trabajo de investigación, se presentará una síntesis descriptiva de los hallazgos obtenidos mediante la recopilación de los datos, para establecer conclusiones finales con relación a los mismos, y consecuentemente elaborar las sugerencias pertinentes.

CAPÍTULO IV

PROCESO INTERPRETATIVO DE LA INFORMACIÓN

Este proceso, se traduce en las manifestaciones o expresiones que configuran los lenguajes humanos (textos) y a su objetivo, basado en elaborar teorías de la subjetividad que expliquen el sentido y significación de las acciones humanas. Para ello, se emplea la triangulación, definida por Moreno (2005) como el método que “permite establecer relaciones de comparación entre los sujetos indagados en tanto actores situados, en función de los diversos tópicos interrogados, con lo que se enriquece el escenario ínter subjetivo desde el que el investigador cualitativo construye los significados” (p. 2).

En esta investigación, se empleó el método de triangulación de datos, que consuegra (2005), esta hace referencia a “que los investigadores consultan en diferentes fuentes la información necesaria para su investigación y que además, tiene en cuenta los distintos actores del contexto en que se encuentran por ejemplo pueden hacer uso de la observación participante” (p.98). Se empleó este método de análisis, ya que se procedió contrastar las informaciones desde el punto de vista de los actores claves que participaron en la investigación, con los datos aportados por los teorizantes.

Cuadro 1. Presentación del material Protocolar

Fecha : 20-06-2013, hora 9:00, am

Entrevistadora: S.P. Entrevistado: J.M . Estudiante 19 años.

Texto	Categoría
I: ¿Consideras importante la comunicación docente estudiante? E: si creo que es muy importante, ya que a través de ella se puede facilitar el aprendizaje	Importancia de la Comunicación
i: ¿Cómo percibes este proceso en la UNEFA? J.M: Este año, no hace mucho, Sucedió que una estudiante y u docente formaron un alboroto, por unas notas, la chica no estaba de acuerdo, dijo que había entregado un trabajo, la docente que no, no es fluido el proceso de comunicación.	Proceso De Comunicación No Fluido
I. ¿Considera que el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, propiciando un medio interactivo? E: no creo, pues muchas veces se limitan a dar la clase, no hay interacción docente estudiante.	Manejo Linguistico Sin interacción
I: ¿Crees importante que el docente asuma y respeta, las creencias, las realidades y valores de sus educandos? E: SI, por supuesto, todos merecemos respeto, si ellos exigen respeto, deben darlo también.	Creencias Valores

I: ¿Consideras que los estudiantes se cohiben de expresar sinceramente lo que sienten, de revelar lo que quieren y no quieren, o de opinar directamente a las situaciones que se presenten en el aula de clases de forma sincera, positiva y justa? E: Claro, porque siempre ven al profesor como alguien muy distante, se inculca que debe haber disciplina y respeto, no camaradería por eso hay como una barrera.	Expresión
I: ¿Considera que el docente motiva al estudiante a través de reconocimiento de logros, incentivan el rendimiento académico y establecen un proceso de interacción internalizando en las motivaciones, problemas y expectativas del grupo con el cual trabaja? E: No, pocas veces se reciben estímulos, no se establece un proceso de comunicación muy fluido, creo que existen muchas barreras docente estudiante.	Motivación
I. ¿Crees importante en el proceso de comunicación docente-estudiante que se demuestre interés en escucharlos en el aula y fuera de ella, que el docente además se muestre amistoso (les de la mano, palmaditas en la espalda). E: si, muy importante, porque de esa manera nos sentimos valorados, que somos apreciados, que ellos nos ven como seres humanos.	Escucha Activa

Fuente: Elaboración propia.

Fecha : 22-06-2013, hora 9:00, am
Entrevistadora: S.P. Entrevistado: P.M . Docente 44 años.

Texto	Categoría
I: ¿Consideras importante la comunicación docente estudiante? E: Por supuesto, es muy importante, ya que dicho proceso permite conocer nuestros estudiantes, como actúan, que sienten, que dificultades presentan en el aprendizaje	Importancia de la comunicación
i: ¿Cómo percibes este proceso en la UNEFA? E: Creo que existen debilidades en este proceso, no se establece un verdadero proceso de comunicación horizontal con los estudiantes, hay demasiadas barreras.	Proceso de comunicación no fluido
I. ¿Considera que el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, propiciando un medio interactivo? E: se realiza el esfuerzo, sin embargo existen docentes que practican la cultura del miedo, que alejan al estudiante, pues muchas veces se limitan a dar un contenido, no existe reciprocidad docente estudiante.	Manejo linguistico sin interacción

I: ¿Crees importante que el docente asuma y respeta, las creencias, las realidades y valores de sus educandos? E: SI, es un derecho inherente como seres humanos, se debe dar respeto, si esperamos lo mismo de ellos, tener en cuenta que existe diversidad cultural, que hay diferentes condiciones, esforzarnos por conocer al estudiante y saber sus potencialidades y limitaciones.	Creencias Valores
I: ¿Consideras que los estudiantes se cohiben de expresar sinceramente lo que sienten, de revelar lo que quieren y no quieren, o de opinar directamente a las situaciones que se presenten en el aula de clases de forma sincera, positiva y justa? E: si lo creo, ya que ven al profesor como alguien superior, se crean estereotipos, se inculca que debe haber disciplina y respeto, no camaradería por eso existen barreras.	Expresión
I: ¿Considera que el docente motiva al estudiante a través de reconocimiento de logros, incentivan el rendimiento académico y establecen un proceso de interacción internalizando en las motivaciones, problemas y expectativas del grupo con el cual trabaja? E: No, pocas veces lo hace, lamentablemente,	Motivación

es algo que debería ser generalizado, para que el resto de los estudiantes se sienta motivado, pero los colegas no lo ponen en práctica.	
¿Crees importante en el proceso de comunicación docente-estudiante que se demuestre interés en escucharlos en el aula y fuera de ella, que el docente además se muestre amistoso (les de la mano, palmaditas en la espalda). E: Si, es muy importante, es una manera de comunicación gestual que se debe poner en práctica, además de oír sus problemas, un docente debe ir más allá en su rol educador.	Escucha Activa

Fuente: Elaboración propia.

Fecha : 25-06-2013, hora 9:00, am
Entrevistadora: S.P. Entrevistado: L.U . Docente 51 años.

Texto	Categoría
I: ¿Consideras importante la comunicación docente estudiante? E: Por supuesto, es muy importante, a través de la comunicación podemos entender nuestros estudiantes, sus cualidades, intereses, que dificultades presentan en el aprendizaje	Importancia de la comunicación
i: ¿Cómo percibes este proceso en la UNEFA? E: Creo que es muy cerrado, por ser una institución militar, no se establece un verdadero proceso de comunicación horizontal con los estudiantes, hay demasiadas barreras.	Proceso de comunicación no fluido
I. ¿Considera que el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, propiciando un medio interactivo? E: Bueno, eso es lo que pretendemos, aun cuando existen siempre las barreras psicológicas, los estudiantes nos ven como el ogro, al que hay que temer. No existe mucha reciprocidad docente - estudiante.	Manejo linguistico sin interacción

I: ¿Crees importante que el docente asuma y respete, las creencias, las realidades y valores de sus educandos? E: Si, por supuesto, el respeto ante todo, se debe dar respeto, si esperamos lo mismo de ellos, tener en cuenta que existe diferencias individuales en los estudiantes, aceptarlos y saber sus potencialidades y limitaciones.	Creencias Valores
I: ¿Consideras que los estudiantes se cohiben de expresar sinceramente lo que sienten, de revelar lo que quieren y no quieren, o de opinar directamente a las situaciones que se presenten en el aula de clases de forma sincera, positiva y justa? E: si lo creo, ya que ven al profesor como alguien superior, además por la misma disciplina, aquí se ve al docente como un ser superior al que se debe respeto.	Expresión
I: ¿Considera que el docente motiva al estudiante a través de reconocimiento de logros, incentivan el rendimiento académico y establecen un proceso de interacción internalizando en las motivaciones, problemas y expectativas del grupo con el cual trabaja? E: No, pocas veces se hace, como te dije antes, en este tipo de instituciones son muy rígidas en este aspecto. no se motiva al estudiante con reconocimientos.	Motivación

¿Crees importante en el proceso de comunicación docente-estudiante que se demuestre interés en escucharlos en el aula y fuera de ella, que el docente además se muestre amistoso (les de la mano, palmaditas en la espalda). E: Si, es muy importante, es una manera de comunicación gestual, los mensajes que el cuerpo manda al oyente, permiten hacerlos sentir apreciados. Además se debe tratar de mostrar interés por el estudiante, sentarse a escuchar sus problemas, orientarlos.	Escucha Activa
---	-----------------------

Fuente: Elaboración propia.

