

UNIVERSIDAD DE OTAVALO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN

**LA COMUNICACIÓN DOCENTE - ESTUDIANTE EN EL PROCESO DE
ENSEÑANZA - APRENDIZAJE**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

AUTORAS

ALEXANDRA MARÍA VÁSQUEZ GORDILLO

BETTI CECILIA SIZALIMA QUITUIZACA

TUTOR: Phd. RAÚL MARCELO BENAVIDES LARA

Otavalo, diciembre, 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA


Nosotras, **BETTI CECILIA SIZALIMA QUITUIZACA** y **ALEXANDRA MARÍA VÁSQUEZ GORDILLO**, declaramos que el perfil de trabajo de titulación es de nuestra total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional.

La Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



BETTI CECILIA SIZALIMA QUITUIZACA

C.I. 17165501189



ALEXANDRA MARÍA VÁSQUEZ GORDILLO

C.I. 1002497905

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el perfil de trabajo de investigación titulado “LA COMUNICACIÓN DOCENTE - ESTUDIANTE EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE” bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magíster en Educación, de las estudiantes BETTI CECILIA SIZALIMA QUITUIZACA y ALEXANDRA MARÍA VÁSQUEZ GORDILLO, y cumple con las condiciones requeridas por el programa de maestría.



Firmado electrónicamente por:

**RAUL
MARCELO
BENAVIDES
LARA**

PhD. RAÚL MARCELO BENAVIDES LARA
CC. 0602173080

1. TÍTULO:

LA COMUNICACIÓN DOCENTE - ESTUDIANTE EN EL PROCESO DE
ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

2. NOMBRES COMPLETOS DE LOS AUTORES Y FILIACIÓN:

Autores:

Sizalima Quituzaca Betti Cecilia*

“Maestrante de la Universidad de Otavalo”

ep_bcsizalima@uotavalo.edu.ec

Vásquez Gordillo Alexandra María**

“Maestrante de la Universidad de Otavalo”

ep_amvasquez@uotavalo.edu.ec

Tutor:

Dr. Benavides Lara Raúl Marcelo***

“Docente de la universidad de Otavalo”

dp_rbenavides@uotavalo.edu.ec

3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge de la problemática en la comunicación que se establece entre docentes y estudiantes, para lo que se planteó como principal objetivo determinar los factores comunicacionales que afectan el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, para potenciarlos mediante una propuesta metodológica activa y participativa entre docentes y estudiantes del bachillerato general unificado de la Unidad Educativa “Valle del Chota”. Para elaborar el soporte teórico se incluyó un estudio de tipo documental, con enfoque metodológico cuantitativo que permitió recolectar datos para conocer la situación comunicativa en el proceso de enseñanza aprendizaje que efectúan los docentes y estudiantes del bachillerato. La técnica de recolección de datos fue la encuesta aplicada a estudiantes y docentes, el instrumento utilizado fue el cuestionario, que se aplicó a 207 estudiantes y 31 docentes. Los resultados obtenidos reflejaron que la comunicación en el contexto educativo no es la adecuada, y que se debería mejorarla, ya que las acciones de enseñanza que efectúan los docentes no siempre promueven la interacción y el diálogo para favorecer los aprendizajes satisfactorios en los estudiantes, y fortalecer las relaciones socioeducativas e interpersonales. Se concluye que la comunicación en el proceso enseñanza aprendizaje es considerada el medio esencial para transmitir el mensaje, el cual debe efectuarse con la mayor claridad y objetividad, permitiendo al estudiante asumir el conocimiento de forma apropiada. Al final de la investigación, se propone estrategias de comunicación que pueden utilizar los docentes en su interacción con los estudiantes para mejorar el proceso enseñanza aprendizaje.

Palabras clave: Aprendizaje, Comunicación, Enseñanza, Estrategias.

4. ABSTRACT

This research work starts from the problem of the incidence of communication factors between teachers and students in the teaching-learning process. To this end, the main objective was to determine the communication factors that contribute to the teaching and learning process, in order to enhance them through an active and participatory methodological proposal among teachers and students of the unified general baccalaureate of the “Valle del Chota” Educational Unit. The problem was to conduct a bibliographic research process in different sources related to the subject of study. In addition, a quantitative methodological approach was used to collect data on the communicative situation in the teaching and learning process carried out by teachers and students at the baccalaureate level. The data collection technique was the survey applied to students and teachers. The questionnaire was the same one applied to 207 students and 31 teachers of the U. E. “Valle del Chota.” The results showed that communication in the educational context is not adequate and should improve, since the teaching actions carried out by teachers do not always promote interaction and dialogue to promote or generate satisfactory learning in students and strengthen socio-educational and interpersonal relationships. In conclusion, we can point out that communication in the teaching and learning process is considered the essential means to transmit the message, which must be carried out as clearly and objectively as possible, allowing the student to assume knowledge in an appropriate way. The aim of this research is to propose communication strategies that teachers can use in their interaction with students, to improve the teaching-learning process.

Keywords: Learning, Communication, Teaching, Strategies, Interaction.

5. INTRODUCCIÓN

Antecedentes del problema

La comunicación constituye la base primordial de la interacción en el proceso educativo, es por ello que docentes y estudiantes deben efectuar una comunicación coherente y bajo el marco del respeto, esto permitirá que las decisiones, criterios o enseñanzas sean comprendidas de forma satisfactoria. La investigación elaborada por Barrio, Castro, Ibáñez, y Borragán, y publicada en redes con su última actualización del año 2014, titulada “El proceso de comunicación en la enseñanza”, presenta una experiencia en la que los docentes de la Universidad de Cantabria (España), tienen la posibilidad de desarrollar una depurada técnica comunicativa que asegura el éxito en el proceso educativo, profesional, social y personal. El objetivo propuesto en esta investigación es hacer de los alumnos y profesores, grandes comunicadores, utilizando técnicas que adquieran relevancia en el Aula de Oratoria.

Dentro de sus aportaciones destaca que la comunicación satisfactoria en el proceso de enseñanza y aprendizaje debe tener en cuenta que el liderazgo del maestro como la guía comunicativa, participativa e interactiva del estudiantado es primordial, especialmente cuando por medio se aplican los diversos procesos didácticos, que se evidencian en el rendimiento académico. La conclusión de esta investigación fue que la comunicación constituye un eje fundamental para la consolidación de procesos de enseñanza que aporten al dialogo y la reflexión, para lo cual se tomó en cuenta los diversos factores que inciden en el adecuado proceso comunicativo

En el artículo investigativo desarrollado por Hernández (2019), se establece que el papel de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje es uno de los principales factores que intervienen en el mundo educativo, por tal razón los docentes deberían tener presente, cualidades comunicativas como el tono de voz, las palabras que utilizan o las situaciones en las que se comunican. Esta investigación también permite conocer los posibles obstáculos que pueden interferir en una buena comunicación como por ejemplo la falta de atención, interpretaciones erróneas o el encubrimiento conductual, de la misma manera establece el modo de superarlos. La conclusión que se menciona en este artículo es que el profesor debe ser consciente de cómo su forma de comunicarse con el alumno y las expresiones que utiliza van a tener una repercusión muy importante en el modo en que éste se expresará en el futuro.

Según Galindo (2013), da a conocer que la complejidad en el aprendizaje puede ser vista mediante la práctica educativa del docente, y que se deben a la forma como transmite las enseñanzas, teniendo en cuenta que pueden influir en la adquisición de nuevos conocimientos. El objetivo de este proyecto fue “interpretar las reacciones emocionales de los estudiantes de las carreras de Publicidad e Ingeniería de la Fundación Universidad Central con respecto a la influencia de la comunicación docente-estudiante en el aprendizaje de la Matemática” (Galindo, 2013, pág. 12). La metodología de investigación aplicada fue el estudio de caso con la técnica de la entrevista; donde se maneja un grupo pequeño de estudiantes, para que “dieran a conocer sus creencias a través de sus experiencias comunicativas y conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje en básica primaria y secundaria, determinando generalidades y particularidades que los caracterizan” (Galindo, 2013, pág. 62).

Los resultados obtenidos fueron que la comunicación docente-estudiante desarrolló afectos hacia los docentes, pues Galindo (2013), manifiesta que valores como la empatía inciden en la sociabilización que tiene el estudiantado en la interacción escolar, además que al desarrollarse procesos comunicativos que se fundamenten en ámbitos de respeto hacia los demás se puede lograr mejores formas de convivencia y solución a los diversos problemas que pueden afectar en la interacción escolar. La conclusión a la que se llegó en la presente investigación fue que el docente influye sobre el alumnado especialmente en los aspectos comunicativos, generando emociones durante el proceso educativo, y “que estas afectan las sensaciones del estudiante y forman juicios sobre el área y la forma de asumirla” (Galindo, 2013, pág. 82).

En las instituciones educativas a nivel la comunicación debe efectuarse bajo parámetros de respeto, equidad y especialmente comprensión, pues la atención que se le brinde al estudiante o al docente en el acto comunicativo permitirá comprender adecuadamente el mensaje que están transmitiendo, por ejemplo, cuando un estudiante desea hablar con determinado docente por alguna situación académica, el maestro primero debe escuchar, analizar y asimilar la idea, opinión o criterio que el estudiante está transmitiendo, esto permitirá que la comunicación se vuelva asertiva, cordial y que permita alcanzar soluciones ante determina problemática.

Desde esta perspectiva es importante destacar el trabajo investigativo de Vergara (2021), pues analiza la comunicación educativa del docente y su relación con el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes del tercero de EGB, además de determinar la comunicación educativa del docente en el proceso de enseñanza aprendizaje y describir las relaciones comunicativas docente - estudiante en el proceso de enseñanza aprendizaje. La metodología utilizada en la investigación fue cualitativa aplicando algunas técnicas de investigación como la etnografía, observación no participante, la entrevista y el desarrollo de un estudio descriptivo considerando a docentes y estudiantes como fuentes principales para la obtención de información. El principal hallazgo fue que las educadoras no tienen un conocimiento previo consciente sobre la importancia de la comunicación en el aula de clase, por ende, no mantienen una comunicación efectiva con los educandos para participar efectivamente en el proceso educativo. en esta investigación se llegó a la conclusión de que la comunicación educativa utilizada por la docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes del Tercero EGB “C”, presenta disfuncionalidades. Debido a la enseñanza unidireccional donde se brinda mayor importancia al docente como expositor de contenidos (pág. 7).

La investigación de Carpio (2016), permite tener una perspectiva del proceso de comunicación que se efectúa en las instituciones educativas a nivel nacional. El objetivo de este trabajo fue “evaluar la incidencia de la Comunicación educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Educativa Prócer José de Antepara” (Carpio, 2016, pág. 6), para lo cual se utilizó una metodología cuali-cuantitativa con la técnica de la encuesta, donde los resultados obtenidos permitieron evidenciar la falta de implementación de procesos comunicativos adecuados que fortalezcan la interacción escolar por parte de los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Es importante destacar que, durante la aplicación del instrumento de análisis de resultado, se observó que una minoría de los docentes utilizan las técnicas y estrategias de comunicación, pero en su inadecuado desarrollo confunden a los estudiantes. En esta investigación se llegó a la

conclusión de que los docentes de la institución de manera insuficiente utilizan las técnicas de comunicación, esto se debe al escaso nivel de capacitación lo que limita el proceso de enseñanza aprendizaje y reduce el rendimiento académico en los estudiantes, pues la clase está limitado a instaurar contenidos en la memoria de los estudiantes, sin formar criterios, sin construir ideas, sin aportar al desarrollo del crecimiento y el aprendizaje significativo (Carpio, 2016, págs. 82-85).

Pintio (2016), brinda una perspectiva más amplia del ámbito de la comunicación no solo en instituciones de nivel secundario, sino también a nivel universitario, pues el proceso comunicativo es el eje en todos los niveles educativos. El proceso metodológico que se llevó a cabo en esta investigación fue cuantitativo, y “a su vez se empleó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario con preguntas minuciosamente estructuradas acordes a los estudiantes” (Pintio, 2016, pág. 57). Lo resultados evidenciados se enmarcan en los niveles de comunicación que efectúan entre los educadores y los discentes, teniendo en cuenta que se debe generar una buena participación debido a que entre todos los estudiantes el asertividad y la pasividad deben configurarse en la interacción. La conclusión a la que se llegó en esta investigación fue que las enseñanzas que transmite el docente si incide en el desarrollo de la comunicación entre educadores y alumnado, ya que la mayoría de los encuestados manifiestan que un docente joven promueve mayor interacción comunicativa.

En el proceso de enseñanza y aprendizaje la comunicación tiene un rol primordial, pues es la forma como se transmiten ideas y conocimientos por parte de los docentes hacia los estudiantes. Es frecuente que en ocasiones se generen dificultades en los procesos comunicativos, estos se vuelven barreras y afectan la interacción comunicativa, según UDIMA (2013), establece barreras psicológicas como por ejemplo cuando una situación o mensaje pueden ser interpretado de manera diferente por las distintas personas, a esto se lo considera como interpretaciones erróneas. También están las barreras las cuales generan reacciones emocionales que actúan como barrera para la comunicación. Por ejemplo, el ruido ensordecedor en la calle, la avería en el micrófono, el frío, el calor, etc. Por último, tenemos las barreras semánticas o culturales, que tienen que ver con el distinto nivel de conocimientos en una materia determinada puede hacer que el código del mensaje de un emisor muy culto sea indescifrable para un receptor de menor nivel.

En el caso del contexto educativo de la institución “Valle del Chota”, el problema está centrado en la escasa comunicación que se puede efectuar entre el docente y los estudiantes, o también por las barreras de tipo psicológicas y emocionales, pues en ocasiones lo docentes transmiten la idea conceptual, pero esta no es asimilada adecuadamente por los alumnos, dejando un vacío cognitivo que por temor o recelo no puede ser solventado. Según Hernández (2019), existen tres ámbitos que dificultan la comunicación, estos son la falta de atención, interpretaciones erróneas y encubrimiento conductual. En el caso de los estudiantes de bachillerato de la U. E. “Valle del Chota”, se genera una falta de atención, pues en ocasiones lo que transmiten los docentes no es del interés de los estudiantes o a la vez no genera curiosidad por lo que la atención se disipa. En otras ocasiones ocurre que, “debido a la monotonía de la explicación, al agotamiento mental, los murmullos continuos u otros factores, el alumno deja su mente en blanco, de manera que desconecta y deja de prestar atención a lo que se está comunicando” (Hernández R. , 2019, pág. 145).

Es común que las dificultades comunicativas se presenten en el proceso de enseñanza y aprendizaje, especialmente cuando las habilidades comunicativas del docente no son adecuadas,

provocando que los estudiantes “no adopten apropiadamente mecanismos de aprendizaje o simplemente la disciplina necesaria para realizar un trabajo específico, pero es importante señalar en el transcurso de la experiencia, el análisis y la búsqueda bibliográfica se puede detectar que también existen problemas” (Hernández R. , 2019, pág. 144) los mismos que pueden llegar a afectar el aprendizaje del alumnado, y que a la vez no tienen nada que ver con la didáctica aplicada o los procesos comunicacionales efectuados por los docentes, sino que “también el problema se puede centrar en una deficiente adquisición de conceptos aprendidos previamente que dificultan la adquisición de los nuevos conocimientos, donde pueden influir muchas variables que afectan directamente el interés del estudiante” (Hernández R. , 2019, pág. 146).

Pintio (2016), menciona que al generarse una serie de dificultades en la comunicación entre docente y estudiante y sobre todo al no darse una solución a la comunicación adecuada que debería existir, hará que los estudiantes del bachillerato vayan cada vez disminuyendo sus participaciones en clases y al final obtendrán como resultado un bajo nivel de desempeño académico debido a su escasa comunicación que hubo en su transcurso académico, provocando a futuro una deficiente comunicación con sus docentes, quedando así una mala imagen del establecimiento donde se formó (pág. 54).

Es evidente que la adecuada comunicación garantiza proceso de enseñanza y aprendizaje satisfactorios, es por ello que en la presente investigación parte desde la determinación de los factores comunicacionales entre docentes y estudiantes, y que a la vez inciden en el proceso de enseñanza y aprendizaje. A partir de este diagnóstico se propone diseñar estrategias de comunicación que contribuyan a mejorar el proceso educativo entre maestros y alumnos de la Unidad Educativa “Valle del Chota”.

La comunicación puede aportar en gran medida al proceso socioeducativo, beneficiando la interacción, participación y el desarrollo de competencias interpersonales durante la transmisión de las enseñanzas, pero en ocasiones este proceso no se efectúa correctamente por la falta de competencias comunicativas que impiden que el aprendizaje alcance el objetivo propuesto. En base a esta perspectiva se formula el problema de investigación de la siguiente manera: ¿De qué manera inciden los factores comunicacionales entre docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza – aprendizaje en el bachillerato general unificado de la Unidad Educativa “Valle del Chota”?

Objetivos

El objetivo general del estudio fue: determinar los factores comunicacionales que afectan el proceso de enseñanza y aprendizaje, para potenciarlos mediante una propuesta metodológica activa y participativa entre docentes y estudiantes del bachillerato general unificado de la Unidad Educativa “Valle del Chota”. Para alcanzar este propósito, se desarrollaron los siguientes objetivos específicos, identificar las concepciones teóricas conceptuales de la comunicación en el proceso de enseñanza – aprendizaje; diagnosticar el desarrollo de la comunicación en los procesos de enseñanza - aprendizaje. en el bachillerato general unificado de la Unidad Educativa “Valle del Chota”; y, diseñar estrategias de comunicación entre docentes y estudiantes para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Preguntas de investigación o hipótesis

El trabajo respondió a determinados cuestionamientos que permitieron definir el camino de la investigación. En este caso las preguntas de investigación son las siguientes:

- ¿De qué manera se deben llevar a cabo los procesos comunicacionales para una educación satisfactoria en la Unidad Educativa “Valle del Chota”?
- ¿Qué importancia tiene la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje?
- ¿Qué tipos de estrategias metodológicas utiliza la docente para incentivar la comunicación en los estudiantes de la Unidad Educativa “Valle del Chota”?
- ¿La interacción comunicativa de los estudiantes del bachillerato Unidad Educativa “Valle del Chota” incide en su aprendizaje y la relación académica con el docente?
- ¿Por qué los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota” no tienen una buena comunicación que les permita mejorar y lograr aprendizajes satisfactorios?
- ¿Cuáles son las estrategias comunicativas que contribuyen a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en docentes y estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota”?

Justificación

Esta investigación se desarrolló debido a que la comunicación es una práctica constante y base primordial en el proceso de enseñanza y aprendizaje, por ende, los procesos comunicacionales que se efectúan entre docentes y estudiantes del nivel de bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota” deben promover y garantizar espacios enriquecedores de interacción tanto en el ámbito académico como el ámbito social. En esta institución se ha evidenciado el escaso uso de estrategias y técnicas que contribuyen a mejorar la comunicación educativa, además la falta de capacitación a docentes en competencias comunicacionales ha afectado el proceso educativo, pues al no generarse entornos comunicativos adecuados los estudiantes pierden interés o se desmotivan por su aprendizaje.

De acuerdo con Hernández (2019) “la educación es, sobre todo, un proceso de comunicación y socialización del individuo, por lo tanto, debemos tener muy presente la importancia de que se produzca de una manera correcta y eficaz” (pág. 133). Desde esta perspectiva la justificación de la presente investigación se centra en establecer procesos comunicacionales con mayor significancia en el ámbito educativo, para lo cual se proponen estrategias de comunicación, que garanticen procesos formativos de alta interacción entre docente y estudiante, espacios oportunos para manifestar ideas, criterios u opiniones, respetando la libertad de los individuos y a la vez siendo responsables de los criterios emitidos.

Es primordial que la comunicación educativa sea precisa, coherente y oportuna en el proceso de enseñanza para que los y las estudiantes del nivel de bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota” se sientan cómodos, motivados y adaptados a la comunicación fluida durante el proceso educativo. Según Meneses (2007), “en la comunicación se produce no sólo un intercambio bidireccional de información, sino que se presenta como un mediador entre educando y educador” (pág. 177), esto permite mejorar la interacción educativa, ya que implica la organización

institucional y el trabajo que el docente realiza en las aulas utilizando mejores mecanismos de comunicación y participación activa que fortalezca la transmisión y asimilación de conocimientos académicos.

La investigación realizada es importante para mejorar el proceso educativo, ya que al emplear la encuesta a los estudiantes y docentes se obtendrá resultados que permitan diagnosticar como se desarrolla la comunicación en los procesos de enseñanza - aprendizaje. en el bachillerato general unificado de la U. E. “Valle del Chota”, y en efecto poder alcanzar los objetivos planteados, y así planear acciones a seguir para dar cumplimiento al diseño de estrategias comunicativas, que impliquen cambios en los procesos de enseñanza que transmiten los docentes de la institución.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los estudiantes y docentes del nivel de bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota”, tomando en cuenta como aspecto principal la comunicación, ya que a partir de ahí se procederá a crear condiciones socioeducativas que promuevan espacios de interacción “que ayuden en ciertos aspectos como un clima de confianza, la receptividad, la crítica y la reflexión valorativa, en un proceso de interacción y comunicación educativa” (Pintio, 2016, pág. 12) . Por lo tanto, las prácticas comunicacionales permitirán promover la participación de todos los estudiantes y estas a la vez contribuyan para que el estudiante se sienta motivado y adaptado a la enseñanza transmitida por su maestro.

Una mejor interacción comunicativa permitirá que los estudiantes asuman competencias socioemocionales que les serán útiles en todos los ámbitos de su vida, volviéndolos más sociables, participativos responsables y respetuosos se sus opiniones o criterios y de los demás. Lo importante de esta investigación también radica en que se tiene la colaboración de docentes y estudiantes de la U. E. “Valle del Chota”, pues su participación contribuye al desarrollo del presente trabajo. Por todo lo antes mencionado el desarrollo del presente trabajo de investigación se convierte en un aporte fundamental para hacer evidente que las prácticas comunicacionales contribuyen a mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje en la institución educativa con la finalidad de asegurar a los educandos mejores oportunidades para expresar y asimilar sus conocimientos.

Soporte Teórico

La Comunicación

La comunicación ha estado presente a lo largo de la existencia del ser humano, ya que es inherente a las sociedades, desde sus inicios la humanidad ha ido construyendo las bases del lenguaje que en la actualidad lo determinamos como comunicación. Gómez (2016), menciona que “el lenguaje y la comunicación están muy relacionados entre sí, donde el lenguaje aplica los signos y la comunicación se vale de diferentes elementos donde se configura los signos lingüísticos” (pág. 5). Con el pasar del tiempo la comunicación ha ido evolucionando de acuerdo a las necesidades lingüísticas que tienen los seres humanos, en tiempos remotos la comunicación fue considerado un mecanismo de supervivencia y mediante sonidos o movimientos corporales se trataba de expresar algo.

En la actualidad con los modernos avances tecnológicos y científicos, la comunicación se ha vuelto eficaz y está al alcance de todos y a todo tiempo, esta puede ser oral o escrita, mediante el móvil o las redes sociales, etc. Es notorio los avances para poder suplantar las dificultades producidas por anomalías sensoriales, como, por ejemplo: el lenguaje Braille para los ciegos y el

lenguaje de signos para los sordos (Carrión, 2015, pág. 8). Es evidente la evolución que ha tenido los procesos comunicacionales, pero a pesar de estos cambios innovadores la base de la comunicación se centra en la transmisión de ideas, emociones o sentimientos de una persona a otra.

Según UDIMA (2013), la comunicación es considerada como la actividad más frecuente utilizada por el ser humano, ya que el 70% de las actividades conscientes son dedicadas a la comunicación, este proceso en general, pone en común el intercambio de estados subjetivos como son las ideas, sentimientos, emociones, creencias, entre otros. Cuando las personas se comunican transfieren la información y entendimiento entre diversos sujetos. Es una manera de establecer contacto con otras personas por medio de ideas, pensamientos y valores.

Gómez (2016), señala que en todo proceso comunicativo se evidencia una serie de ámbitos que no permiten llevar a cabo procesos tan complejos, pues no basta sólo con hablar, es necesario ir más allá, fragmentar la barrera de lo frívolo. No se trata solamente de expresar ideas, sino de transmitir pensamientos reflexivos y críticos, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se pueda alcanzar procesos comunicativos adecuados entre los individuos, se tiene que dar un intercambio mutuo y de esta manera cada uno pueda comprender lo que está expresando.

La comunicación permite que se generen relaciones en las cuales existe un intercambio de información que contribuye a una convivencia adecuada. El intercambio de ideas va tomando significancia en la vida humana y de esta manera se van estableciendo reglas que rigen la interacción comunicacional (González S. , 2012). En la sociedad actual cualquier forma de organización o asociación requiere de una comunicación fluida entre las personas, pues como manifiesta Ongallo (2007), la interacción comunicativa permite organizar ambientes adecuadas que permitan la cohesión de criterios y a partir de ahí el desarrollo de diálogos adecuados.

Es necesario tener en cuenta que mediante la comunicación cada individuo debe situarse en el interior de la actividad de la institución, se debe integrar en ella considerándose elemento decisivo del conjunto, para el desarrollo de la creatividad, iniciativas y solidaridad hacia los demás, con fin de hacer propios los objetivos establecidos por quien lidera determinado proceso (Ongallo, 2007). Sin duda la comunicación constituye un proceso fundamental en todo ámbito de relación humana, pero es importante señalar que una comunicación adecuada debe cumplir con determinados elementos interpersonales que permitan la expresión clara de la idea para garantizar la comprensión de la misma.

Definición de comunicación

La comunicación puede ser diáfana de diversas maneras todo depende de la perspectiva que tenga determinado autor, en el caso de Castillero (2022), define a la comunicación como “un proceso de intercambio de mensajes, mensajes que tienen un contenido y que tienen elementos afectivo-emocionales. Este intercambio ocurre entre un emisor y un receptor”. De acuerdo a esta referencia, la comunicación no involucra únicamente la transmisión de información, sino que de por medio se expresa emociones entre quien expresa la idea y quien la recibe, en este caso la comunicación debe ser un proceso razonado que emita opiniones coherentes y responsables, evitando generar procesos conflictivos.

Yang et al. (2016) citando a Silva (2009), define a la comunicación como “un proceso de transmisión de información entre agentes que comparten un conjunto de signos y reglas semióticas (sintácticas, pragmáticas y semánticas), cuya finalidad radica en la construcción de sentido (pág. 171). En base a esta perspectiva la comunicación necesita de dos o más individuos que comparten un mismo proceso, y que en base a esta interacción comunicacional se puede obtener información que aporta a determinado tema.

Para Marín et al. (2016) la comunicación es considerada como una actividad consciente, coherente y de interacción, la misma que permite transferir pensamientos hacia las demás personas con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos comunicativos y normas sociales. Al igual que las demás definiciones este autor ve a la comunicación como un proceso dinámico en el que determinadas ideas pueden pasar de una persona a varias. Según la Unesco (2014), la comunicación es el intercambio de información mediante procesos orales. Esta puede revestir formas diversas y recurrir tanto a medios de comunicación social tradicionales (radio y televisión, por ejemplo) como a medios tecnológicos de información y comunicación (internet, redes sociales, entre otros).

Gracias a la comunicación, las personas expresan sus ideas, criterios, conocimientos y capacidades creativas y las comparten con otros individuos para mejorar la relaciones interpersonales y colectivas. Según Thompson (2022), la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

En base a estas perspectivas se puede definir a la comunicación como un proceso de interacción que involucra a uno o más individuos que expresan y comparten ideas, emociones, etc. estas pueden ser transmitidas de forma directa o a través de diversos medios de comunicación, pero es importante tomar en cuenta que una adecuada comunicación conlleva criterios coherentes y razonados que fundamentados en la libertad de expresión se expresan ideas de forma responsable.

Elementos del proceso de comunicación

Los elementos esenciales de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de las señales, la recepción de las señales, la decodificación de los mensajes y la interpretación de los mensajes por parte de un receptor. Según Greene (2017), los elementos más relevantes que intervienen en la comunicación son: el emisor, receptor, mensaje, código, canal, barreras y el feed-back. A continuación, se procederá a definir cada uno de estos elementos:

El emisor es el sujeto con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación, es la fuente de comunicación de la cual parte un mensaje o información. El emisor es el productor del mensaje, el encargado de expresar las ideas en un código determinado. Es importante que el emisor tenga credibilidad ante el receptor, para lo cual son factores significativos la personalidad, su posición dentro de la entidad y su experiencia (Greene, 2017). También es fundamental que el emisor sea persuasivo (emocional o racionalmente), para que el receptor haga suyo el contenido del mensaje.

Según González P. (2018), el receptor es aquel que recibe la información emitida por el emisor. Así pues, se convierte en el agente que descifra el mensaje en función del código utilizado, siendo el encargado de decodificarlo. En este caso, el receptor es el encargado de decodificar el mensaje, descifrar e interpretar los signos recibidos, haciendo que la comunicación sea factible. También aquí podemos estar refiriéndonos a seres humanos, seres vivos o aparatos con capacidad para decodificar mensajes e incluso interpretar y responder.

Según Comunicare (2019), el mensaje es considerado como aquello que se desea comunicar, es decir, el contenido transferido por el emisor hacia el receptor. Además, el mensaje es un elemento que codifica y se transmite por el canal, es el objeto de la comunicación. Para este proceso Comunicare (2019), afirma que el mensaje pueda ser transmitido es necesario, un sistema de signos, códigos o lenguas, de esta forma se puede transmitir de manera oral, escrita o mediante imágenes al transmitir el mensaje este debe ser claro y comprensible, además que debe tomar en cuenta a las personas que va dirigido. Continuando con el desarrollo de los elementos de la comunicación tenemos el código que es un sistema de signos o señales que se usan para transmitir un mensaje (González, 2019). Un ejemplo del código sería el idioma español, el cual está compuesto por una serie de signos y símbolos específicos que permiten que se efectúe la comunicación entre aquellas personas que conocen este idioma.

Con respecto al canal Greene (2017), menciona que en el ámbito de la comunicación la palabra canal tiene tres significados distintos, aunque relacionados entre sí: forma de codificar y decodificar los mensajes, vehículo del mensaje y medio de transporte del mensaje. Es necesario que todos los mensajes sean transmitidos a través de un canal y, dado que el contenido, el código y el tratamiento de un mensaje están íntimamente relacionados con el canal que se utilice, la elección de éste es fundamental y determinante en la eficiencia y efectividad de la formación. Para la Editorial Etecé (2021), el canal de comunicación es el medio físico que permite efectuar un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptores.

Según la Editorial Etecé (2021), los canales de comunicación pueden ser, a grandes rasgos, de dos tipos: personales, aquellos en los que se da la comunicación directamente con un receptor, o varios. Por ejemplo, al hablar con alguien cara a cara, nuestro receptor nos escucha directamente, pero bien podrían ser dos los receptores en la misma situación. La Editorial Etecé (2021), también menciona que los canales de comunicación pueden ser masivos, los cuales son aquellos que permiten a un mismo emisor llegar a una multitud de receptores al mismo tiempo, ya sea de modo directo o en diferido, como son los medios de comunicación masiva: radio, televisión, internet, etc.