Fecha : 27-06-2013, hora 9:00, am
Entrevistadora: S.P. Entrevistado: E.M . Estudiante 21 años.

Texto	Categoría
I: ¿Consideras importante la comunicación docente estudiante? E: Si es importante, ya que es la única forma de hacernos entender	Importancia de la comunicación
i: ¿Cómo percibes este proceso en la UNEFA? J.M: no es fluida, existen conflictos, entre estudiantes y docentes porque muchas veces es un proceso muy formal.	Proceso de comunicación no fluido
I. ¿Considera que el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, propiciando un medio interactivo? E: si, siempre usa palabras apropiadas sin embargo la interacción es limitada, no hay intercambio.	Manejo linguistico sin interacción
I: ¿Crees importante que el docente asuma y respeta, las creencias, las realidades y valores de sus educandos? E: SI, deben respetar nuestras creencias, nuestra cultura, al igual que esperan respeto de nosotros deben dárnoslo.	Creencias Valores

I: ¿Consideras que los estudiantes se cohiben de expresar sinceramente lo que sienten, de revelar lo que quieren y no quieren, o de opinar directamente a las situaciones que se presenten en el aula de clases de forma sincera, positiva y justa? E: si nos cohibimos, porque muchas veces cuando expresamos descontento nos ponen el ojo, el docente siempre tiene la razón.	Expresión
I: ¿Considera que el docente motiva al estudiante a través de reconocimiento de logros, incentivan el rendimiento académico y establecen un proceso de interacción internalizando en las motivaciones, problemas y expectativas del grupo con el cual trabaja? E: No, nunca he recibido un premio, algo que me estimule, no existe motivación. ni siquiera una felicitación.	Motivación
II. ¿Crees importante en el proceso de comunicación docente-estudiante que se demuestre interés en escucharlos en el aula y fuera de ella, que el docente además se muestre amistoso (les de la mano, palmaditas en la espalda). E: si, muy importante, porque si uno se siente escuchado se siente valorado, además siempre hace falta una palmadita, sentirnos apreciados.	Escucha Activa

Fuente: Elaboración propia.

Fecha : 26-06-2013, hora 10:00, am

Entrevistadora: S.P. Entrevistado: R.M . Estudiante 26 años.

Texto	Categoría
I: ¿Consideras importante la comunicación docente estudiante? E: Si creo que es importante, ya que a través de ella se puede expresar al docente las dudas en el aprendizaje	Importancia de la comunicación
i: ¿Cómo percibes este proceso en la UNEFA? J.M: No muy buena, existen conflictos, el proceso no es lo mejor. A veces hay estudiantes conflictivos y docentes que no dan su brazo a torcer.	Proceso de comunicación no fluido
I. ¿Considera que el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, propiciando un medio interactivo? E: si, su lenguaje es acorde, pero no propicia la interacción, ellos se limitan a dar la clase, no hay interacción docente estudiante.	Manejo lingüístico sin interacción
I: ¿Crees importante que el docente asuma y respete, las creencias, las realidades y valores de sus educandos? E: Si, porque ellos deben respetar nuestras creencias, nuestra cultura, todos debemos dar y recibir respeto.	Creencias Valores

I: ¿Consideras que los estudiantes se cohiben de expresar sinceramente lo que sienten, de revelar lo que quieren y no quieren, o de opinar directamente a las situaciones que se presenten en el aula de clases de forma sincera, positiva y justa? E: si nos cohibimos, nos da miedo decir algo que pueda ser usado en nuestra contra, que tomen represalias si decimos algo en contra del docente.	Expresión
I: ¿Considera que el docente motiva al estudiante a través de reconocimiento de logros, incentivan el rendimiento académico y establecen un proceso de interacción internalizando en las motivaciones, problemas y expectativas del grupo con el cual trabaja? E: No, nunca he recibido un premio, algo que me estimule, en ese aspecto no hay interacción.	Motivación
I. ¿Crees importante en el proceso de comunicación docente-estudiante que se demuestre interés en escucharlos en el aula y fuera de ella, que el docente además se muestre amistoso (les de la mano, palmaditas en la espalda). E: si, muy importante, porque si ellos no escuchan nuestros planteamientos, no pueden saber las dudas que nos aquejan, además siempre hace falta una palmadita, sentirnos apreciados.	Escucha Activa

Fuente: Elaboración propia.

Categorización

Entre las tareas de reducción de datos cualitativos, posiblemente las más representativas y al mismo tiempo las más habituales sean la categorización y la codificación. La categorización es definida por Paz Sandín (2008) como: “Categorizar, es decir, clasificar, conceptuar o codificar mediante un término o expresión breve que sean claros e inequívocos” (p. 103) Para ello se distinguirá entre categorías, que denotan un tópico en sí mismo, y las subcategorías, que detallan dicotómico en micro aspectos.

La categorización facilita la clasificación de los datos registrados, y por consiguiente, propicia una importante simplificación. Es decir, la categorización consiste en la segmentación en elementos singulares, o unidades, que resultan relevantes y significativas desde el punto de vista de nuestro interés investigativo.

En base a todo lo expuesto, se considera conveniente señalar, que en la búsqueda de los significados, se encontraron Categorías según los aspectos relacionados al proceso de comunicación efectivo y el aprendizaje, siendo estas. Comunicación, valores y expresión. De las categorías señaladas anteriormente, se construyó la matriz de categorización, en cual se exponen una síntesis de las cuatro categorías desarrolladas, además de mostrar los elementos que definen las mismas, a través de cada subcategoría.

Cuadro 2. Matriz de Categorización

TEXTO DE LA ENTREVISTA : ¿Consideras importante la comunicación docente estudiante?	CATEGORIA 1- COMUNICACIÓN	CODIGO
Informante 1: si creo que es muy importante, ya que a través de ella <u>se puede facilitar el aprendizaje</u> Informante 2 : Por supuesto, es muy importante, ya que dicho proceso <u>permite conocer nuestros estudiantes</u>, como actúan, que sienten, que dificultades presentan en el aprendizaje Informante 3: si creo que es importante, ya que a través de ella <u>se puede expresar al docente las dudas en el aprendizaje</u> Informante 4: <u>podemos entender nuestros estudiantes, sus cualidades, intereses, que dificultades presentan en el aprendizaje</u> Informante 5: es importante, que <u>es la única forma de hacernos entender</u>	Niño (2010) sostiene que la comunicación “es el proceso que se da entre dos o más personas y en el que va implícito un propósito particular al intercambiar a través de algún medio, opiniones, emociones, deseos conocimientos” (p. 27) . De igual manera, Niño (ob.cit.) precisa que es requisito fundamental una eficaz comunicación entre los miembros de un grupo, si se quiere que las relaciones humanas en cualquier ámbito familiar, educativo laboral o político, sean armoniosas y saludables.	<u>se puede facilitar el aprendizaje</u> <u>permite conocer nuestros estudiantes,</u> <u>se puede expresar al docente las dudas en el aprendizaje</u> <u>podemos entender nuestros estudiantes, sus cualidades, intereses, que dificultades presentan en el aprendizaje</u> <u>es la única forma de hacernos entender</u>