En el proceso comunicativo también existen barreras que dificultan el proceso comunicativo. Para Ruiz (2020): las barreras comunicativas consisten en obstáculos que dificultan la llegada del mensaje hacia el receptor en un proceso comunicativo. Ruiz determina las siguientes barreras en la comunicación:

- Según Ruiz (2020), menciona que existen barreras semánticas que tienen relación con el significado de las palabras. De esta manera, este tipo de barreras explican que no entendamos una palabra, una frase o un discurso. Es decir, dificultan que entendamos un mensaje o le

dotemos de un sentido. Así, actuarían cuando por ejemplo el receptor no interpreta correctamente el mensaje transmitido por el emisor.

- De acuerdo con Ruiz (2020), también hay barreras psicológicas que tienen que ver con la situación psicológica concreta del emisor o del receptor del mensaje. Así, este tipo de barreras también tienen relación con los estados emocionales de emisor y/o receptor, que pueden llegar a alterar el mensaje.
- Para Ruiz (2020), las barreras fisiológicas dificultan o impiden que el mensaje se transmita con claridad y precisión, pero en este caso se debe a ciertas alteraciones fisiológicas por parte del emisor o el receptor.
- En el caso de las Barreras físicas Ruiz (2020), afirma que son quizás, las más evidentes, estas se tratan de todas aquellas circunstancias del contexto o medio que dificultan una comunicación fluida y clara. Estamos hablando, por ejemplo, de: ruido, falta de luz, distancia excesiva entre los interlocutores, problemas en los medios que se usan para comunicarse (televisión, teléfono, móvil...), etc.
- Para finalizar Ruiz (2020), menciona la existencia de barreras administrativas que tienen que ver directamente con los canales a través de los cuales se transmite el mensaje en un proceso comunicativo, así como con las estructuras organizacionales o la planificación en un acto comunicativo.

Para completar este apartado de los elementos que componen el proceso de comunicación tenemos la retroalimentación (feedback), la cual según el Centro Universitario de Comunicación (2019), se puede esgrimir cuando se hace referencia a ámbitos de respuesta, o en otros casos de reacción a algo. Según Alpizar (2009), desde un punto de vista técnico, el feedback se usa para hacer referencia a un método de sistemas. Dentro del proceso comunicativo la retroalimentación es considerada como respuesta que permite al receptor acaparar adecuadamente el mensaje, es decir una reacción inmediata ante determinado mensaje emitido. Toda respuesta comunicativa debe ser relevante y debe servir para que el mensaje cumpla la función establecida. La importancia la retroalimentación es que ambas partes que interactúan en la comunicación comprendan lo que se está expresando mediante el mensaje, pues una comprensión efectiva garantiza un proceso comunicativo satisfactorio.

La Comunicación Educativa

Según Guanipa (2012), el proceso de comunicación en el aula es un acto donde intervienen dos personas como actores principales (docente y estudiante) en un escenario académico mediados por una relación dialógica que facilita la comunicación. Este proceso comunicativo en el contexto educativo conduce, desde la intención hasta la interpretación, a través de la expresión lingüística, teniendo en cuenta la información pragmática del emisor en este caso del profesor y del destinatario, el alumno y la relación social acción pedagógica existente entre esos dos sujetos de la enunciación el mundo concreto, comprensivo del profesor es un mundo lingüísticamente interpretado por los estudiantes, donde su realidad resulta transmitida mediante expresiones significativas. Igualmente, el ejercicio de la cultura académica, como subsistema, de la problemática del conocimiento entre sus protagonistas (alumnos -profesor).

La educación y la comunicación son ámbitos que no pueden separarse, ya que cualquier hecho educativo requiere acciones comunicativas, y no hay situación comunicativa que no tenga una influencia educativa, en algún sentido. Según Amayuela (2017), la vinculación existente entre educación y comunicación tiene múltiples dimensiones, que se han ido esclareciendo con el desarrollo de las concepciones teóricas y metodológicas de ambos procesos (pág. 10).

Toda acción educativa tiene como eje central la comunicación, de acuerdo con Amayuela no puede existir educación sin comunicación, pues ambas son inherentes una de otra, es por ello que el acto de comunicación debe efectuarse bajo parámetros de respeto, equidad y especialmente comprensión, pues la atención que se le brinde los estudiantes al docente durante el proceso de enseñanza permitirá comprender y aprender adecuadamente el mensaje que está transmitiendo el docente. Cualquier persona que compone el contexto educativo debe poseer competencias comunicacionales para que este proceso sea satisfactorio y garantice un nivel de comprensión adecuado, pero, si dicha comunicación no se desarrolla dentro de unos esquemas básicos, es previsible que no logre sus objetivos, haciendo inútil el esfuerzo realizado, al tiempo que deteriora las relaciones entre los docentes y estudiantes.

Para Carpio (2016) citando a Rojas (2010), afirma que la comunicación educativa se ha consolidado década de los '60, debido a la interacción que existe entre las distintas disciplinas que favorecen a nuevos conocimientos para la explicación de los procesos educativos, superando el esquema clásico al incluir factores socioculturales del contexto en el que se desarrollan dichos procesos educativo-comunicacionales. Según Carpio (2016) citando a Rojas (2010), el concepto actual de comunicación educativa atribuye al emisor importancia como sujeto de su propia actividad (autoevaluación) y como evaluador de los perceptores. Así mismo, reconoce el papel del perceptor como sujeto activo, reflexivo y crítico, que también evalúa su propia actividad y posee la capacidad de evaluar al emisor.

Córica (2012), menciona que en la comunicación educativa el maestro actúa como emisor inicial de la información, pues realiza el proceso mental de codificación y transmisión de las enseñanzas, creando un mensaje que lo transmite mediante un canal que puede complementarse con otros recursos o herramientas hacia el estudiante, el cual inicialmente es receptor del mensaje, este realiza el proceso mental de asimilación, decodificación e interpretación. Este mensaje o enseñanza recibida, actúa como estímulo para la generación de un mensaje de respuesta y hace que los roles de emisores y receptores se intercambien. Es ahora el alumno el que realiza un proceso de codificación de la respuesta, y, utilizando el canal, emite el mensaje respuesta que llegará al receptor, que en esta etapa es el docente.

Según Carpio (2016), la comunicación educativa es mucho más profunda, de lo que comúnmente se entiende por comunicación y educación, se relaciona con la comunicación con el propio ser. La transformación sólo adquiere algún sentido cuando se apoya en una apropiación de la propia historia personal y en una autovaloración, en la riqueza de las interacciones, en el interaprendizaje, en la proyección segura hacia el mañana. La comunicación es sin duda el fundamento de la educación y por ello el docente debe hacer uso de las diferentes herramientas que puedan aportar a que el proceso comunicacional tenga mayor alcance y significancia para los estudiantes. Es importante que en la actualidad la comunicación y educación se entrelacen con la tecnología, pues la adaptación a las nuevas formas de comunicación e información garantiza una

interacción innovadora y a la vez más comprensible para los niños y jóvenes del contexto socioeducativo actual.

Importancia de la Comunicación Educativa

La comunicación es el eje transversal en el ámbito educativo, ya que está permite que las relaciones sociales entre docentes padres y estudiantes se lleven a cabo de forma adecuada. Esta relación dialógica e interpersonal se va haciendo cada vez más distante a medida que pasan los años de la escolaridad y se van ahondando las diferencias generacionales y los desentendimientos provocando una inapropiada comunicación (Loyola, 2015). Complementando lo referido por el autor se considera que es importante que en las instituciones educativas se desarrolle una comunicación asertiva fundamentada en una actitud personal positiva Al momento de interactuar con los demás miembros de la comunidad educativa, para ello es importante ser claro conciso concreto y correcto en las ideas que se buscan transmitir, esto permitirá que la comunicación se desarrolle de forma adecuada evitando que exista una desinformación o una mala interpretación de las ideas que se buscan transmitir.

Ramírez (2019), menciona que la comunicación como base primordial de interacción humana es sin duda la que nos permite, rodearnos de seres humanos, y mantener contacto con seres vivos y con el mundo que nos rodea, por el simple hecho de ser humanos necesitamos interacción personal, no podemos vivir en un mundo aislados de todo y de todos. En la educación no es la excepción, la comunicación debe fluir constante y de manera natural para hacer un círculo virtuoso en las redes de apoyo, maestro – alumnos – colegas, padres de familia (pág. 8).

Tomando en cuenta la anterior referencia se pude comprender que la importancia de la comunicación educativa radica en la interacción que se genera entre el docente y el estudiante, situación que permite el intercambio de ideas, emociones y el desarrollo de conocimientos. La interacción educativa no solo provee de conocimientos académicos al alumno, sino también facilita que las relaciones socioeducativas sean efectivas, lo cual tendrá como efecto procesos interpersonales satisfactorios.

Guzmán (2018), menciona que la comunicación educativa es primordial, pues fomenta, refuerza y reconstruye el autoconcepto que tenga de sí mismo, originando la base de un futuro exitoso o frustrante en su vida estudiantil y personal. De acuerdo con Guzmán (2018), el estímulo que reciban los estudiantes en la escuela será decisivo en el desarrollo de todas sus facultades. Por ese motivo, cuando los docentes asumimos el rol de ser educadores, nos es necesario comprender que debemos aprender a comunicarnos y entender que las palabras tienen poder. Mediante la comunicación educativa se puede desarrollar una educación de calidad, pues se adquiere conocimiento, se efectúa interacciones sociales y se fortalecen la relación docente y docente que contribuyen a un mejor rendimiento académico y solución de conflictos.

Para Vélez et al. (2016), la comunicación educativa es de gran importancia para las buenas relaciones y para promover una excelente comunicación que beneficie individualmente y de forma permanente a docentes y estudiantes. Esta acción de la comunicación para lograr los aprendizajes requiere de una capacidad, conocimientos, técnicas y actividades planificadas para alcanzar los aprendizajes, es decir, una comunicación educativa, es inevitable la preparación académica de los maestros, para que orienten fácilmente a sus estudiantes. En la actualidad se genera una revolución comunicativa que tiene relación con los nuevos modelos educativos, las estrategias

metodológicas actuales, las técnicas participativas y dinámicas que se aplican en todos los niveles de estudio. No se pueden descuidar del real funcionamiento de la comunicación, ya que el motor del proceso educativo es el lenguaje claro, la actitud y el ambiente escolar que invite a presentar sus opiniones de forma clara y categórica.

Estilos de Comunicación Educativa

Diferentes autores han propuesto distintos estilos de comunicación educativa, pero se destacan los siguientes: democrático, autoritario y liberal. Según Mesa (2022), la comunicación en base al estilo democrático genera un despliegue de confianza en el potencial del estudiante, lo lleva a asumir responsabilidades adaptadas a su desarrollo y contando siempre con el apoyo de un educador comprometido que por experiencia propia sabe que las cosas no se pueden hacer perfectas. El resultado es una plantilla de alumnos con menor inseguridad y mayor autoestima. Con el estilo democrático el estudiante tiene mayor oportunidad para expresar sus ideas, dialogar con confianza y mantener el respeto correspondiente hacia las demás personas que expresan tanto sus pensamientos como sus emociones.

Esquivas (2012), menciona que el estilo autoritario adoptado a la comunicación resulta que el uso de la palabra se da para expresar la voluntad propia y para referirse en directo al objeto que le interesa. Cuando la idea subyacente del profesor los estudiantes deben adaptarse de forma rigurosa a esa idea planteada y también lo es la responsabilidad de que los estudiantes alcancen los objetivos planteados, en este caso el estilo autoritario es el predominante. Es el estilo que se utiliza para mantener la disciplina: se trata de marcar los límites que el alumno no puede traspasar. Este estilo se caracteriza por estandarizar al estudiante, sin tener en cuenta sus particularidades. No genera conocimientos a partir del grupo. Para Esquivas (2012), afirma que en el estilo autoritario se establecen estereotipos para juzgar a los discentes. El profesor es subjetivo y selectivo en la interacción con los estudiantes; además que expresa con intensidad sus reacciones emocionales, muchas veces propiciando ambientes violentos.

Según Housepsych (2020), el estilo de comunicación liberal se caracteriza por la irresponsabilidad, falta de iniciativa, inconsistencia en las acciones y decisiones tomadas, falta de decisión en situaciones difíciles, donde el maestro toma las cosas por su cuenta y sobreestima las capacidades de los estudiantes. Para Housepsych (2020), el estilo liberal no suele verificar cuán cumplidos son sus requisitos, y la evaluación de los alumnos por parte del educador liberal depende directamente de su estado de ánimo: buen humor - la prevalencia de evaluaciones positivas, malas - evaluaciones negativas. Tal comportamiento puede conducir a una caída en la autoridad del maestro a los ojos de los niños

En este contexto el educador liberal trata de mantener buenas relaciones con sus estudiantes, es amable y afectuoso en su comportamiento. Siempre percibe a los alumnos como independientes, proactivos, comunicativos, veraces, pero esta situación no permite corregir aquellas acciones que no son adecuadas en el proceso formativo del estudiante. Según EcuRed (2020), en el estilo comunicativo liberal el docente no se enfoca en las particularidades individuales del alumnado, pues deja al grupo que realice de acuerdo con sus criterios y decisiones lo que consideren oportuno. También es importante mencionar que dicho estilo no permite emitir juicios sobre el trabajo que realizan los educandos, a menos que se le soliciten. Tampoco orienta en las tareas, ni estimula al

grupo por los resultados alcanzados. Se muestra indiferente en cuanto a sus reacciones emocionales.

Características efectivas en la Comunicación Educativa

Para ejecutar una práctica comunicativa adecuada al proceso educativo, se debe tomar en cuenta de forma integral el contexto socioeducativo, las necesidades, intereses y prioridades, para ello es trascendental partir desde la comprensión de esos ámbitos para que la comunicación no se limite a elementos superficiales, y vaya más allá de eso, ya que esto permitirá generar oportunidades de dialogo constructivo, de acuerdos, sugerencias y opiniones que favorezcan las relaciones educativas entre el docente y el estudiante. Por tal razón es importante que en las instituciones educativas se desarrolle una comunicación asertiva fundamentada en una actitud personal positiva.

Al momento de interactuar con los demás miembros de la comunidad educativa, para ello es importante ser claro conciso concreto y correcto en las ideas que se buscan transmitir, esto permitirá que la comunicación se desarrolle de forma adecuada evitando que exista una desinformación o una mala interpretación de las ideas que se buscan transmitir. Mesa (2022), establece algunas características que posibilitan una mejor comunicación educativa, y son las siguientes:

- Normas de comportamiento que sean claras, dando a conocer lo que el estudiante puede y lo que no pueden hacer en el contexto escolar.
- La empatía como medio para el manejo socioemocional que expresan los alumnos frente al límite, mostrando afecto y aceptación. Se debe respetar las formas de expresión emocionales de acuerdo a su situación.
- Es importante escuchar a los estudiantes su punto de vista sobre determinado tema. La perspectiva que puedan tener contribuye a enriquecer las normas o hasta para suprimirlas si fuera el caso. Si realmente es necesaria así, manténla con firmeza, no con enfado. Bázate en el diálogo y la comprensión.
- No es adecuado señalar al niño, sino más bien se debería ayudarlo a que comprenda las consecuencias que tienen sus acciones.

Para Alpízar (2009), la comunicación educativa permite la interacción entre el profesor y el alumno, cuando la comunicación es eficaz, se puede generar acciones en común que aporten a la comprensión, estableciendo una relación de intereses tanto cognoscitivos como emocionales, lo que facilita la comprensión del mensaje que se intenta transmitir, llevando a los alumnos a la convicción de que hacer esto es de provecho para la formación. Según Alpízar (2009), las concepciones educativas actuales coinciden en el proceso docente educativo como un proceso comunicativo, donde prevalecen las relaciones horizontales entre docentes y donde el alumno asume un papel activo y protagónico ante su propio desarrollo. En este proceso de intercambio se implica la personalidad de los sujetos en su integridad, es decir, se manifiesta la unidad de lo cognitivo y lo afectivo, lo ejecutor y lo inductor.