TEXTO DE LA ENTREVISTA ¿Cómo percibes este proceso en la UNEFA?	CATEGORIA 1 COMUNICACIÓN	CODIGO
Informante 1: Este año, no hace mucho, Sucedió que una estudiante y un docente formaron un alboroto, por unas notas, la chica no estaba de acuerdo, dijo que había entregado un trabajo, la docente que no, <u>no es fluido el proceso de comunicación</u>. Informante 2 : Creo que existen debilidades en este proceso, <u>no se establece un verdadero proceso de comunicación horizontal con los estudiantes</u>, hay demasiadas barreras. Informante 3: no muy buena, <u>existen conflictos</u>, el proceso no es lo mejor. A veces <u>hay estudiantes conflictivos y docentes que no dan su brazo a torcer</u>. Informante 4: es <u>muy cerrado</u>, por ser una institución militar, <u>no se establece un verdadero proceso</u> de comunicación horizontal con los estudiantes, hay <u>demasiadas barreras</u> Informante 5: <u>no es fluida</u>, <u>existen conflictos</u>, entre estudiantes y docentes porque muchas veces es un <u>proceso muy formal</u>.	En la mayoría de las instituciones educativas en el proceso de la comunicación se presentan una serie de interferencias que dificultan la comprensión del mensaje y lo distorsiona, llegando a producir conflictos entre los miembros de la institución. Niño (2010), al referirse al ruido como una de las interferencias en la comunicación, cita a Kaplún quien señala: ruido es pues, para la teoría de la información todo lo que altere el mensaje e impide que este llegue correcta y fielmente al destinatario; todo lo que perturba la comunicación, la obstaculiza, la interfiere o la distorsiona. (p. 39).	<u>no es fluido el proceso de comunicación</u> <u>no se establece un verdadero proceso de comunicación horizontal con los estudiantes</u> <u>existen conflictos</u>, <u>hay estudiantes conflictivos y docentes que no dan su brazo a torcer</u>. <u>muy cerrado</u> , <u>no se establece un verdadero proceso</u> <u>demasiadas barreras</u> <u>no es fluida</u>, <u>existen conflictos</u>, <u>proceso muy formal</u>.

TEXTO DE LA ENTREVISTA ¿Considera que el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, propiciando un medio interactivo?	CATEGORIA 1 COMUNICACIÓN	CODIGO
Informante 1: no creo, pues muchas veces se limitan a dar la clase, <u>no hay interacción docente estudiante.</u> Informante 2 : se realiza el esfuerzo, sin embargo existen docentes que practican la cultura del miedo, que alejan al estudiante, pues muchas veces se limitan a dar un contenido, <u>no existe reciprocidad docente estudiante.</u> Informante 3 si, su lenguaje es acorde, pero no propicia la interacción, ellos se limitan a dar la clase, <u>no hay interacción docente estudiante.</u> Informante 4: <u>existen siempre las barreras psicológicas</u>, los estudiantes <u>nos ven como el ogro</u>, al que hay que temer. <u>No existe mucha reciprocidad docente – estudiante</u> Informante 5: <u>siempre usa palabras apropiadas</u> <u>sin embargo la interacción es limitada, no hay intercambio.</u>	Maturana (2008) sostiene que las conversaciones no son solo un fenómeno lingüístico, sino que es una combinación de dos factores básicos, lenguaje y emociones. Al respecto, este autor agrega que estos dos factores no son independientes entre sí, sino que estar estrechamente relacionados y que para entablar una conversación deben estar equilibrados.	<u>no existe reciprocidad docente estudiante.</u> <u>no hay interacción docente estudiante.</u> <u>no hay interacción docente estudiante.</u> <u>existen siempre las barreras psicológicas,</u> <u>nos ven como el ogro,</u> <u>No existe mucha reciprocidad docente - estudiante</u> <u>siempre usa palabras apropiadas</u> <u>la interacción es limitada,</u> <u>no hay intercambio.</u>

TEXTO DE LA ENTREVISTA ¿Crees importante que el docente asuma y respeta, las creencias, las realidades y valores de sus educandos?	CATEGORIA 3 VALORES, CREENCIAS	CODIGO
Informante 1: SI, por supuesto, <u>todos merecemos respeto</u>, si ellos exigen respeto, deben darlo también. Informante 2 : SI, es un derecho inherente como seres humanos, <u>se debe dar respeto</u>, si esperamos lo mismo de ellos, tener en cuenta que existe diversidad cultural, que hay diferentes condiciones, esforzarnos por conocer al estudiante y saber sus potencialidades y limitaciones. Informante 3: SI, porque ellos deben respetar nuestras creencias, nuestra cultura, <u>todos debemos dar y recibir respeto.</u> Informante 4: <u>el respeto ante todo, se debe dar respeto, si esperamos lo mismo de ellos, tener en cuenta que existe diferencias individuales en los estudiantes, aceptarlos y saber sus potencialidades y limitaciones</u> Informante 5:SI, deben <u>respetar nuestras creencias, nuestra cultura, al igual que esperan respeto de nosotros deben dárnoslo</u>	Martínez (2009) señala que la esencia del ser humano no reside en la persona particular, sino en la relación de ésta con sus semejantes. Una relación positiva es la que permite o estimula la evolución y logros satisfactorios. El punto de partida ha de ser una buena relación consigo mismo, fundada sobre la base de una sana autoestima (conocerse, aceptarse y valorarse), para entonces poder relacionarse de la manera posible con los demás, apoyándose en los valores y creencias positivas, para crear vínculos orientados a la comprensión, la armonía y la felicidad.	<u>todos merecemos respeto</u> <u>todos se debe dar respeto.</u> <u>debemos dar y recibir respeto..</u> <u>el respeto ante todo,</u> <u>se debe dar respeto, si esperamos lo mismo</u> <u>tener en cuenta que existe diferencias individuales</u> <u>aceptarlos y saber sus potencialidades y limitaciones</u> <u>respetar nuestras creencias,</u> <u>nuestra cultura,</u> <u>igual que esperan respeto de nosotros deben dárnoslo</u>

TEXTO DE LA ENTREVISTA ¿Consideras que los estudiantes se cohiben de expresar sinceramente lo que sienten, de revelar lo que quieren y no quieren, o de opinar directamente a las situaciones que se presenten en el aula de clases de forma sincera, positiva y justa?	CATEGORIA 4 EXPRESIÓN	CODIGO
Informante 1: Claro, porque <u>siempre ven al profesor como alguien muy distante</u>, se inculca que debe haber disciplina y respeto, no camaradería por eso hay como una barrera. Informante 2 : si lo creo, ya que <u>ven al profesor como alguien superior</u>, se crean estereotipos, se inculca que debe haber disciplina y respeto, no camaradería por eso existen barreras. Informante 3: si nos cohibimos, nos da miedo decir algo que pueda ser usado en nuestra contra, <u>que tomen represalias si decimos algo en contra del docente.</u> Informante 4: <u>si lo creo</u>, ya que <u>ven al profesor como alguien superior</u>, además <u>por la misma disciplina</u>, aquí <u>se ve al docente como un ser superior</u> Informante 5:<u>si nos cohibimos</u>, porque muchas veces <u>cuando expresamos descontento nos ponen el ojo, el docente siempre tiene la razón</u>	Pérez, (2012), refiere que entendemos a la comunicación como un medio que nos posibilita generar confianza, efectividad, respeto y bienestar. Para facilitar y potenciar el proceso de comunicación personal, empresarial, grupal, utilizamos el marco contextual y las distinciones, centrándonos fundamentalmente en el proceso particular de la Comunicación, y en las particularidades de cada uno de los participantes.	<u>siempre ven al profesor como alguien muy distante</u> <u>ven al profesor como alguien superior</u> <u>que tomen represalias si decimos algo en contra del docente.</u> <u>ven al profesor como alguien superior, por la misma disciplina, se ve al docente como un ser superior</u> <u>si nos cohibimos, cuando expresamos descontento nos ponen el ojo, el docente siempre tiene la razón</u>