El Diálogo y la Interacción elementos fundamentales de la Comunicación Educativa

El diálogo y la interacción son ámbitos que se corresponden, pues de ellos se generan procesos comunicativos, a pesar de esta relación cada una posee determinadas características que hacen particular su función en determinado contexto. Según Granja (2015), el diálogo es una forma de enseñanza recíproca que necesita de dos o más personas (profesor a y alumnos), describiéndose como una forma de comunicación pedagógica. En este contexto, se da la interacción, que de igual manera comprende al menos dos personas, cuyo respectivo comportamiento se orienta entre sí y los participantes pueden interactuar desde puntos muy diferentes. De acuerdo a lo referenciado, tanto el diálogo como la interacción forman parte del proceso educativo, pues en esta se genera la transferencia de conocimientos e información, que promueve participación, criterios e inquietudes haciendo posible la comunicación educativa.

Pedraza y Acle (2009), Citando a Mercer (2001), mencionan que la comunicación educativa como zona de desarrollo intermental, permite el desarrollo de un proceso social de interpensamiento, donde el docente y los estudiantes emplean el diálogo y la interacción para crear un espacio de comunicación compartida. Así, la enseñanza exitosa es aquella en la cual el profesor ayuda al estudiante a operar más allá de las capacidades actuales y consolidar la experiencia conjunta en una nueva capacidad. Cuando las actividades propuestas por el docente son variadas se genera una mayor interacción educativa, que permite a los alumnos sugestionarse a generar una educación activa, participativa y de diálogo constante, pues como han mencionado varios autores la comunicación y la educación son complementarias, por ende, ambas deben ser direccionadas de forma satisfactoria para que tengan el alcance deseado.

Según Granja (2015), la comunicación, confianza y respeto que se genere en el aula de clase es de gran importancia para determinar cómo se desarrolla la interacción docente-alumno dentro del aula, con el fin de identificar tipos, funciones, formas y factores extrínsecos e intrínsecos de la comunicación, cuyo propósito es el de ofrecer a los docentes elementos que les permita reflexionar sobre la acción y, a la vez, los alumnos puedan usar estos en su proceso formativo, como futuros pedagogos.

Para Ortiz y González (2011), la interacción y el diálogo se integran a las funciones informativa y afectiva de la comunicación y se expresa entonces la función reguladora. Todo esto, posibilita al estudiante asumir el protagonismo necesario en el cumplimiento de sus tareas, argumentar y defender sus puntos de vistas y principios, con la orientación y guía del profesor en un clima de respeto y tolerancia a las diferencias; es por ello que la comunicación educativa, así entendida, permite potenciar la formación integral del estudiante en el proceso de formación profesional (pág. 21).

En el proceso de enseñanza y aprendizaje, Granja (2015) menciona que “la interacción docente-alumno se entiende como el encuentro de dos saberes o discursos, o de dos verdades, es decir, un diálogo, una interlocución, o una continua interpelación entre los portadores de la relación educativa” (pág. 68). De acuerdo a esta perspectiva el docente es quien inicia el proceso de comunicación educativa a través de la transmisión de conocimientos que son respaldados por una serie de metodologías, técnicas e instrumentos educativos. En el caso del estudiante es quien recepta la información brindada por el profesor, así el alumno asimila los conocimientos adquiridos y comprende lo que el docente está transmitiendo. En caso de que las enseñanzas no

puedan ser transmitidas no se puede generar la interacción, pues el estudiante se cohíbe al no comprender algún tema y prefiere guardar silencio, lo cual provoca un bloqueo comunicativo.

La interacción denota distintos niveles de profundidad y complejidad en el abordaje de los contenidos curriculares y las competencias que se desarrollan en el aula, por tal razón es importante que el docente realice procesos de dialogo que requieran la incorporación de formas efectivas de interacción que promuevan el aprendizaje del alumnado, no sólo de aquellos con más dificultades, sino de todo el alumnado en su conjunto (Molina, 2017). En base a lo mencionado por el autor generar procesos de comunicación efectivos requiere de un alto nivel de inteligencia emocional y liderazgo educativo por parte del docente, pues de esta manera se motiva, persuade y se genera la confianza suficiente para que el estudiante se sienta seguro de interactuar con su maestro.

La Comunicación Educativa vinculada con el Proceso de Enseñanza Aprendizaje

La comunicación educativa tiene gran significancia durante la construcción de los conocimientos, pues a través de ella la enseñanza que transmite el docente puede tener gran impacto si las condiciones, instrumentos y forma de emitir la información se vinculan de forma integral para que el estudiante recepte los conocimientos y a partir de ahí genere interacción, proceso que hará de la educación una verdadera forma de comunicación educativa. Según Bravo y Cáceres (2018), la comunicación educativa vinculada al proceso de enseñanza y aprendizaje, tiene que ver con la construcción de significados que tienen como base la comunicación, la misma que es asimilada como un conjunto de recursos personales, psicológicos y pedagógicos que un profesor utiliza, o puede utilizar, en su relación con el estudiantado, cargada, no solo, de conocimientos de la ciencia que explica, sino también de sensibilidad y afectividad que potencien su crecimiento personal (Alonzo, 2007).

En la actualidad la forma de comunicación presentado grandes avances relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que han permitido una difusión masiva de la información en tiempo récord. De acuerdo con González L. (2017), la innovación comunicativa y la presencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), los profesionales de la educación, abrieron nuevos horizontes de reflexión y de acción a partir de la serie de necesidades que comenzaron a presentar las instituciones educativas que iniciaron el tránsito de la Educación presencial a la Educación en Línea. En este cambio se adaptaron nuevas formas comunicativas que requerían de herramientas tecnológicas como plataformas, aplicaciones de videoconferencias, chats, entre otros. Desde esta perspectiva el diseño de estrategias de Enseñanza-Aprendizaje cohesionada a la comunicación educativa en el aula, se evoluciono con la llegada de internet, pues se amplió el espectro comunicativo permitiendo que los estudiantes contemporáneos se sientan más adaptados a estas nuevas formas de interactuar en la educación.

Según Hernández (2019), el papel de la comunicación educativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje es uno de los principales factores que intervienen en el mundo educativo, pues genera procesos de interacción, relación y dialogo tanto dentro como fuera del aula. La educación es, sobre todo, un proceso de comunicación y socialización del individuo, por lo tanto, debemos tener muy presente la importancia de que se produzca de una manera correcta y eficaz especialmente cuando de por medio está el aprendizaje del estudiante. La comunicación educativa que se ejerza en el proceso de enseñanza y aprendizaje debe tener como fundamento la inteligencia emocional, pues de esta se deriva la sensibilidad a los sentimientos del grupo de alumnos, la empatía, los

interés y temores, además de la confianza para que los estudiantes puedan plantear sus inquietudes y expectativas. Mediante este ámbito la educación que se efectuó será de gran relevancia en la comprensión de contenidos académicos y formación de individuos sociables, expresivos, capaces de liderar procesos comunicativos enriquecedores.

La competencia comunicativa del docente como requisito fundamental en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

En el proceso educativo es importante que el docente posea competencias comunicativas que le permita transmitir adecuadamente sus enseñanzas, pues “las facultades comunicativas juegan un rol fundamental para enfrentar los desafíos de las incertidumbres del campo educativo y social. Siendo así, las facultades orales del lenguaje, la internalización y las producciones escritas requisitos para un buen aprendizaje” (Vladez & Pérez, 2021). De acuerdo con lo señalado por el autor una buena comunicación permite procesos comprensibles y asertivos que busca la mejora del proceso, mediaciones, dialogo (solucionar problemas educativos) y para lograr el aprendizaje y la enseñanza, la interacción adecuada del docente devenga la construcción de sentidos compartidos, la construcción social del conocimiento y la creación de ambientes y relaciones de aprendizajes positivos y motivadores.

Pérez (2017), establece que los docentes en formación manifiestan por lo general inadecuados usos del lenguaje traducidos en las limitaciones para establecer relaciones e interacciones sociales adecuadas con los educandos y otros agentes socioeducativos, poseen una exposición desorganizada de las ideas, lo que revela improvisación y desconocimiento de las normas para la estructuración de la comunicación, de modo tal que se favorezca la consecución de los objetivos pretendidos. Esta situación se debe a que en las universidades o centros de formación pedagógica no se desarrollan las competencias comunicacionales, socioemocionales y de liderazgo, las cuales son primordiales para ejercer la educación, ante tal déficit formativo es necesario que los docentes busquen alternativas que les permita desarrollar dichas competencias.

Pérez y Pompa (2015), mencionan que la competencia comunicativa en la educación no solo está dirigida a crear un clima agradable y asertivo en el proceso docente, sino que incide de manera directa en la formación de los estudiantes para la vida, por tal razón es necesario la preparación de los educadores en este sentido de manera que no solo dominen el uso de la lengua en diferentes contextos y en situaciones comunicativas diversas, y como instrumento de comunicación oral, escrita, de aprendizaje y socialización sino que posea destrezas básicas referidas a la comprensión, la expresión y el contexto, que domine el uso del lenguaje no discriminatorio y respetuoso con las diferencias, que comprenda y produzca una infinita cantidad de mensajes con el conocimiento acerca de la adecuación de un enunciado al contexto de situación en que se produce y con una marcada intencionalidad de manera que permita influir en la personalidad de los demás.

La comunicación desde la perspectiva del docente y del estudiante

Por lo general la perspectiva que tienen los docentes y estudiantes al momento de comunicarse recae en aspectos verbales y no verbales, mientras algunos estudiantes están continuamente emitiendo mensajes no verbales, los docentes prefieren emitir mensajes de forma verbal. Según Villar (2019), los docentes influyen en el modo de expresión de los alumnos es precisamente el modo de expresión que utiliza el profesor a través del modelado puede erigirse en un buen hablante a emular. La forma de preferencia que tiene un profesor para transmitir la

comunicación es mediante mensajes verbales que le permitan conseguir una serie de propósitos didácticos como ocurre cuando pregunta, dirige, contesta, anima; es decir se vale de estos mensajes para llevar a cabo el acto didáctico. En el caso de los estudiantes prefieren una comunicación no verbal, para ello el docente debe hacer uso de esta forma de comunicación, a través de gestos, miradas, expresiones faciales, son algunos de los elementos que pueden ayudarnos a captar la atención y a estimular la comprensión de nuestros alumnos.

Para Villar (2019), la comunicación no verbal del alumno se realiza de forma frecuente emitiendo mensajes no verbales a través de su cuerpo. Captar esos mensajes es una tarea esencial de todo buen docente. Este debe desarrollar la capacidad de aprender a escuchar el lenguaje no verbal de sus alumnos, lo que se convierte en una retroalimentación esencial para que el profesor modifique su comunicación. En el caso de la comunicación verbal, aporta a lo largo de una sesión de clase, en el pasillo o en el tiempo dedicado al esparcimiento y recreo. De acuerdo con este autor los estudiantes se dedican dos tercios del tiempo en la clase a escuchar a alguien que habla, y de ese tiempo, otros dos tercios están ocupados por el profesor. Esto nos lleva a una primera reflexión que es la necesidad de que los docentes escuchen más a nuestros alumnos y establezcan actividades didácticas que generen preguntas, interacción, animo; es decir que el proceso educativo sea de gran interacción y amplia comunicación.

En este sentido, la comunicación verbal como la no verbal son de gran importancia en el proceso educativo, ya que permiten expresar emociones o pensamientos. Por tal razón, para que el impacto comunicativo tenga mayor eficacia debe tener un mensaje razonado, claro y coherente, tanto por parte del docente como del estudiante. Villar (2019), menciona que en este caso influye la forma en la que las decimos (velocidad, volumen, entonación), los gestos que realizamos, nuestra expresión facial, cómo nos movemos en el aula, la distancia desde la que nos comunicamos, nuestro aspecto, o el contexto en el que nos comunicamos.

6. METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló en la Zona 1, en la provincia de Imbabura, y centró su atención en determinar los factores comunicacionales entre docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza – aprendizaje en el bachillerato general unificado de la Unidad Educativa “Valle del Chota”. Para Sampieri (2014), el enfoque utilizado fue cuantitativo, para comprobar las preguntas de investigación planteadas; y a través de la recolección de datos se pudo determinar la magnitud del problema. Este enfoque aportó en la realización de esta investigación permitiendo estudiar cómo se desarrollan las relaciones comunicativas en los procesos de enseñanza-aprendizaje (pág. 4-21).

Para este trabajo de investigación se utilizó un estudio de tipo descriptivo; debido a que permite describir y analizar la comunicación entre profesores y alumnos. Según Sampieri (2014) los estudios descriptivos “permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno” (pág. 154). Mediante el estudio descriptivo se pretende especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. De tal forma, al estar presente en un contexto específico como es el bachillerato general unificado se logró obtener características esenciales de la comunicación educativa del docente con los alumnos; y además, describir como ocurren las relaciones entre ellos.

De acuerdo con Condori (2020), la población o universo de una investigación está determinada por los elementos accesibles o unidades de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio. La población, en este sentido se refiere a todos los elementos que poseen las características y condiciones del estudio. Con base en este concepto de Condori, la población de este estudio particular está determinada por los estudiantes del bachillerato general unificado (207); y docentes de la U. E. “Valle del Chota” (31).

Para recopilar la información se utilizó como técnica la encuesta, la cual se aplicó tanto a docentes como a estudiantes a través de un instrumento, el cuestionario. La encuesta fue aplicada con el objetivo de obtener información fundamentada en las experiencias de los educadores sobre la relación que tiene la comunicación educativa con los procesos de enseñanza y aprendizaje. Para después someterlos a un análisis comparativo entre lo emitido por los docentes y la realidad en el aula a partir de la sistematización e interpretación de la información. La encuesta se aplicó a docentes y estudiantes de la U. E. Valle del Chota, las mismas que contaron con 10 interrogantes cada una de las encuestas, las mismas que se establecieron con opciones bajo la escala tipo Likert establecida de la siguiente manera nada importante (1), poco importante (2), neutral (3), importante (4) y muy importante (5). Se aplicó la misma escala en las opciones muy en desacuerdo (1), algo en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), algo de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5). Con respecto a las dimensiones las interrogantes de la encuesta se construyeron en base a la dimensión educativa y comunicacional.

Para recopilar la información se empleó técnicas de la estadística descriptiva que analiza los datos recogidos con la aplicación de los cuestionarios. De acuerdo con Suárez y Tapia (2018), los métodos y técnicas de la estadística descriptiva se recopilan, organizan, presentan, analizan e interpretan los datos de manera informativa. De este modo, el investigador puede describir fácil y rápidamente las características esenciales de dichos datos mediante el empleo de diversos métodos Figuras, tabulares y numéricos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 21 y se procedió a calcular el coeficiente de alfa de Cronbach en base a los resultados obtenidos de la prueba piloto aplicada a 31 estudiantes de la Unidad Educativa Valle del Chota. Para este proceso fue importante tomar en cuenta el valor numérico establecido en la escala tipo Likert, en la misma que se estableció un valor numérico a cada opción muy en desacuerdo (1), algo en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), algo de acuerdo (4) y muy de acuerdo (5), esto permitió tabular los datos y poder obtener un resultado cuantitativo de la confiabilidad. El Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.791 valor mínimo aceptable que da confiabilidad al instrumento (ver figura 1 y tabla 1).

Figura 1
Resultados Alfa de Cronbach

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto_de_datos0]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	31	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	31	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	10

Fuente: Encuesta, resultados obtenidos del programa SPSS versión 21 (2022).

Tabla 2

Escala de valoración de Alfa de Cronbach

Escala de valoración de Alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Bueno
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota. La tabla muestra la escala de valoración de Alfa de Cronbach. Fuente: Cronbach's Alpha: Definition, Calculations & Example. (2022).