TEXTO DE LA ENTREVISTA ¿Considera que el docente motiva al estudiante a través de reconocimiento de logros, incentivan el rendimiento académico y establecen un proceso de interacción internalizando en las motivaciones, problemas y expectativas del grupo con el cual trabaja?	CATEGORIA 4 EXPRESIÓN	CODIGO
Informante 1: No, pocas veces se reciben estímulos, <u>no se establece un proceso de comunicación muy fluido</u>, creo que existen muchas barreras docente estudiante. Informante 2 : No, pocas veces lo hace, lamentablemente, es algo que <u>debería ser generalizado, para que el resto de los estudiantes se sienta motivado</u>, pero los colegas no lo ponen en práctica. Informante 3: No, nunca he recibido un premio, algo que me estimule, <u>en ese aspecto no hay interacción.</u> Informante 4: No, <u>pocas veces se hace</u>, como te dije antes, en <u>este tipo de instituciones son muy rígidas</u> en este aspecto, <u>no se motiva al estudiante con reconocimientos</u> Informante 5: No, <u>nunca he recibido un premio, algo que me estimule, no existe motivación. Ni siquiera una felicitación</u>	Según Pérez, (2012) “Aunque tengamos la mejor de las intenciones, el problema es que no sabemos comunicarnos de forma adecuada. Y no tenemos por qué saberlo, ya que nunca nadie nos ha enseñado a comunicarnos afectivamente “	<u>no se establece un proceso de comunicación muy fluido</u> <u>debería ser generalizado, para que el resto de los estudiantes se sienta motivado</u> <u>en ese aspecto no hay interacción.</u> <u>pocas veces se hace,</u> <u>este tipo de instituciones son muy rígidas</u> <u>no se motiva al estudiante con reconocimientos</u> <u>nunca he recibido un premio,</u> <u>algo que me estimule,</u> <u>no existe motivación.</u> <u>Ni siquiera una felicitación.</u>

TEXTO DE LA ENTREVISTA	CATEGORIA 4. EXPRESIÓN	CODIGO
¿Crees importante en el proceso de comunicación docente-estudiante que se demuestre interés en escucharlos en el aula y fuera de ella, que el docente además se muestre amistoso (les de la mano, palmaditas en la espalda). Informante 1: si, muy importante, porque <u>de esa manera nos sentimos valorados</u>, que somos apreciados. Informante 2 : Si, es muy importante, <u>es una manera de comunicación gestual que se debe poner en práctica</u>, además de oír sus problemas, un docente debe ir más allá en su rol educador. Informante 3: si, muy importante, porque si ellos no escuchan nuestros planteamientos, no pueden saber las dudas que nos aquejan, además <u>siempre hace falta una palmadita, sentirnos apreciados.</u> Informante 4: es una manera de <u>comunicación gestual, los mensajes que el cuerpo manda al oyente, permiten hacerlos sentir apreciados.</u> Además <u>se debe tratar de mostrar interés por el estudiante, sentarse a escuchar sus problemas</u>, orientarlos. Informante 5: <u>si, muy importante</u>, porque si <u>uno se siente escuchado se siente valorado, además siempre hace falta una palmadita, sentirnos apreciados.</u>	Blais, y Wilkinson, (2009) refieren que: Los gestos constituyen una forma de comunicación no verbal, la comunicación no verbal puede reforzar o contradecir lo que se dice verbalmente. Debe estar consciente de los mensajes tanto verbales como no verbales emitidos cuando establece la comunicación, además, interpretar las señales procedentes de los mismos para establecer una comunicación efectiva	<u>de esa manera nos sentimos valorados</u> <u>es una manera de comunicación gestual que se debe poner en práctica</u> <u>siempre hace falta una palmadita, sentirnos apreciados.</u> <u>comunicación gestual,</u> <u>los mensajes que el cuerpo manda al permiten hacerlos sentir apreciados.</u> <u>se debe tratar de mostrar interés por el estudiante,</u> <u>sentarse a escuchar sus problemas,</u> <u>si, muy importante,</u> <u>uno se siente escuchado</u> <u>se siente valorado,</u> <u>además siempre hace falta una palmadita</u> <u>sentirnos apreciados.</u>

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 3. Matriz De Categorías Y Sub-Categorías de los Informantes.

CATEGORÍA 1. COMUNICACIÓN

Subcategoría. COMUNICACIÓN DOCENTE ESTUDIANTE

Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5	Significado	Interpretación del Investigador
si creo que es muy importante, ya que a través de ella <u>se puede facilitar el aprendizaje</u>	Por supuesto, es muy importante, ya que dicho proceso <u>permite conocer nuestros estudiantes</u> , como actúan, que sienten, que dificultades presentan en el aprendizaje	si creo que es importante, ya que a través de ella <u>se puede expresar al docente las dudas en el aprendizaje</u>	<u>podemos entender nuestros estudiantes, sus cualidades, intereses, que dificultades presentan en el aprendizaje</u>	es importante, que <u>es la única forma de hacernos entender</u>	Niño (2010) precisa que es requisito fundamental una eficaz comunicación entre los miembros de un grupo, si se quiere que las relaciones humanas en cualquier ámbito familiar, educativo laboral o político, sean armoniosas y saludables.	Desde el punto de vista de la investigadora, es importante una comunicación eficaz docente-estudiante para facilitar el proceso de aprendizaje, dado que permite conocer las debilidades y fortalezas del grupo.

Fuente: Elaboración propia

Matriz De Categorías Y Sub-Categorías de los Informantes.

CATEGORÍA 1. COMUNICACIÓN

Subcategoría. PROCESO DE COMUNICACIÓN

Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4:	Informante 5:	Significado	Interpretación del Investigador
Este año, no hace mucho, Sucedió que una estudiante y u docente formaron un alboroto, por unas notas, la chica no estaba de acuerdo, dijo que había entregado un trabajo, la docente que no, <u>no es fluido el proceso de comunicación.</u>	Creo que existen debilidades en este proceso, <u>no se establece un verdadero proceso de comunicación horizontal con los estudiantes,</u> hay demasiadas barreras.	No muy buena, <u>existen conflictos,</u> el proceso no es lo mejor. A veces <u>hay estudiantes conflictivos y docentes que no dan su brazo a torcer.</u>	es <u>muy cerrado,</u> por ser una institución militar, <u>no se establece un verdadero proceso</u> de comunicación horizontal con los estudiantes, hay <u>demasiadas barreras</u>	<u>no es fluida, existen conflictos,</u> entre estudiantes y docentes porque muchas veces es un <u>proceso muy formal.</u>	Niño (2010), al referirse al ruido como una de las interferencias en la comunicación, cita a Kaplún quien señala: ruido es pues, para la teoría de la información todo lo que altere el mensaje e impide que este llegue correcta y fielmente al destinatario; todo lo que perturba la comunicación, la obstaculiza, la interfiere o la distorsiona. (p.39).	De los resultados obtenidos, se evidencia que el proceso de comunicación es poco asertivo, dado que los estudiantes y el docente perciben barreras en el mismo.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz De Categorías Y Sub-Categorías de los Informantes.

Categoría 1-.COMUNICACIÓN

SUB-CATEGORIA: MANEJO LINGUISTICO

Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4:	Informante 5:	Significado	Interpretación del Investigador
no creo, pues muchas veces se limitan a dar la clase, <u>no hay interacción docente estudiante.</u>	se realiza el esfuerzo, sin embargo existen docentes que practican la cultura del miedo, que alejan al estudiante, pues muchas veces se limitan a dar un contenido, <u>no existe reciprocidad docente estudiante.</u>	si, su lenguaje es acorde, pero no propicia la interacción, ellos se limitan a dar la clase, <u>no hay interacción docente estudiante.</u>	<u>existen siempre las barreras psicológicas</u> , los estudiantes <u>nos ven como el ogro</u> , al que hay que temer. <u>No existe mucha reciprocidad docente – estudiante</u>	<u>siempre usa palabras apropiadas sin embargo la interacción es limitada, no hay intercambio.</u>	Maturana (2008) sostiene que las conversaciones no son solo un fenómeno lingüístico, sino que es una combinación de dos factores básicos, lenguaje y emociones. Al respecto, este autor agrega que estos dos factores no son independientes entre sí, sino que estar estrechamente relacionados y que para entablar una conversación deben estar equilibrados.	Por lo citado, se considera en la interacción docente estudiante, no se lleva a cabo un manejo lingüístico que propicie una comunicación efectiva, situación que repercute de manera desfavorable en el proceso educativo.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz De Categorías Y Sub-Categorías de los Informantes.

Categoría 2- VALORES

SUB-CATEGORIA: RESPETO

Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4:	Informante 5:	Significado	Interpretación del Investigador
SI, por supuesto, <u>todos merecemos respeto</u> , si ellos exigen respeto, deben darlo también.	SI, es un derecho inherente como seres humanos, <u>se debe dar respeto</u> , <u>si esperamos lo mismo de ellos</u> , tener en cuenta que <u>existe diversidad cultural</u> , que <u>hay diferentes condiciones</u> , esforzarnos por conocer al estudiante y saber <u>sus potencialidades y limitaciones</u> .	SI, porque ellos deben respetar nuestras creencias, nuestra cultura, <u>todos debemos dar y recibir respeto</u> .	<u>el respeto ante todo, se debe dar respeto, si esperamos lo mismo de ellos</u> , tener en cuenta <u>que existe diferencias individuales</u> en los estudiantes, <u>aceptarlos y saber sus potencialidades y limitaciones</u>	SI, deben <u>respetar nuestras creencias</u> , <u>nuestra cultura</u> , al <u>igual que</u> <u>esperan respeto de nosotros</u> <u>deben dárnoslo</u>	Martínez (2009) señala que la esencia del ser humano no reside en la persona particular, sino en la relación de ésta con sus semejantes. Una relación positiva es la que permite o estimula la evolución y logros satisfactorios. El punto de partida ha de ser una buena relación consigo mismo, fundada sobre la base de una sana autoestima (conocerse, aceptarse y valorarse), para entonces poder relacionarse de la manera posible con los demás, apoyándose en los valores y creencias positivas, para crear vínculos orientados a la comprensión, la armonía y la felicidad.	Es por eso que la comunicación forma parte de la vida cotidiana en el ser humano constituyendo la manera de transmitir valores y filosofías socialmente aceptadas, aceptando las diferencias con nuestros semejantes, y respetando sus ideologías, creencias, potencialidades y limitaciones.

Fuente: Elaboración propia

Matriz De Categorías Y Sub-Categorías de los Informantes.

Categoría 3- EXPRESIÓN

SUB-CATEGORIA: SINCERIDAD

Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4:	Informante 5	Significado	Interpretación del Investigador
Claro, porque <u>siempre ven al profesor como alguien muy distante</u> , se inculca que debe haber disciplina y respeto, no camaradería por eso hay como una barrera. disciplina y respeto, no camaradería por eso existen barreras.	si lo creo, ya que <u>ven al profesor como alguien superior</u> , se crean estereotipos, se inculca que debe haber.	si nos cohibimos, nos da miedo decir algo que pueda ser usado en nuestra contra, que tomen represalias <u>si decimos algo en contra del docente.</u>	<u>si lo creo</u> , ya que <u>ven al profesor como alguien superior</u> , además <u>por la misma disciplina</u> , aquí <u>se ve al docente como un ser superior</u> :	<u>si nos cohibimos</u> , porque muchas veces <u>cuando expresamos descontento nos ponen el ojo, el docente siempre tiene la razón</u>	Pérez, (2012), refiere que entendemos a la comunicación como un medio que nos posibilita generar confianza, efectividad, respeto y bienestar. Para facilitar y potenciar el proceso de comunicación personal, empresarial, grupal, utilizamos el marco contextual y las distinciones, centrándonos fundamentalmente en el proceso particular de la Comunicación, y en las particularidades de cada uno de los participantes.	Se considera que existe una barrera docente-estudiante, ya que siempre estarán presentes los estereotipos, el estudiante ve al docente como un ser superior, y en la medida que se propicie el proceso comunicativo estas barreras serán menores, se establecerá una comunicación asertiva que permita la expresión sincera de situaciones en el aula de clase.

Fuente: Elaboración propia.

Matriz De Categorías Y Sub-Categorías de los Informantes.

Categoría 3- EXPRESIÓN

SUB-CATEGORIA: MOTIVACIÓN

Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5	Significado	Interpretación del Investigador
No, pocas veces se reciben estímulos, <u>no se establece un proceso de comunicación muy fluido</u> , creo que existen muchas barreras docente estudiante.	: No, pocas veces lo hace, lamentablemente, es algo que <u>debería ser generalizado, para que el resto de los estudiantes se sienta motivado</u> , pero los colegas no lo ponen en práctica.	No, nunca he recibido un premio, algo que me estimule, <u>en ese aspecto no hay interacción</u> .	No, <u>pocas veces se hace</u> , como te dije antes, en <u>este tipo de instituciones son muy rígidas</u> en este aspecto, <u>no se motiva al estudiante con reconocimientos</u>	No, <u>nunca he recibido un premio, algo que me estimule, no existe motivación. Ni siquiera una felicitación</u> .	Según Pérez, (2012) "Aunque tengamos la mejor de las intensiones, el problema es que no sabemos comunicarnos de forma adecuada. Y no tenemos por qué saberlo, ya que nunca nadie nos ha enseñado a comunicarnos afectivamente	Es evidente la necesidad de reconocimiento de estos estudiantes, a fin de que se motiven en dar al máximo en su rendimiento estudiantil, no obstante en este contexto no se internalizan las motivaciones, problemas y expectativas del grupo por parte de los docentes

Fuente: Elaboración propia.

Matriz De Categorías Y Sub-Categorías de los Informantes.

Categoría 3- EXPRESIÓN

SUB-CATEGORIA: COMUNICACIÓN GESTUAL

Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5	Significado	Interpretación del Investigador
si, muy importante, porque <u>de esa manera nos sentimos valorados</u> , que somos apreciados, que ellos nos ven como seres humanos.	Si, es muy importante, <u>es una manera de comunicación gestual que se debe poner en práctica</u> , además de oír sus problemas, un docente debe ir más allá en su rol educador.	si, muy importante, porque si ellos no escuchan nuestros planteamientos, no pueden saber las dudas que nos aquejan, además <u>siempre hace falta una palmadita, sentirnos apreciados.</u>	Es una manera de <u>comunicación gestual, los mensajes que el cuerpo manda</u> al oyente, <u>permiten hacerlos sentir apreciados.</u> Además <u>se debe tratar de mostrar interés por el estudiante, sentarse a escuchar sus problemas, orientarlos.</u>	<u>si, muy importante</u> , porque si <u>uno se siente escuchado se siente valorado, además siempre hace falta una palmadita, sentirnos apreciados</u>	Blais, y Wilkinson, (2009) refieren que: Los gestos constituyen una forma de comunicación no verbal, la comunicación no verbal puede reforzar o contradecir lo que se dice verbalmente. Debe estar consciente de los mensajes tanto verbales como no verbales emitidos cuando establece la comunicación, además, interpretar las señales procedentes de los mismos para establecer una comunicación efectiva.	Es así que el educador debe enfocarse hacia una comunicación efectiva, a través de lenguaje verbal y no verbal, dado que los estudiantes ameritan de sentirse apreciados, queridos. Por lo tanto, en su rol docente deben ir más allá de limitarse a dar un contenido, sin tener en cuenta que se está trabajando con seres humanos.