El instrumento de investigación fue elaborado por las investigadoras, para certificar su uso y viabilidad la encuesta fue revisada y validada por 2 profesionales en educación: Msc. Flor Amable Bazante Ruíz experta en Educación Superior y Msc. Martha Noemí García Domínguez Máster Universitario en Formación Internacional Especializada del Profesorado.

7. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

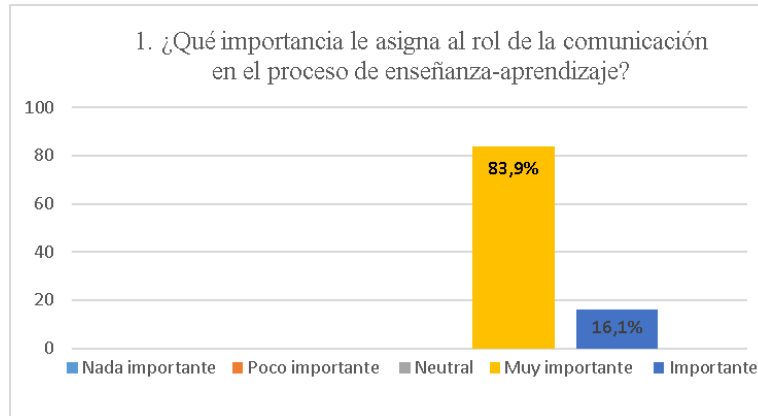
Resultados de la encuesta aplicada a docentes

De la encuesta aplicada a docentes se obtuvo como resultado que el 83,9% de los docentes consideran que es importante asignar el rol de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, seguido del 16,2% (ver Figura 2). La suma de ambos porcentajes presenta un total del

100% lo cual permite asumir que la comunicación cumple una función primordial en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Figura 3

Importancia de la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje

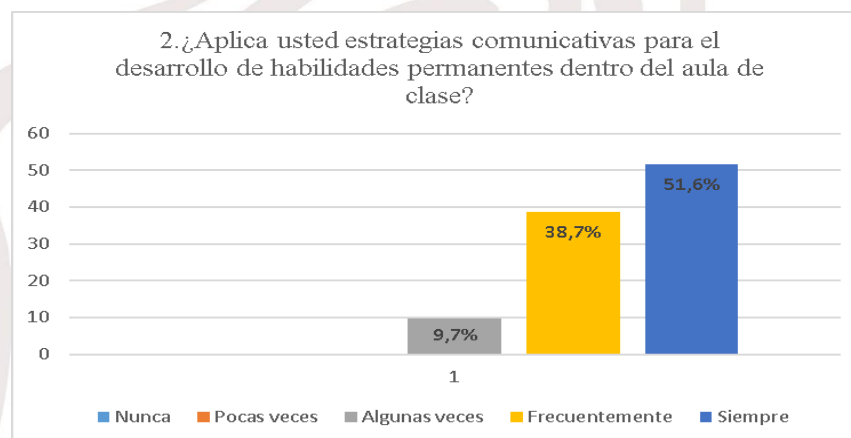


Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

Con respecto a la aplicación de estrategias comunicativas, se evidencia que el 51,6% siempre aplican estrategias comunicativas para desarrollar habilidades permanentes dentro del aula clase, a este resultado le sigue la opción frecuentemente con el 38,7% (ver figura 3). Al parecer la mayoría de docentes implementan estrategias comunicativas con el fin de desarrollar en sus alumnos habilidades comunicativas que permitan que el proceso educativo tenga mayor significancia e interacción.

Figura 4

Aplicación de estrategias comunicativas para el desarrollo de habilidades permanentes dentro del aula

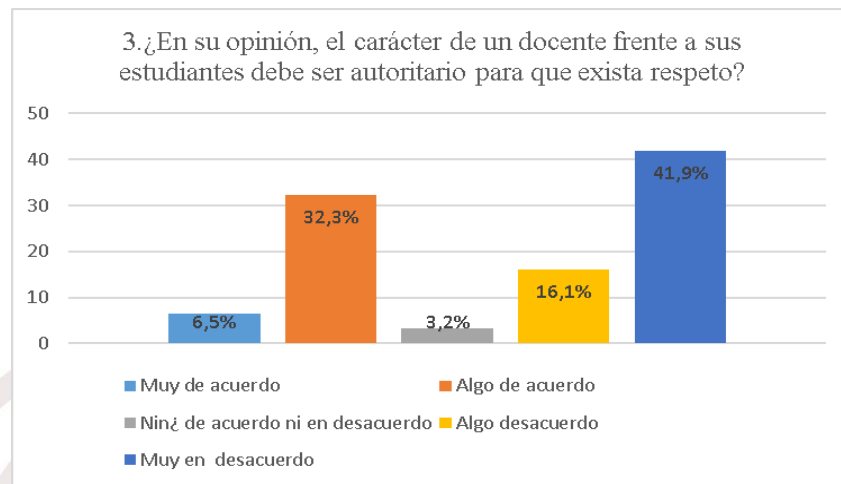


Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

En la encuesta aplicada a docentes se puede observar que el 41,9% de maestros han manifestado estar muy en desacuerdo de que los profesores consideran que el carácter autoritario frente a sus estudiantes es necesario para que exista respeto. A este resultado le sigue la opción algo de acuerdo con el 32,3% (ver figura 4). Es evidente que existe una perspectiva dividida en los profesores encuestados con respecto al autoritarismo docente como forma de generar respeto en los estudiantes.

Figura 5

El carácter de un docente frente a sus estudiantes debe ser autoritario para que exista respeto



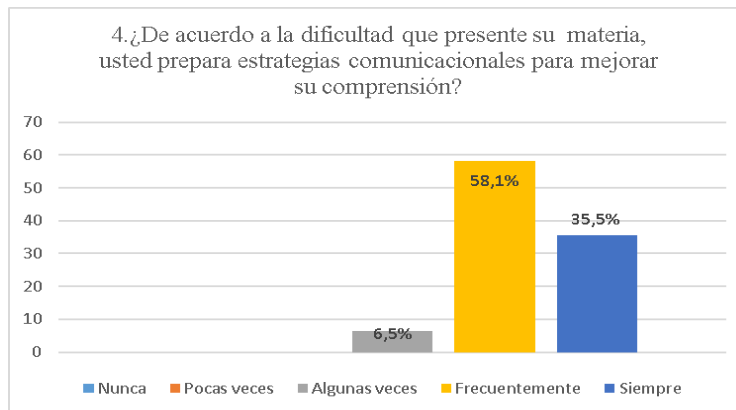
Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

Referente a la aplicación de estrategias comunicativas para superar las dificultades y mejorar la comprensión, se puede observar que los docentes en un 58,1% frecuentemente utilizan estrategias comunicacionales, a este resultado le sigue la opción siempre con el 35,5%, por lo que más del 90% de docentes encuestados de alguna manera aplican estrategias comunicacionales en situaciones de dificultad educativa o como forma de reforzar la comprensión (ver figura 5).

Estos resultados divididos nos llevan a la investigación de Reyes et al. (2018), pues menciona que los alumnos esperan que los maestros ejerzan un liderazgo de autoridad que se fundamente en el respeto, responsabilidad y dirección hacia los objetivos colectivos propuesto para el alumnado; pero al mismo tiempo tengan espíritu de servicio, que los contenidos se transmitan en forma clara, sencilla y sin reservas, que se cumplan los convenios pedagógicos que se establecen con los alumnos al inicio del curso, un manejo didáctico comunicacional con espacios de decisión para los estudiantes.

Figura 6

Estrategias comunicacionales para superar las dificultades y mejorar la comprensión

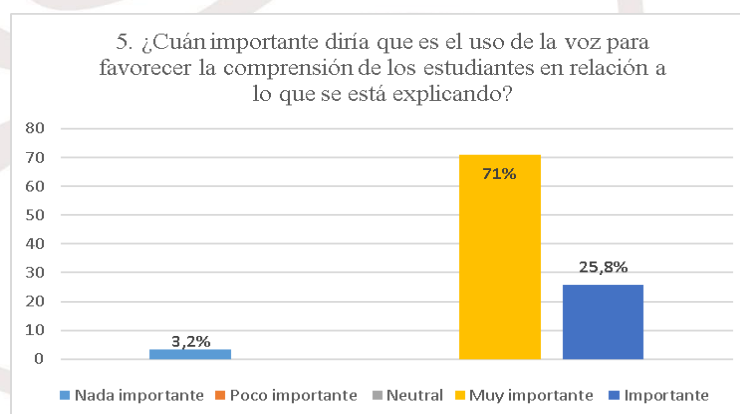


Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

Los resultados que se observan en esta interrogante muestran que el 71% de docentes encuestados consideran muy importante el uso de la voz para favorecer la comprensión de los estudiantes en relación a lo que explican, a este resultado le sigue la opción importante con el 25,8% (ver figura 6). Ambos resultados son favorables a lo que pretende transmitir la interrogante y a la vez se relaciona con el trabajo de tipo exploratorio de Parra (2014), que permitió examinar que la expresión oral adecuada permite transmitir conocimientos de forma satisfactoria. Por tanto, la comunicación debe abarcar la transferencia de información desde un tono de voz acorde al espacio y a la cantidad de estudiantes, pues de esta manera se podrá comprender las enseñanzas transmitidas.

Figura 7

Importancia del uso de la voz para favorecer la comprensión de los estudiantes en relación a lo explicado

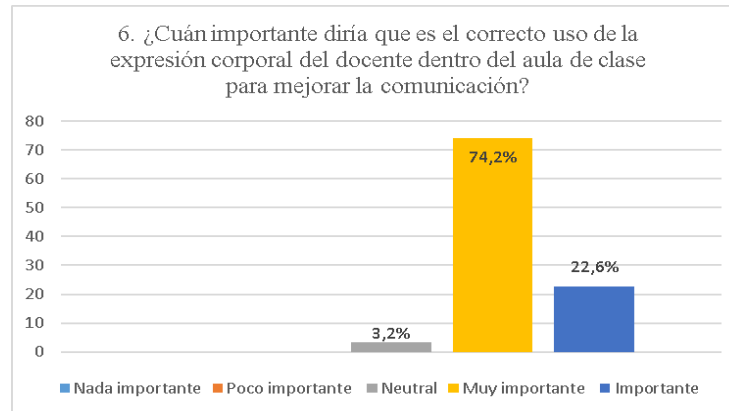


Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

En este apartado se evidencia que el 74,2% de los docentes afirman que es muy importante el uso correcto de la expresión corporal dentro del aula de clase para mejorar la comunicación, a este resultado le sigue la opción importante con el 22,6%. En totalidad el 96% de docentes asumen la importancia que tiene la expresión corporal como una forma de mejorar la comunicación en el aula (ver figura 7).

Figura 8

El correcto uso de la expresión corporal del docente para mejorar la comunicación en el aula

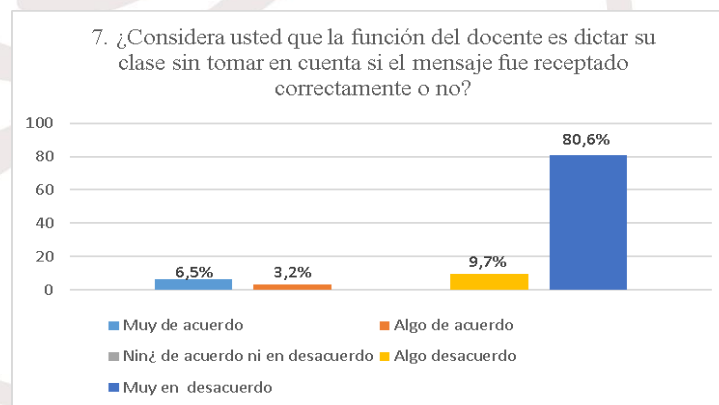


Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

El 80,6% de los encuestados están muy en desacuerdo que los docentes dicten su clase sin que el mensaje haya sido receptado correctamente por los estudiantes, a este resultado le sigue la opción algo en desacuerdo con el 9,7% (ver figura 8). En definitiva, la mayoría de docentes encuestados asumen que una clase dictada sin importar que el mensaje haya sido receptado por el estudiante es una forma inapropiada de hacer educación, pues esto impide la asimilación de los aprendizajes, lo cual tendría como efecto un deficiente rendimiento académico.

Figura 9

La función del docente es dictar su clase sin tomar en cuenta si el mensaje fue receptado correctamente o no.



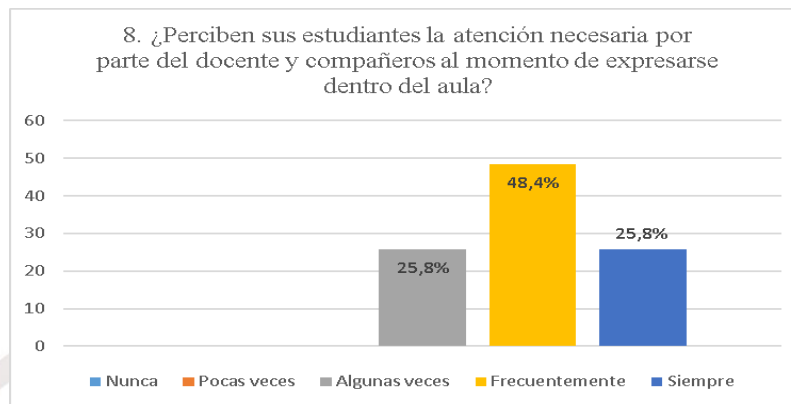
Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

El 48,4% de los docentes encuestados frecuentemente brindan a sus estudiantes la atención necesaria al momento de expresarse en clase, seguido a este resultado tenemos las opciones siempre y algunas veces con el 25,8% ambas (ver figura 9). Teniendo como referencia los resultados es notorio que los docentes de la U. E. “Valle del Chota”, brindan la atención necesaria a sus estudiantes cuando tienden a expresar sus ideas dentro del aula de clase.

Según Granja (2015), se evidenció que los profesores que presentan una personalidad tranquila desarrollan una clase calmada, pausada y organizada; en cambio, los que son de un temperamento más fuerte pueden cohibir a los estudiantes de participar, provocando timidez e incidir de cierto modo en cómo se comunican y en la atención que les prestan, lo que dificulta su participación en el aula de clase.

Figura 10

Perciben sus estudiantes la atención necesaria por parte del docente y compañeros al momento de expresarse dentro del aula.

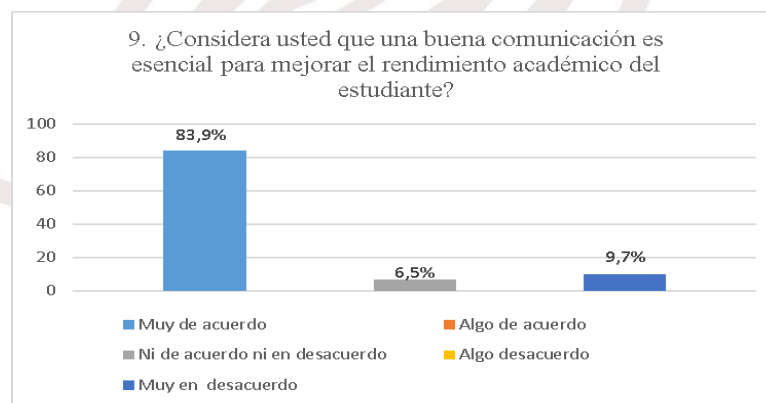


Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

Las encuestas aplicadas a docentes, demuestra que el 83,9% están muy de acuerdo en que una buena comunicación es esencial en el rendimiento académico del estudiante, mientras que una mínima parte de docentes encuestados están muy en desacuerdo con esa afirmación, su porcentaje es el 9,7% (ver figura 10). Como ya se ha mencionado en el sustento teórico de la presente investigación, la comunicación es la acción fundamental dentro del proceso educativo, pues genera la transmisión y asimilación de conocimientos y emociones.

Figura 11

Buena comunicación es esencial para mejorar el rendimiento académico del estudiante



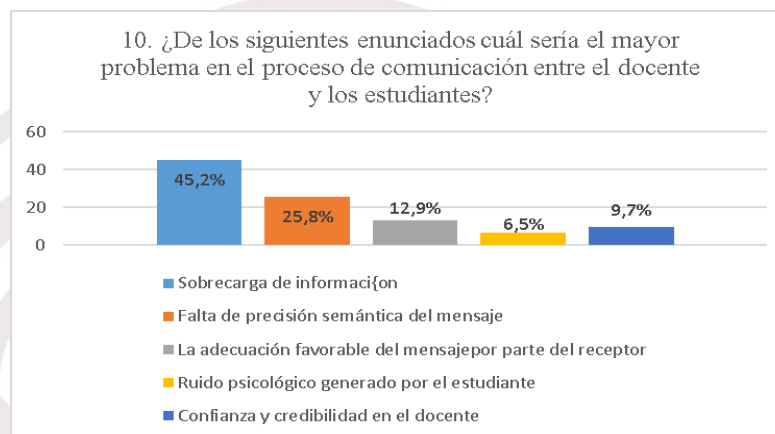
Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

El resultado de esta interrogante plantea que el 45,2% de los docentes encuestados consideran que la sobrecarga de información es el mayor problema en el proceso de comunicación entre el docente y el estudiante, a este resultado le sigue la opción falta de precisión semántica del mensaje con el 25,8% y la adecuación favorable del mensaje por parte del receptor con el 12,9% (ver figura 11). En la comunicación educativa puede generarse dificultades que impiden que el mensaje que se pretende transmitir llegue de manera exitosa al receptor.

Sanjuán (2013), en su investigación sobre los problemas de comunicación señala tres barreras de comunicación, estas son: barreras físicas que se reconocen inmediatamente y se pueden eliminar, estas pueden ser los ruidos que afectaran la comunicación. Por otro lado, están las barreras semánticas que consiste en no interpretar bien el mensaje, por ejemplo, la mala elección de palabras. Por último, tenemos las barreras personales que entran en juego las emociones de las personas, las experiencias vividas y la personalidad.

Figura 12

Cuál sería el mayor problema en el proceso de comunicación entre el docente y los estudiantes



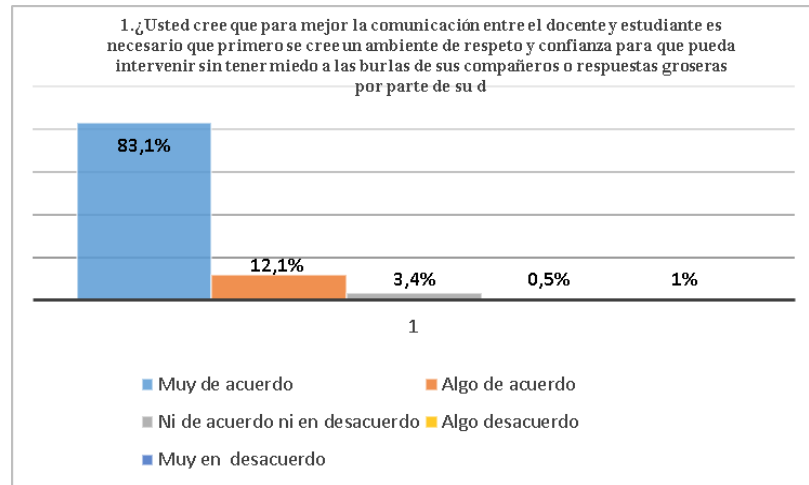
Fuente: Encuesta realizada a docentes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

Resultados de la encuesta aplicada a estudiantes

En la encuesta aplicada a los estudiantes se observa que el 83,1% consideran estar muy de acuerdo en que una comunicación adecuada entre el docente y estudiante es necesario conlleva un ambiente de respeto y confianza para que pueda intervenir sin tener miedo a las burlas de sus compañeros o respuestas groseras por parte de su docente. A este resultado le sigue la opción algo de acuerdo con el 12,1% (ver figura 12). Un aspecto fundamental para ejercer una adecuada comunicación en el aula es la confianza entre el docente y el estudiante, pues esto facilita la interacción entre ambos.

Figura 13

Para mejor la comunicación entre el docente y estudiante es necesario un ambiente de respeto y confianza para poder intervenir sin temor a las burlas o respuestas groseras.

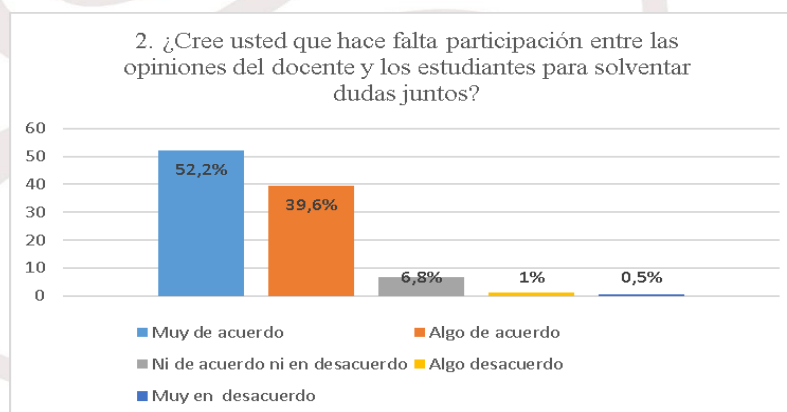


Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

En esta interrogante el 52,2% de los estudiantes encuestados consideran estar muy de acuerdo en que la participación entre las opiniones del docente y los estudiantes permite solventar las dudas de manera conjunta, a este resultado le sigue la opción algo de acuerdo con el 39,6% (ver figura 13). La gran mayoría de estudiantes son conscientes de que la interacción y el diálogo con sus maestros es un factor primordial para intercambiar ideas, conocimientos y solventar dudas. El maestro debe brindar la apertura, respeto y confianza necesaria para que la comunicación sea de forma equilibrada, expresar los aspectos positivos de sus tareas o intervenciones y los aspectos que necesitan mejorar.

Figura 14

Participación entre las opiniones del docente y los estudiantes para solventar dudas juntos



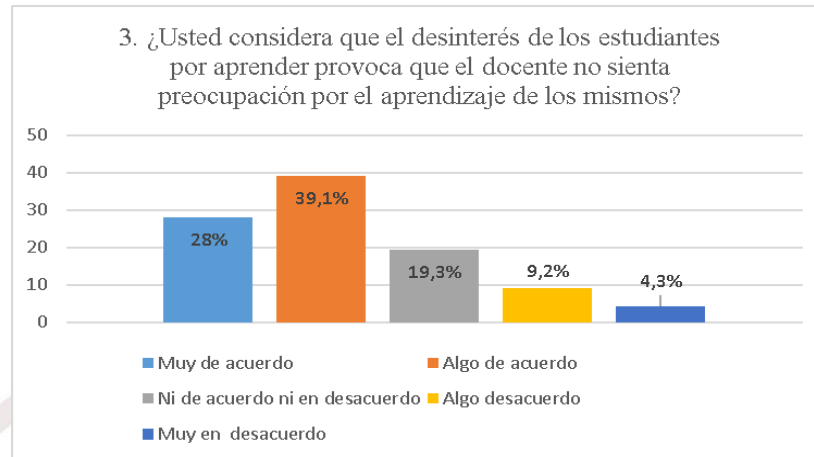
Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

En la encuesta aplicada a los estudiantes se pudo evidenciar distintas perspectivas en base a la interrogante planteada, pues el 39,1% de estudiantes consideran estar algo de acuerdo que el desinterés por aprender provoca que el docente no sienta preocupación por el aprendizaje de los mismos, mientras que el 28% está muy de acuerdo y el 19,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver figura 14). Es importante mencionar que en ocasiones el desinterés por aprender por parte de

los estudiantes se ocasiona a causa de formas de enseñanza tradicional o por falta de comunicación, también son factores la irresponsabilidad y conducta del estudiante. A pesar de estos factores es importante que los docentes asuman otras alternativas como mejorar la comunicación con sus estudiantes o a la vez por optar una nueva metodología de enseñanza.

Figura 15

Considera que el desinterés de los estudiantes por aprender provoca que el docente no sienta preocupación por el aprendizaje de los mismos

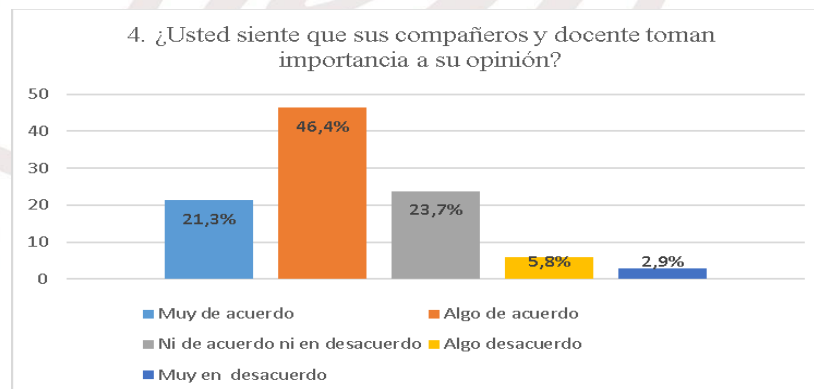


Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

Con respecto a los resultados de la encuesta a estudiantes se evidencia que el 46,4% consideran estar algo de acuerdo en que los compañeros y docentes toman importancia a su opinión, a este resultado le sigue la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver figura 15). En el caso de las opiniones de los docentes hacia los/as estudiantes, estos tienden a valorar de forma positiva la intervención de los/as adultos/as frente a situaciones de falta de respeto. Cuando esto sucede se favorece el desarrollo de la confianza y respeto hacia la opinión de los demás.

Figura 16

Usted siente que sus compañeros y docente toman importancia a su opinión

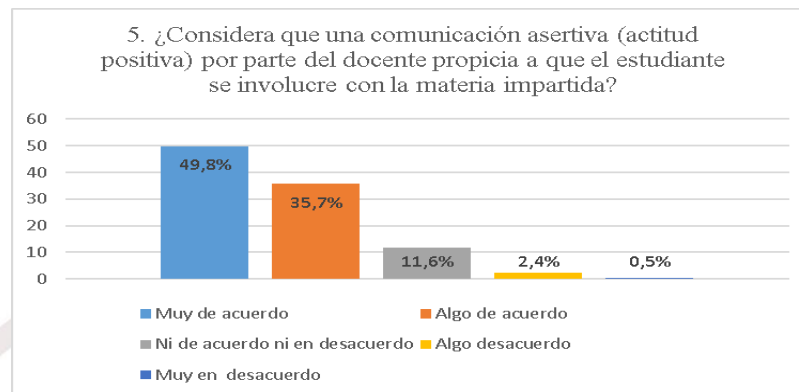


Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

En la interrogante referente a la comunicación asertiva, se establece que el 49,8% de los estudiantes encuestados están muy de acuerdo en que una comunicación asertiva por parte del docente permite que los estudiantes se involucren con la materia impartida, mientras que un 35,7% están algo de acuerdo y un 11,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver figura 16). Los resultados hacen necesaria la propuesta de actividades para la formación en habilidades de comunicación asertiva a fin de garantizar los climas de aula favorables y una disminución del estrés educativo.

Figura 17

Considera que una comunicación asertiva (actitud positiva) por parte del docente propicia a que el estudiante se involucre con la materia impartida

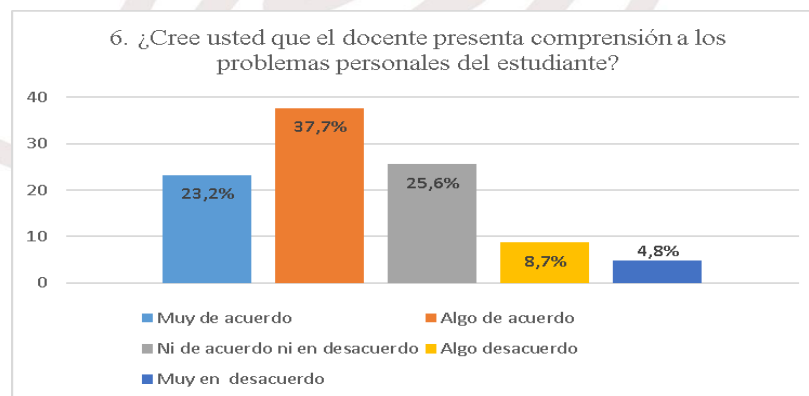


Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

En el siguiente ítem de la encuesta aplicada a estudiantes se puede observar que el 37,7% de estudiantes encuestados se encuentra algo de acuerdo en que el docente sea comprensible ante los problemas personales de los estudiantes. A este resultado le sigue la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 25,6% y muy de acuerdo con el 23,2% (ver figura 17). Estos resultados denotan la perspectiva dispareja que tienen los alumnos hacia sus docentes, pues al parecer no están del todo seguros de que sus maestros sean comprensibles.

Figura 18

El docente presenta comprensión a los problemas personales del estudiante

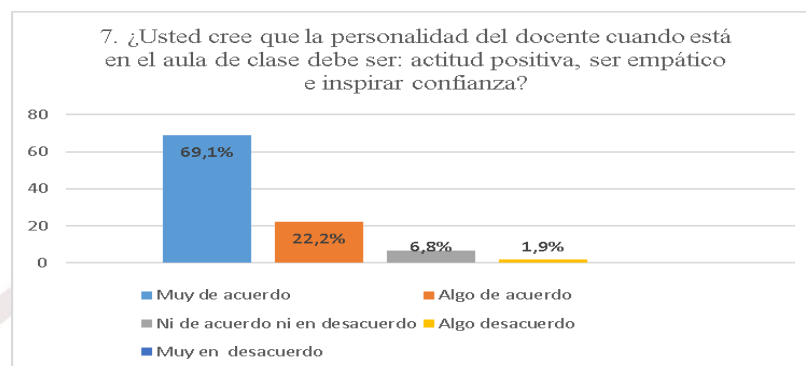


Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

Con respecto a la interrogante de la personalidad del docente dentro del aula, se evidenció que el 69,7% de estudiantes encuestados se muestran muy de acuerdo que los docentes posean una actitud positiva, sean empáticos e inspiren confianza, en cambio el 22,2% están algo de acuerdo. Al parecer más del 90% de los estudiantes asumen que la personalidad de sus docentes debe fundamentarse en esas cualidades y valores (ver figura 18). Sin duda una serie de calidades que en caso de que el docente no las posea, debería desarrollarlas para garantizar un mejor proceso educativo.

Figura 19

La personalidad del docente cuando está en el aula de clase debe ser: actitud positiva, ser empático e inspirar confianza

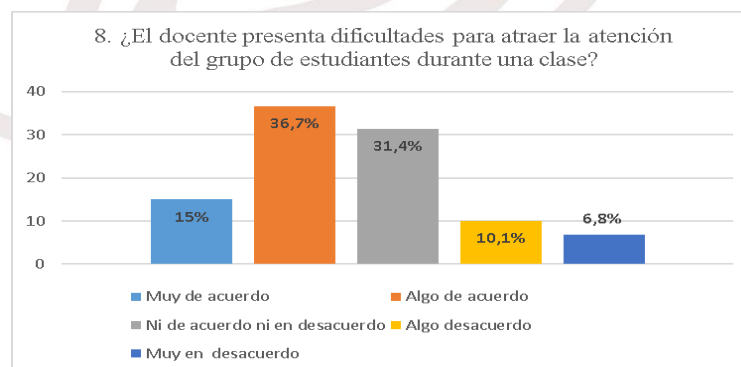


Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

De los estudiantes encuestados un 36,7% manifiesta estar algo de acuerdo en que sus docentes presentan dificultades para atraer la atención durante la clase, un 31,4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 15% están muy de acuerdo (ver figura 19). Al parecer las perspectivas son diversas en torno a esta interrogante, tal vez se deba considerar que estas perspectivas se deban a la afinidad que tienen con determinada asignatura y el docente que la imparte o tal vez a las metodologías y formas de impartir la materia.