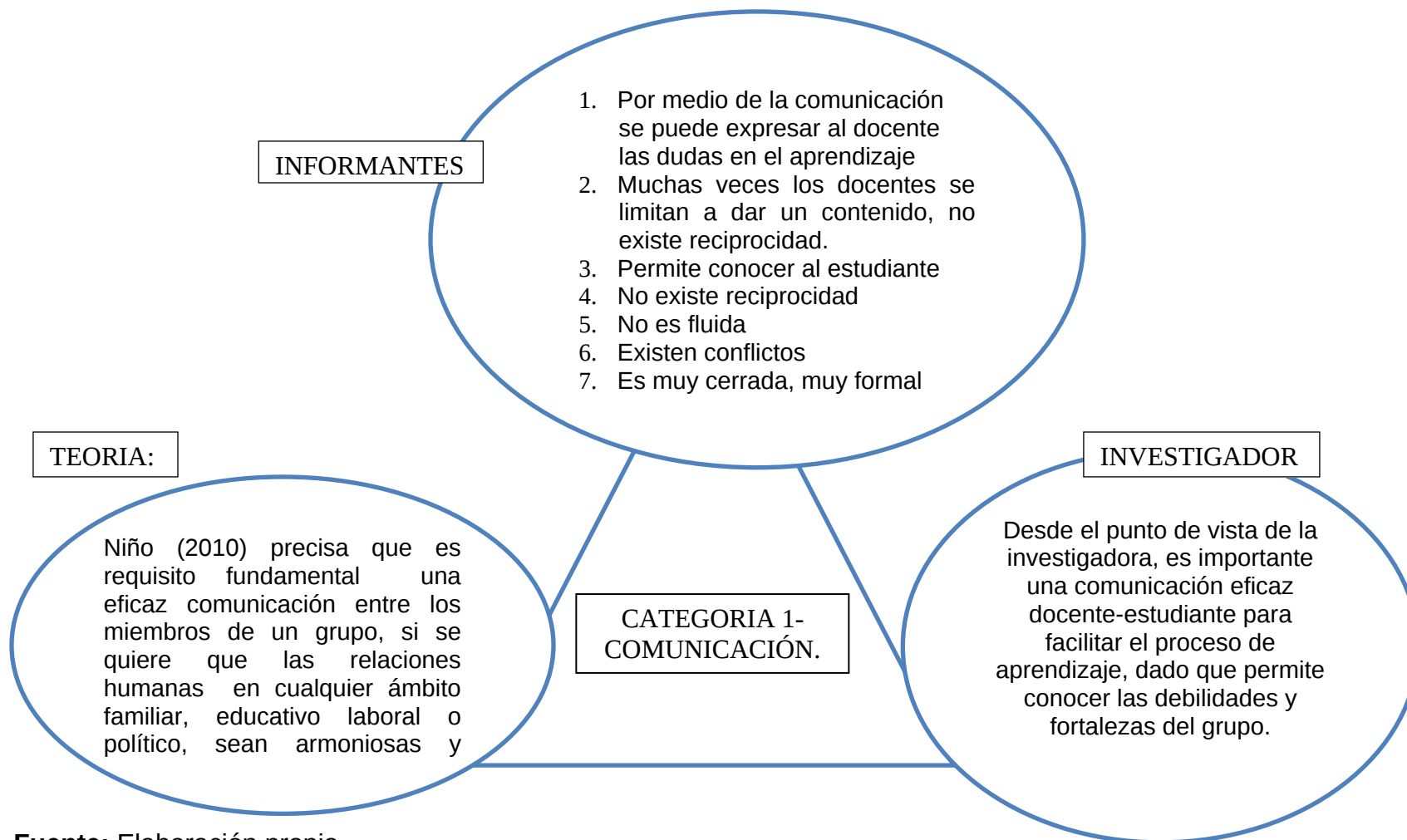
Fuente: Elaboración propia.

Triangulación de la Información

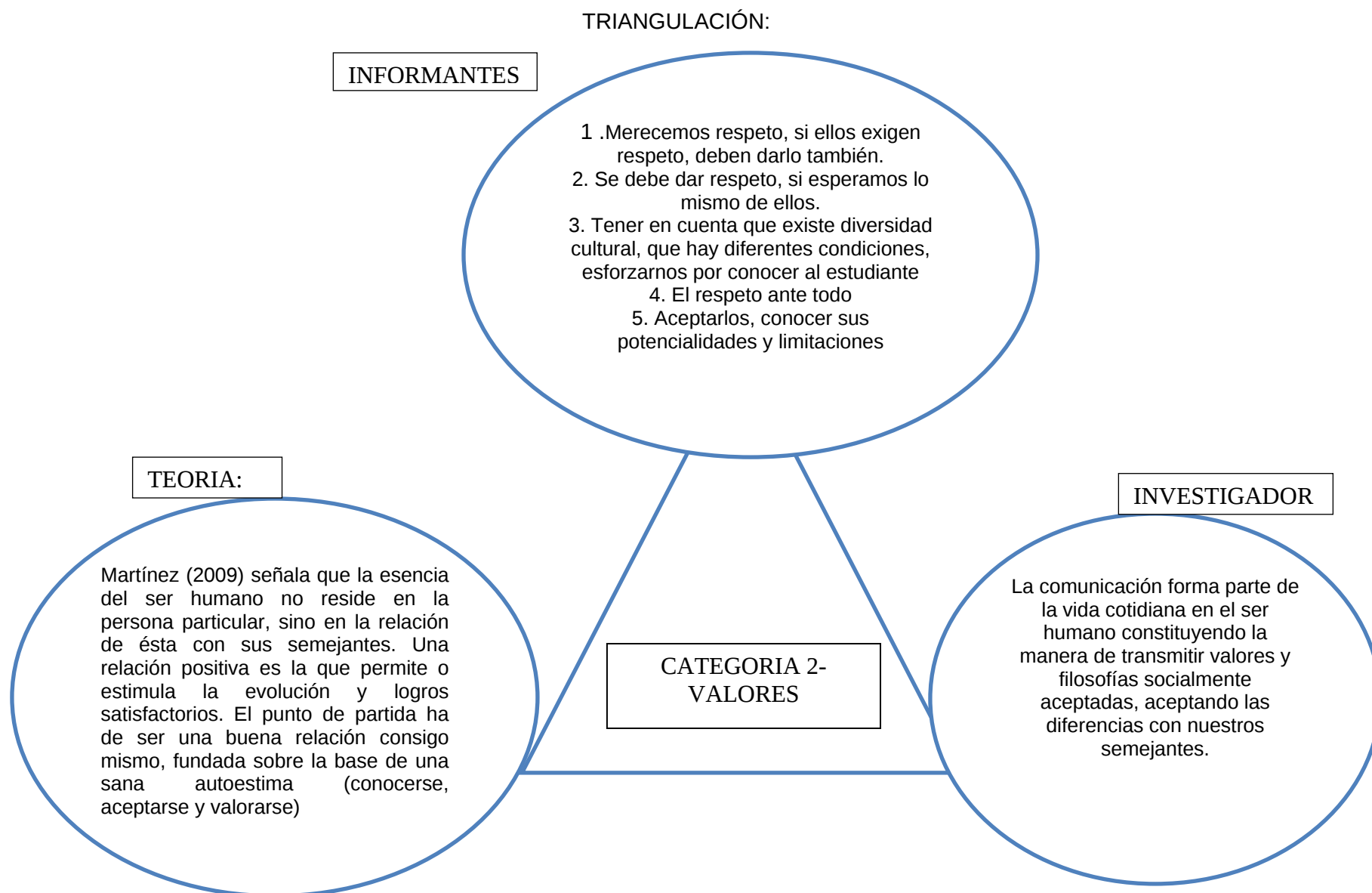
Para realizar la acción de triangulación, se pueden distinguir dos vías: una de carácter general, que consiste en establecer relaciones de comparación significativa, desde las conclusiones de tercer nivel; es decir, triangular la opinión de los estamentos a las interrogantes central de la investigación, y una de carácter específico, que permite hilar más fino, y que consiste en establecer estas relaciones de comparación significativa desde las conclusiones de segundo nivel, es decir, entre categorías, cuando ello sea posible.