Figura 20

El docente presenta dificultades para atraer la atención del grupo de estudiantes durante una clase.

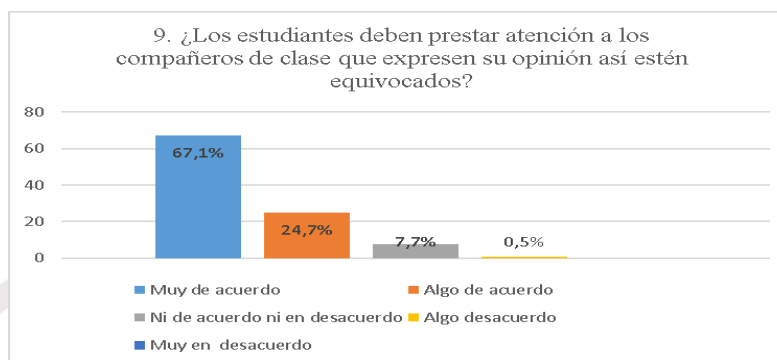


Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

En referencia a la encuesta aplicada a estudiantes se muestra que el 67,1 % consideran estar muy de acuerdo en prestar atención a sus compañeros de clase que expresen su opinión así estén equivocados, en cambio el 24,6% están algo de acuerdo y el 7,7% tienen una perspectiva ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver figura 20). Sin duda la mayoría de estudiantes asumen que es importante prestar atención hacia la opinión de los demás a pesar de que estas sean equívocas, pues una parte fundamental de la comunicación es saber escuchar y respetar los diversos puntos de vista.

Figura 21

Los estudiantes deben prestar atención a los compañeros de clase que expresen su opinión así estén equivocados.

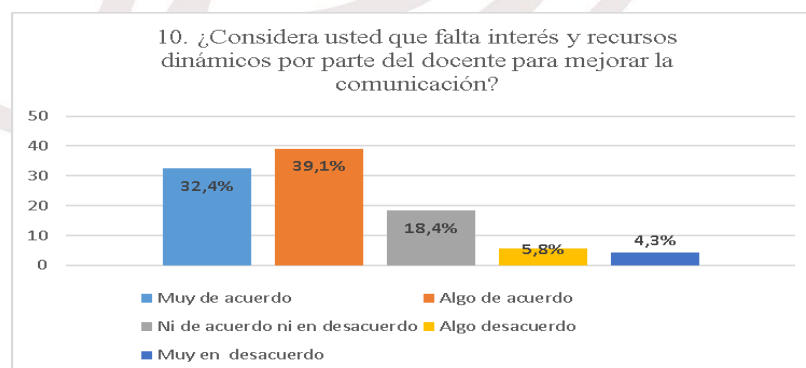


Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

En el último ítem de la encuesta se observa que el 38,7% de estudiantes están algo de acuerdo que falta interés y recursos dinámicos por parte del docente para mejorar la comunicación, reafirmando esta perspectiva tenemos que el 32,4% están muy de acuerdo y un 18,4% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver figura 21). Es evidente que los resultados muestran esa necesidad de innovación comunicativa por parte de los docentes, pues esto garantizaría mejores procesos de interacción educativa.

Figura 22

Considera usted que falta interés y recursos dinámicos por parte del docente para mejorar la comunicación



Fuente: Encuesta realizada a estudiantes Unidad Educativa Valle del Chota (2022).

Respuestas a las preguntas de investigación planteadas

En relación a los datos obtenidos en la recolección de información se procedió a dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación.

- ¿De qué manera se deben llevar a cabo los procesos comunicacionales para una educación satisfactoria en la Unidad Educativa “Valle del Chota”?

Es necesario llevar a cabo procesos comunicacionales asertivos y efectivos, enfocados en la participación activa del alumnado, fomentando la colaboración entre pares y docente - estudiante. Además, es necesario fomentar espacios comunicativos donde todos los actores del proceso educativo puedan intervenir, para ello se requiere de la implementación de estrategias de comunicación en el aula a través de recursos tecnológicos y adaptar las herramientas de comunicación a las necesidades de cada estudiante.

- ¿Qué importancia tiene la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje?

En relación a los resultados obtenidos se asume que la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje es esencial para la transmisión de conocimientos, el desarrollo de habilidades comunicacionales, interpersonales y la formación de actitudes, pues a través de una comunicación efectiva se facilita la interacción, la retroalimentación y la comprensión mutua, contribuyendo al éxito del proceso educativo y la interacción social.

- ¿Qué tipos de estrategias metodológicas utiliza la docente para incentivar la comunicación en los estudiantes de la Unidad Educativa “Valle del Chota”?

Algunas estrategias implementadas se fundamentan en la práctica de valores como la honestidad en la comunicación entre profesores y alumnos, la confianza bajo parámetros de respeto y la mente abierta, pues como educadores deben reconocer que existen muchas situaciones lejanas al privilegio a las que hay que saber adaptarse. En algunos casos el uso de un lenguaje simple y, la comunicación directa de las ideas, el uso de la comunicación no verbal y la adaptación a las necesidades de los estudiantes son estrategias que algunos docentes utilizan al momento de comunicarse con sus estudiantes, con el fin de promover interacción con ellos.

- ¿La interacción comunicativa de los estudiantes del bachillerato Unidad Educativa “Valle del Chota” incide en su aprendizaje y la relación académica con el docente?

La interacción comunicativa de los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa "Valle del Chota" incide de manera significativa en su aprendizaje y en efecto sobre la relación académica con el docente, pues mediante la comunicación efectiva los estudiantes comprenden de mejor manera los contenidos, son capaces de expresar sus dudas y opiniones, esto permite la participación activa, lo cual es un eje primordial en la educación y contribuye a su desarrollo integral y a su éxito académico.

- ¿Por qué los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota” no tienen una buena comunicación que les permita mejorar y lograr aprendizajes satisfactorios?

En relación a los resultados se asume que algunos docentes muestran desinterés en las opiniones que emiten sus alumnos, evitan tomarlos en cuenta o los ignoran, asumiendo que sus

opiniones son irrelevantes y de poca contribución. Esto genera una barrera en los estudiantes, quienes prefieren no participar y limitar su comunicación. En este caso, si los docentes no utilizan estrategias metodológicas adecuadas para incentivar la comunicación en los estudiantes, estos pueden tener dificultades para comprender los contenidos, expresar sus dudas y opiniones, y participar activamente en las actividades académicas.

- ¿Cuáles son las estrategias comunicativas que contribuyen a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en docentes y estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota”?

Se identificó que las estrategias comunicativas son fomentar la participación activa de los estudiantes, promover el pensamiento crítico y analítico, el uso de recursos didácticos y metodológicos que aporten a enriquecer la comunicación en el aula, prestar atención a las necesidades comunicativas de los estudiantes, motivar a que interactúen y utilizar una transmisión de ideas claras y sencillas que permitan una comunicación fluida entre alumnos y docentes.

Análisis y discusión de resultados

Para el análisis y discusión de resultados se tomó en cuenta las preguntas de investigación, los resultados de la encuesta y el sustento teórico. De esta manera en la primera interrogante de la encuesta aplicada a docentes sobre la importancia de la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje, y a la vez la pregunta de investigación que también se refiere a: ¿Qué importancia tiene la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje? se considera que la comunicación en el proceso educativo facilita la adquisición de los aprendizajes significativos, lo cual permite que su rendimiento académico sea el adecuado (Macías, 2022). En este sentido los docentes de la U.E. Valle del Chota, deben desarrollar competencias comunicacionales que garanticen una comunicación asertiva y efectiva para mejorar el proceso educativo.

Los resultados de la primera interrogante de la encuesta a estudiantes en relación a la mejora de la comunicación entre el docente y estudiante, es necesario que en el aula de clase se genere un ambiente de respeto y confianza que permita interactuar sin temor. Con respecto a estos resultados se puede responder a la siguiente interrogante investigativa: ¿De qué manera se deben llevar a cabo los procesos comunicacionales para una educación satisfactoria en la Unidad Educativa “Valle del Chota”? pues como manifiesta Pulamarín (2018), para mejorar la comunicación educativa se requiere de ámbitos como la motivación y confianza del docente al estudiante para que reconozca aquellas ideas valiosas que tiene un alumno al no estar expresada, aplicar estrategias adecuadas que permitan lograr una comunicación asertiva y como se manifestó anteriormente el respeto como eje principal de la interacción.

Los resultados de la segunda interrogante de la encuesta a docentes, la cual tiene que ver con la aplicación de estrategias comunicativas para el desarrollo de habilidades permanentes dentro del aula y que a su vez se relaciona con la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué tipos de estrategias metodológicas utiliza la docente para incentivar la comunicación en los estudiantes de la Unidad Educativa “Valle del Chota”? Se identificó que la mayoría de docentes implementan estrategias que les permiten consolidar una adecuada comunicación, las más destacadas son: la honestidad en la comunicación entre profesores y alumnos, la confianza bajo parámetros de respeto y la mente abierta (Instituto Europeo de Inteligencias Eficientes, 2023).

Los resultados de la segunda pregunta de la encuesta a estudiantes sobre la participación entre las opiniones del docente y los estudiantes para solventar dudas juntos, y que a la vez se relaciona con la interrogante de investigación: ¿La interacción comunicativa de los estudiantes del bachillerato Unidad Educativa “Valle del Chota” incide en su aprendizaje y la relación académica con el docente? Se manifestó que en el proceso educativo debe efectuarse espacios donde docentes y estudiantes interactúen, con el fin de fortalecer el proceso comunicativo y el aprendizaje (Pulamarín, 2018). Esta perspectiva se contrarresta con la respuesta dada por los alumnos, pues la mayoría asumen como necesario que en el aula se promueva la opinión y la solución a dudas para generar procesos comunicativos satisfactorios y que a la vez tengan el mayor aprovechamiento posible de la asignatura correspondiente.

Los resultados de la tercera interrogante de la encuesta a docentes referente al carácter de un docente frente a sus estudiantes, y de la encuesta a estudiantes sobre al desinterés de los alumnos por aprender provoca que el docente no sienta preocupación por el aprendizaje de los mismos. Se evidenció que profesores y educandos están de acuerdo en relación a las interrogantes, pues en el caso de los docentes al evidenciar aspectos autoritaristas, tienden a demostrar rechazo y una limitada comunicación, llevándolos a fracasar debido a la presión que se ejerce sobre ellos, limitando su estancia en el aula de clase a una frustración (García C. , 2019).

La perspectiva que nos da García, respecto a la pregunta de investigación: ¿Por qué los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota” no tienen una buena comunicación que les permita mejorar y lograr aprendizajes satisfactorios?, pues aquellos maestros que evidencian situaciones de desinterés por parte de sus alumnos evitan tomarlos en cuenta, pues asumen como una falta de respeto y las opiniones que emiten no son consideradas como relevantes. La perspectiva mencionada se relaciona con la cuarta interrogante de la encuesta a estudiantes que trata sobre si siente que sus compañeros y docente toman importancia a su opinión. En este caso la mayoría de alumnos han manifestado que están algo de acuerdo y un porcentaje mínimo asumen estar en desacuerdo, por lo cual se entiende que en el grupo de clase esta minoría es la que no presta atención o actúan de forma irrespetuosa, ante ello la comunicación con esta minoría es limitada.

En el caso de los resultados de la cuarta interrogante de la encuesta aplicada a docentes referente a las estrategias comunicacionales para superar las dificultades y mejorar la comprensión, y en contraste con la pregunta investigativa sobre ¿Cuáles son las estrategias comunicativas que contribuyen a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en docentes y estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota”?, los resultados fueron que la mayoría de profesores asumen aplicar estrategias frecuentemente, pues como manifiesta Gómez et al. (2019), si los docentes pretenden que sus estudiantes alcancen mejores aprendizajes e interacción comunicativa, deberán generar estrategias como: espacios de confianza, motivación e interés donde los alumnos expresen sus ideas libremente, de forma responsable y razonada, propiciando una comunicación asertiva. Mientras que los maestros deberán prestar atención y dar la importancia necesaria al mensaje que expresan sus alumnos, esto posibilita que los educandos aprovechen con éxito el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Lo mencionado por el autor, permite relacionar con los resultados de la quinta interrogante de la encuesta aplicada a estudiantes, quienes en su mayoría consideran estar de acuerdo que una comunicación asertiva (actitud positiva) por parte del docente permite que el estudiante se

involucre con la materia impartida. En este sentido Macías et al. (2022) menciona que la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes, puede facilitar la adquisición de los aprendizajes significativos, lo cual permite que su rendimiento académico sea el adecuado.

La quinta interrogante de la encuesta a docentes dio como resultado que la mayoría de maestros asumen como importante el uso de la voz para favorecer la comprensión de los estudiantes en relación a lo que están explicando, pues esto se constituye en una estrategia comunicativa que atrae la atención del alumnado y genera una escucha activa. Al comparar los resultados de la encuesta, con la investigación de Cortez (2018), se evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva en las aulas de clase. El contacto visual, el tono de voz, los enunciados completos y expresados en forma clara se presentan como los de mayor uso entre los docentes. Desde esta perspectiva y en base a lo mencionado en la referencia anterior, se denota que los estudiantes practican inconscientemente una escucha activa y respeto a las opiniones de los demás, por ello es importante mejorar este aspecto, pues una comunicación efectiva conlleva el saber escuchar, respetar y corregir cuando sea oportuno.

Los resultados de la sexta y séptima interrogante de la encuesta a estudiantes, demostraron que la mayoría de alumnos están algo de acuerdo en que sus maestros son comprensibles ante sus problemas personales, y a la vez deben demostrar una actitud positiva, ser empático e inspirar confianza. Todo esto depende de la personalidad del docente, pues como manifiesta Villena (2015), en su investigación sobre la figura del docente, ha identificado múltiples características en la personalidad de un profesor comprensivo y empático, estas son: competencia social y emocional, autoridad, empatía, presencia, humildad, seguridad, autoestima, equilibrio personal, liderazgo, amabilidad, entusiasmo, paciencia, honestidad, calidez, respeto, perseverancia, autoeficacia, ambición y confianza. En este sentido, la comprensión que generan los docentes en la Unidad Educativa Valle del Chota es favorable, pues esta se enmarca en la empatía y confianza que les brindan a sus alumnos.

Etxebarria (2020), manifiesta que la Pedagogía de la Confianza tiene un buen recorrido en el sistema educativo. Los resultados de su estudio muestran y reflejan el alcance del mismo, ya que la confianza y la comunicación favorece a la calidad educativa y la plena inclusión de todos los estudiantes. En la investigación de Beatriz et al. (2017), realizada con enfoque metodológico cuantitativo demuestran que los directivos, administrativos, docentes, como agentes educativos tienen dificultades al momento de escuchar, ser comprensibles y empáticos con aquellos estudiantes que presentan dificultades personales. Ante estos resultados es importante la profesionalización en el contexto actual del docente para dar a tención oportuna y confianza en el caso en que alguno de sus alumnos presente dificultades en su aprendizaje.

La sexta interrogante de la encuesta a docentes dio como resultado que el correcto uso de la expresión corporal del docente es importante para mejorar la comunicación en el aula, este resultado responde a la pregunta investigativa sobre ¿Cuáles son las estrategias comunicativas que contribuyen a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en docentes y estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota”?, y a la vez se sustenta con lo mencionado por Coral et al. (2014), pues establece que la comunicación no verbal, presenta numerosas categorías que pueden ser seleccionadas al presentar esferas de respuestas de comunicación. Desde la expresión facial, las verbalizaciones, los movimientos, las posturas, las sensaciones y actitudes. El principio comunicativo nos muestra que unos son más significativos que otros de acuerdo con

la situación y en conjunto representan más del 60% de la comunicación, por lo que el docente al llevar una postura adecuada en el proceso de enseñanza garantiza mejores procesos comunicacionales con sus estudiantes.