Cisterna, (2005), refiere que “De hecho, la triangulación, es la que permite establecer relaciones de comparación entre los sujetos indagados en tanto actores situados, en función de los diversos tópicos interrogados, con lo que se enriquece el escenario intersubjetivo desde el que el investigador cualitativo construye los significados” (P.49). El proceso de triangulación se complejiza puesto que hay que integrar todo el trabajo de campo. Para hacer esto, el primero paso es triangular la información obtenida desde los diversos instrumentos aplicados en el trabajo de campo, por estamentos, ya sea utilizando conclusiones de segundo o tercer nivel.

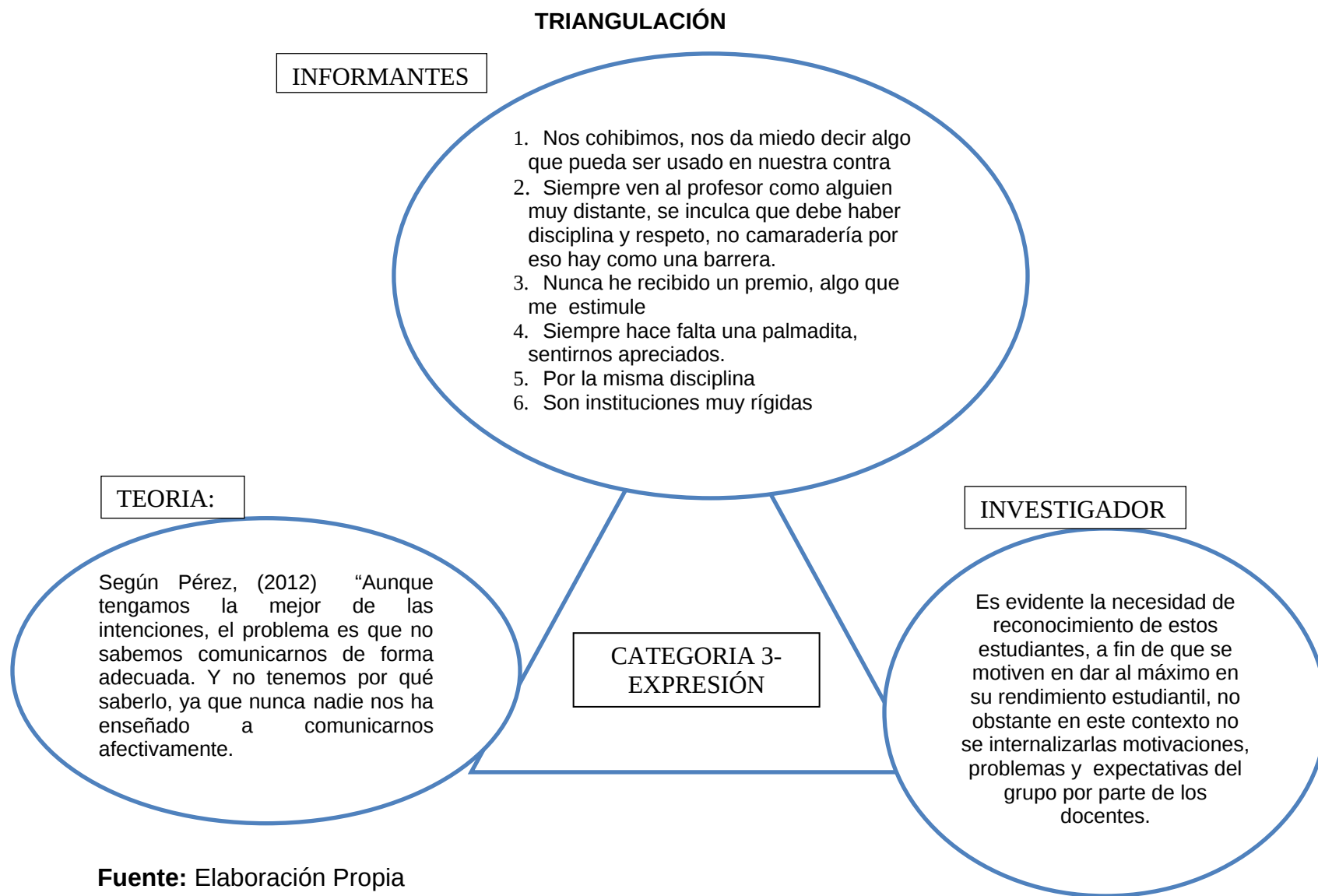
Triangulación de la Información



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración Propia.



CAPÍTULO V

TEORIZACIÓN

El Conocimiento Generado

El desarrollo de esta investigación, invita a incursionar en líneas creativas a través de las prácticas educativas las cuales se inician con el diseño de estrategias que integran la comunicación en el ambiente escolar con el aprendizaje. Esta experiencia permitió que la investigadora participara en un proceso de sistematización de la información que va más allá de escribir, narrar o disertar sobre el tema; logró codificar, decodificar, interpretar y reinterpretar el mundo, partiendo de su propia forma de verlo.

Parafraseando a Habermas (1999) esta experiencia permitió una aproximación al constructivismo social, pues surgió una relación armónica entre el facilitador de la actividad y los estudiantes ya que nacieron nuevas realidades, producto de la intersubjetividad existente en el proceso de construcción del conocimiento.

En lo que se refiere a la dinámica del aprendizaje, una de las principales habilidades que el instructor debe desarrollar es la de comunicarse con efectividad. Ser sensible a los sentimientos de su grupo, empático con sus intereses y temores, atento para solucionar las dudas y sobre todo inspirar confianza para que el grupo *pueda* plantear todas sus dudas y expectativas y con ello el aprendizaje se dará lo mejor posible.

Es así, que hablar de comunicación y aprendizaje nos conduce a considerar que existe una estrecha relación entre ambas áreas, porque para

aprender se requiere comunicar, es decir, transmitir una serie de informaciones dirigidas a lograr cambios de actitud y de aptitud en los estudiantes, no importando su nivel de estudio, edad, condición social o desarrollo intelectual. Cómo lograr estos cambios es el gran reto que todo docente tiene a diario.

Es entonces, cuando acude al uso de los recursos y materiales didácticos, que le permiten captar la atención de los estudiantes para que logren leer, escribir, dibujar, analizar y otras actividades propias del aula de clases. Una educación pertinente que utilice como instrumentos las nuevas tecnologías, tendría sobre todo que crear posibilidades de construir de manera crítica el conocimiento, haciendo énfasis en el dialogo y el debate, y en la apreciación crítica de los mensajes audiovisuales y de los propios procesos de comunicación e información.

Por otra parte, se considera necesario premiar la creatividad de los jóvenes, motivarlos, no coartar sus logros. No basta que ellos se destaquen en su rendimiento académico. Deben sentirse motivados por medio de reconocimientos, a fin de que se esmeren en ser cada día mejores en su desempeño académico .

Reflexiones Finales.

En el problema de los criterios comunicacionales que intervienen en el proceso de aprendizaje de los estudiantes en la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), intervienen una serie de factores como: el comportamiento, los factores cognoscitivos y el ambiente, los cuales interactúan en conjunto en una relación recíproca continua. Este concepto implica que se debe examinar todos los componentes si se desea

entender totalmente el proceso comunicacional, y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes.

Por otro lado, es evidente también que existen barreras comunicacionales aprendidas, los estudiantes sienten temor de expresarse libremente por que pueden tomarse represalias en su contra. Es por ello, que la comunicación efectiva y el proceso de aprendizaje de los estudiantes en su factor intercambio verbal se encuentra asociada, ya que solo a través de la misma, se obtienen respuestas a las interrogantes de los estudiantes. En el caso de no obtener la respuesta deseada por parte del interlocutor, una respuesta asertiva siempre producirá los efectos de un trabajo personal bien hecho, entre ellos, el respeto por uno mismo.

En referencia a la relación entre la comunicación efectiva y aprendizaje de los estudiantes en su factor intercambio no verbal, en la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA) Sede Isabelica, se puede aseverar que todo ser humano tiene derecho a ser quien es y a expresar lo que piensa y siente. Cuando esto se hace de forma asertiva se asegura el máximo respeto por los demás y por uno mismo.

Finalmente, la autora considera, que si bien es cierto que la comunicación es la plataforma para emprender un acercamiento afectivo y efectivo docente estudiante, es necesario complementar la capacidad de ambos y propiciar dentro de la organización una comunicación asertiva, como tal está marcada por tres factores básicos, determinantes para expresar sin consideración el grado de intencionalidad en la fluidez del verbo (Emisor-Mensaje-Receptor). De hecho que en la asertividad se fortalece la comunicación evitando toda expresión hostil, sobre la base de la claridad y congruencia.

Sugerencias

Dar a conocer los resultados de la investigación al personal docente y estudiantes de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de las Fuerzas Armadas (UNEFA), SEDE Isabelica, en Valencia Estado Carabobo a fin de que sean tomados en cuenta para emprender acciones dirigidas a mejorar esta situación problemática.

Al departamento de Desarrollo estudiantil de la institución, se le recomienda diseñar estrategias dirigidas a ejecutar Programas de Orientación sobre la comunicación asertiva, destacando la importancia en el proceso de aprendizaje.

Mantener informados a los estudiantes de esta casa de estudios, por medio de sus redes sociales, dirigidas a transmitir información sobre la importancia de la comunicación efectiva en el proceso de aprendizaje.

Una sugerencia importante en cuanto a la comunicación, es el empleo de los estilos visual, auditivo y kinestésico. Muestre con gestos o material del que disponga para los preferentemente visuales, dé una idea por vez para los preferentemente auditivos y tenga en cuenta preguntando a los preferentemente kinestésicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, B (2011). *Hacia una comunicación más eficaz*. Editorial Pueblo y Educación.
- Avendaño, N (2011), *Modelo de Comunicación Efectiva en la Gestión Gerencial Dirigido al Personal Directivo y Docente de la Unidad Educativa Batalla de Santa Inés Valencia Estado-Carabobo*. Trabajo Doctoral no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas.
- Azocar, L (2.008). *La preparación del docente y las Relaciones Interpersonales en el grupo escolar del instituto central de ciencias pedagógicas del MINED en Cuba*. Revista Educativa
- Bernstein, E(2.009), *Asertividad*. Documento en línea disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/asertividad> [Consulta, 28-02-2.013].
- Blais, L y Wilkinson, N(2009) *Didáctica y optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje*. La Habana: Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño
- Buendía,L; Collas, P y Hernández, F (1998). *Investigación Cualitativa en Educación*. Ediciones Mc Graw Hill. México.
- Castillo, E (2012) *En torno al concepto de interacción* en Perfiles Educativos, No 27-28,enero-junio.
- Ceballos, L (2010) *Técnica del habla*. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana
- Chiavenato, I (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Ediciones Mc Graw Hill. México.
- Correa;(2002) *¿Promueves o facilitas la comunicación entre tus estudiantes?* Editorial Pueblo y Educación. Habana
- Cubero, M (2.009). *“La investigación desde la subjetividad en el aula de clase”. Ponencia presentada en el Foro la Investigación como actividad inherente a la función docente”* UPEL Maracay, aulas 3 y 4 de post grado, material mimeografiado.
- Delgado, C (2010), *Las habilidades de comunicación en clase*, en Revista de Educación Física, nº 34, pp. 2-7.

- Flores, M (2012), El Incremento de la Asertividad con la Programación Neurolingüística en educadores-estudiantes en educación básica de Barquisimeto Estado Lara.
- Fuentes, L (2011) *Saber hablar. Aproximación semiótica a una actividad comunicativa del futuro maestro*, en Docencia e investigación. Revista de la E.U. de Magisterio de Toledo.
- Gómez, A (2008) *La comunicación no verbal. El cuerpo y su entorno*. Barcelona: Paidós.
- Grijalbo, S (2.003). *Sistemas de comunicación y enseñanza*. México: Trillas.
- Herbert, Fensterheim y Jean, Baer. *No diga sí cuando quiera decir no*, Ediciones
- Herrera, M.(2011) *Propuesta Educativa para el Desarrollo de Competencias Comunicacionales, sustentadas en el enfoque de la Programación Neurolingüística en la Escuela Básica Nacional "Reina de Vásquez", ubicada en el Barrio Paraparal*, Municipio Linares Alcántara del Estado Aragua
- Husserl, E. (1993) *Ideas. Relativas a una Fenomenología pura Económica*. España.
- Hurtado, I (2008) *Paradigmas y métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Valencia: Clemente Editores.
- Llanes, M (2011) *Didáctica del enfoque comunicativo*. Méjico, Grijalbo.
- Martínez, Miguel (2006). *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación*. México. Editorial Trillas.
- Manzano, T (2.010), *Proyectar la comunicación*. Instituto de Estudios sobre Culturas y Comunicación. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores.
- Méndez, C. (2011). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Grillas.
- Moreno, V. (2011). *El Docente Investigador*. Trabajo especial de grado no publicado en la Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela

- Niño, E (2010). *Los secretos de la comunicación eficaz*. Bilbao, España: Mensajero.
- Palma, (2011). *Relación Comunicacional y efectiva entre el docente y los estudiantes pertenecientes a la II Etapa de Educación Básica en la Unidad Educativa "Luisa Cáceres de Arismendi" de Valencia Estado Carabobo*.
- Paz, S (2006). *Investigación Cualitativa en Educación*. Mc Graw Hill. México
- Rocha, R (2003). *Docencia e investigación. La Controversia* Perisst6e. Extensión Universitaria
- Ribeiro (2012), *Comunicacion Y Educacion*, eds. CEAC, S.A., Barcelona.
- Rodríguez, G. Gil, J y García, E (2006) *Metodología de la investigación. Cualitativa*. Granada: Aljibe.
- Rusque (2006), *Investigación Cualitativa en Educación*. Ediciones Mac Graw Hill Hispanoamericana. Colombia.
- Sarramoz (2010) *El Clima de las Relaciones Interpersonales en el aula, un estudio de caso*.
- Solarte (2011). *Relación entre la Comunicación y el Desarrollo Organizacional de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Bicentennial de Aragua*".
- Taylor, S. y Bogdan R (1992) *Introducción a los métodos cualitativos*. Ediciones Paidós. 1ra reimpresión España. p.p 16–20,108–110.
- Valderrama (2011). *Motivación y aprendizaje en el aula*. Como enseñar a pensar, ed. Santillana, Madrid.
- Yanez, L (2005) *Comunicación Asertiva y su relación con la Toma de Decisiones* G@stipolis.com. Consulta: Octubre 2007.

ANEXOS

Anexo A
Instrumento Aplicado

1. ¿Consideras importante la comunicación docente estudiante?
2. ¿Cómo percibes este proceso en la UNEFA?
3. ¿Considera que el docente en su práctica pedagógica, utiliza un manejo lingüístico, propiciando un medio interactivo?
4. ¿Crees importante que el docente asuma y respeta, las creencias, las realidades y valores de sus educandos?
5. ¿Consideras que los estudiantes se cohiben de expresar sinceramente lo que sienten, de revelar lo que quieren y no quieren, o de opinar directamente a las situaciones que se presenten en el aula de clases de forma sincera, positiva y justa?
6. ¿Considera que el docente motiva al estudiante a través de reconocimiento de logros, incentivan el rendimiento académico y establecen un proceso de interacción internalizando en las motivaciones, problemas y expectativas del grupo con el cual trabaja? establece un proceso de comunicación muy fluido, creo que existen muchas barreras docente estudiante.
7. ¿Crees importante en el proceso de comunicación docente-estudiante que se demuestre interés en escucharlos en el aula y fuera de ella, que el docente además se muestre amistoso (les de la mano, palmaditas en la espalda).