Con respecto a los resultados de la séptima interrogante de la encuesta a docentes se evidencio que la mayoría de maestros están en desacuerdo de que la función del profesor es dictar su clase sin tomar en cuenta si el mensaje fue receptado correctamente o no. De la misma manera en la octava interrogante de la encuesta a estudiantes, el resultado fue que la mayoría de alumnos están algo de acuerdo en que sus docentes presentan dificultades para atraer la atención del grupo durante una clase. Esta situación demuestra el desinterés que pueden llegar a tener algunos educadores y a la vez se constituye en una limitante para generar procesos comunicativos satisfactorios, siendo esta perspectiva la respuesta a la interrogante de investigación: ¿Por qué los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota” no tienen una buena comunicación que les permita mejorar y lograr aprendizajes satisfactorios?, pues como se manifestó, los ámbitos pedagógicos tradicionalistas que limitan la interacción educativa pueden causar la inexistencia de la comunicación y por ende limitados aprendizajes.

Esta perspectiva se contrasta con lo mencionado por Hernández S. (2015), pues detalla que por lo general el modelo comunicativo lineal es utilizado por la mayoría de docentes, por lo que el estudiante se limita a receptar la información y no genera una respuesta para el desarrollo del diálogo, la interacción y retroalimentación. En este caso es cuando surgen dificultades para generar atención en los alumnos, pues únicamente se dedican a oír lo que el profesor expresa, este mensaje algunas ocasiones lo comprenderán, mientras que otras veces si no comprenden preferirán quedarse callados y no dar la importancia a lo que se está enseñando. Desde esta perspectiva y en base a los resultados de la encuesta se denota que es necesario que los docentes busquen alternativas para promover la atención en los estudiantes.

Los resultados de la octava pregunta de la encuesta aplicada a docentes, demostró que con frecuencia los estudiantes perciben que los maestros les prestan la atención necesaria al momento de expresarse dentro del aula. En concordancia, la novena interrogante de la encuesta a estudiantes, permitió evidenciar que los educandos están muy de acuerdo en que se presten atención a lo que expresan sus compañeros de clase, incluso si su opinión no es la correcta. El prestar atención puede constituirse en una estrategia comunicativa que contribuya a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

En contraste con lo antes mencionado, Velasco (2018), establece que, al aplicar diferentes estrategias comunicacionales, los estudiantes pueden mejorar en el proceso de comunicación e interacción, pues al iniciar la intervención en su expresión oral los estudiantes pueden comunicar sus ideas ante el grupo de compañeros y maestros, transmitir la información y dar solución a los problemas que susciten. De igual manera López (2014), determina la importancia que tiene el intercambio de opiniones entre docentes y estudiantes al momento de solventar dudas. Para que el intercambio comunicativo sea realmente efectivo es necesario que se cree un diálogo entre el docente y el discente, y en este proceso el docente no debe mostrar una actitud autoritaria. Las imposiciones y obligaciones deben quedar al margen de la conversación con los alumnos.

La novena interrogante de la encuesta a docentes dio como resultado que la mayoría de ellos asumen estar muy de acuerdo en que una buena comunicación es esencial para mejorar el

rendimiento académico de los estudiantes. Este resultado se relaciona con la pregunta de investigación que se refiere a ¿La interacción comunicativa de los estudiantes del bachillerato de la Unidad Educativa “Valle del Chota” incide en su aprendizaje y la relación académica con el docente?, y como respuesta, se afirma que la comunicación educativa es una herramienta fundamental para el trabajo educativo, pues permite llegar con precisión hacia los demás, más aún en el aula de clase en donde cumple un rol de heterogeneidad de los caracteres individuales de los estudiantes, lo cual amerita una comunicación amplia y satisfactoria.

Al comparar estos resultados con lo mencionado por Velasco (2018), se evidenció que aquellos docentes que aplican ejercicios de expresión oral y de escucha activa de manera planificada, pueden fortalecer y mejorar procesos de comunicación en los estudiantes en aspectos como es la pronunciación, fluidez y seguridad para dirigirse a un grupo entre otros aspectos. En base a los resultados obtenidos en la encuesta y los resultados que menciona Velasco, se deducen que las estrategias comunicativas son de gran aporte para la interacción educativa, pues facilita una mejor comunicación entre el docente y los estudiantes, lo cual contribuye a obtener un buen rendimiento académico e interacción socioeducativa.

Para finalizar, los resultados de la décima interrogante aplicada a los docentes consideran que el mayor problema en el proceso de comunicación es la sobrecarga de información. Mientras que en la décima interrogante aplicada a los estudiantes, estos en su mayoría asumen estar algo de acuerdo en que falta interés y recursos dinámicos por parte del docente lo que no permite mejorar la comunicación, puesto que en ocasiones los problemas de comunicación educativa en la institución Valle del Chota se enfocan en que la excesiva información que suelen transmitir los docentes viene acompañada de errores semánticos que provocan confusión e incomprensión{ generando desinterés en los estudiantes.

En relación a los resultados obtenidos, Aiello (2015), establece que la comprensión del mensaje trasciende el mero saber, pues cuando el estudiante comprende, no sólo asimila la información, sino que es capaz de aplicar el conocimiento. Ante los resultados de la encuesta y lo señalado por el autor se puede afirmar que los alumnos al no receptor la enseñanza que transmite el docente, se puede generar frustración, incomprensión y fracaso académico. Por tal razón es fundamental que las actividades propuestas por los docentes impliquen tareas intelectualmente estimulantes, comprensibles y reflexivas.

En la comunicación educativa en la institución Valle del Chota se pueden generar dificultades que según Gómez (2017), los problemas de la comunicación se generan en la docencia cuando no son empleados los fundamentos epistemológicos que conduzcan a una postura crítica por parte de los estudiantes, de manera que conviertan la interacción social en un mecanismo constructor e innovador de sujetos del desarrollo sostenible. Para lograr ese resultado el investigador efectuó una amplia revisión bibliográfica y análisis de contenido como manera de construir una visión de la trascendencia teórica y práctica de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde esta perspectiva se asume que la comunicación docente debe adaptarse a los cambios que han surgido en la actualidad e innovar sus procesos comunicacionales, pues ahora la comunicación educativa es un complejo proceso de acuerdos, negociación y contradicción donde el estudiante es un receptor activo.

8. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS EN BASE A LA PROBLEMÁTICA

A continuación, se presenta una propuesta de estrategias para mejorar la comunicación dirigida a los estudiantes y docentes de la Unidad Educativa “Valle del Chota”. Esta propuesta toma en cuenta que los procesos comunicativos en la enseñanza y aprendizaje facilitan la interacción y promueven un mejor desempeño académico de los educandos, por tal razón se planificará y ejecutará estrategias que aporten al desarrollo de competencias comunicacionales para que el aprendizaje de los alumnos sea de mayor significancia, además que estas competencias permitan el fortalecimiento de habilidades interpersonales y convivenciales en el contexto institucional.

Los resultados que se esperan con la presente propuesta es que los procesos de comunicación que se efectúan en la Unidad Educativa “Valle del Chota” se desarrollen de forma satisfactoria, contribuyendo a que la enseñanza y aprendizaje se fundamente en entornos de interacción, participación, criterio, reflexión y responsabilidad, tanto para los docentes como para los estudiantes. De esta manera se impulsan las competencias comunicacionales en espacios de igualdad y libertad de expresión, pero siempre bajo el cumplimiento de las normas educativas. Con la presente propuesta se pretende que el proceso de enseñanza tenga mayor significancia en el aprendizaje de los estudiantes, pues a través de la comunicación satisfactoria se puede direccionar a la educación hacia los estándares de calidad.

Desarrollo de la propuesta

Creación de ambientes de confianza con estudiantes y docentes mediante actividades lúdicas, de integración y motivación que se desarrollen en el aula de clase.

La comunicación efectiva es esencial en el entorno educativo, ya que facilita el aprendizaje, fomenta la participación de los estudiantes y fortalece las habilidades sociales. Sin embargo, lograr una comunicación fluida y significativa puede ser un desafío para muchos docentes. Afortunadamente, existen estrategias lúdicas que pueden propiciar la comunicación en el aula de manera divertida y efectiva. Estas estrategias no solo rompen con la monotonía de las clases tradicionales, sino que también generan un ambiente positivo y motivador para los estudiantes.

Para desarrollar la comunicación entre docentes y estudiantes una de las estrategias que se propone en este artículo es el juego de roles, que es una técnica pedagógica que se puede utilizar en el aula para mejorar la comunicación entre los estudiantes. Esta estrategia ayuda a los alumnos a desarrollar habilidades sociales y emocionales, al mismo tiempo que fomenta la creatividad y la imaginación. Uno de los más utilizados actualmente en educación es "El juego de las emociones", en este juego, los estudiantes deben asumir diferentes roles y actuar diferentes emociones. El resto del grupo debe adivinar qué emoción están representando y luego discutir cómo se puede comunicar mejor cada emoción.

Los pasos a seguir para su aplicación consisten en: definir el objetivo, antes de comenzar el juego de las emociones en el aula, es importante definir el objetivo, en este caso, en este caso es mejorar la comunicación entre los estudiantes; una vez que se ha definido el objetivo, es necesario seleccionar las emociones para el juego de rol. El tema puede ser cualquier situación que requiera habilidades de comunicación, como una entrevista de trabajo, una discusión en grupo o una

conversación telefónica. Es importante elegir un tema que sea relevante para los estudiantes y que les permita practicar habilidades específicas.

Posteriormente se debe crear los personajes, donde, los estudiantes crean sus propios personajes o utilizan personajes predefinidos, los mismos que deben ser realistas y que reflejen situaciones cotidianas; a continuación se establecen las reglas, antes de comenzar el juego de rol, es importante establecer las reglas, que deben ser claras y concisas para evitar confusiones. Algunas reglas pueden incluir el tiempo máximo para cada escena, las acciones permitidas y las consecuencias de romper las reglas.

Una vez que se han establecido las reglas, es hora de practicar. Los estudiantes pueden practicar en grupos pequeños o en parejas. Es importante que los estudiantes se sientan cómodos y seguros al practicar. Los docentes pueden proporcionar retroalimentación y sugerencias para mejorar la comunicación.

Después de la práctica, es importante evaluar el desempeño de los estudiantes. El docente puede utilizar una lista de cotejo para evaluar habilidades específicas, como la claridad en la comunicación, la capacidad para escuchar y responder adecuadamente, y la capacidad para trabajar en equipo.

9 CONCLUSIONES

El estudio pudo determinar que en el proceso educativo los docentes tienen gran incidencia en sus estudiantes, siendo la comunicación e interacción la base primordial en el desarrollo de las relaciones socioeducativas, por tal razón es importante fortalecer los procesos comunicativos entre docentes y estudiantes, para ello se debe hacer del aula de clase un entorno fundamentado en el respeto y la confianza para que la comunicación pueda ser asertiva. Cuando existe una buena comunicación en el aula los estudiantes son libres de expresar sus ideas de forma responsable, respetan las opiniones de los demás y tienen la plena confianza de dialogar con sus maestros, exponer su criterio y solventar dudas de los aprendizajes adquiridos.

En cuanto lo encontrado en la investigación bibliográfica en diferentes fuentes se pudo destacar la perspectiva que tienen diversos autores con respecto a la comunicación educativa, mediante lo cual todos concuerdan en que la comunicación entre el docente y estudiantes es el eje primordial de la interacción educativa, ya que mediante el proceso comunicativo la educación se realiza con mayor eficiencia. Además, que permite generar un ambiente áulico confiable, armónico y de respeto, que permite a los alumnos expresar sus ideas y emociones de forma responsable y de la misma manera receptar de los demás desde el marco del respeto, la empatía y la consideración a la diversidad y libertad de expresión.

Con respecto a los resultados obtenidos se concluyó que, la comunicación educativa utilizada por los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes del bachillerato general unificado de la Unidad Educativa “Valle del Chota”, se desarrolla de forma adecuada, aunque en algunos aspectos se debe mejorar la comunicación como en el caso de los recursos dinámicos, aspecto en el cual los estudiantes encuestados consideran que es necesario que los docentes se adapten a los procesos comunicacionales de la actualidad con la implementación de los recursos

tecnológicos. También se evidenció que no se generan los niveles de atención adecuada en el proceso de enseñanza, aspecto que puede ser ocasionado por el modelo comunicativo lineal que se está aplicando en el aula de clase. En consecuencia, esto provoca diversas dificultades en el proceso educativo de los alumnos e impide el desarrollo integral de los mismos y competencias socioemocionales e interpersonales.

En conclusión, el juego de rol como estrategia lúdica es una técnica pedagógica efectiva para mejorar la comunicación en el aula. Al seguir estos pasos, los maestros pueden ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades sociales y emocionales mientras fomentan la creatividad y la imaginación. Los estudiantes pueden aplicar estas habilidades en situaciones reales y cotidianas, lo que les ayudará a tener éxito en su vida personal y profesional.

10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiello, M. (2015). *Dificultades en el aprendizaje*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281021>
- Alonzo, B. (2007). *Modelo de comunicación para la enseñanza en la educación virtual*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4126/caf1de2.pdf>
- Alpizar, M. (2009). *COMUNICACIÓN EFECTIVA PROFESOR-ALUMNO*. Obtenido de <https://actualidadeducativa.com/comunicacion-efectiva-profesor-alumno/>
- Barrio, J., Castro, A., Ibáñez, A., & Borragán, A. (2014). *EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA ENSEÑANZA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832321042.pdf>
- Beatriz, D., González, G., & Hernández, R. (2017). *El rol del profesor ante las dificultades de aprendizaje de los niños*. Obtenido de <file:///C:/Users/ADMIN1/Downloads/Dialnet-ElRolDelProfesorAnteLasDificultadesDeAprendizajeDe-6349284.pdf>
- Bravo, G., & Cáceres, M. (2018). *El proceso de enseñanza-aprendizaje desde una perspectiva comunicativa*. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45956601/1289Bravo-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1660782323&Signature=RmHxP5fPZ403rtVKIX9766WYAhOnunjAcpgiwqtg~zbS4YNcL8ZiwWQ170ugEd9W3ws2vIDf2M7PW1ldJQxzCp~WNXw0b1YrRR3rY0rScFOlxK7vYSsLNpOx0Dk6OAYzJbDB-eq~hXYIXkHzd6>
- Carpio, P. (2016). *COMUNICACIÓN EDUCATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1739/1/T-UTEQ-0021.pdf>
- Carrión, R. (2015). *La comunicación: Importancia, necesidad y procedimiento metodológico*. Obtenido de https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/923/7/TFG_GalianoCarrion%2CRaul.pdf
- Castillero, Y. (2022). *El proceso de comunicación. Cómo comunicarse efectivamente*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-comunicacion-como-comunicarse-efectivamente/>

- Centro Universitario de Comunicación. (2019). *LA IMPORTANCIA DEL FEEDBACK EN LA COMUNICACIÓN*. Obtenido de <https://cuc.edu.mx/2019/03/25/la-importancia-del-feedback-en-la-comunicacion/>
- Coral, G., Martín, G., Martín, M., & López, J. (2014). *El lenguaje corporal del docente*. Obtenido de https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/104385/martin_lenguaje_corporal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córica, J. (2012). *COMUNICACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS: SU INCIDENCIA EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT46.pdf
- Cortez, A. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>
- Esquivas, A. (Octubre de 2012). *EL ESTILO AUTORITARIO PROFESOR ALUMNO: «¡TRÁEME ESA SILLA!!!»*. Obtenido de <https://antonioesquivias.wordpress.com/2012/10/24/el-estilo-autoritario-profesor-alumno-traeme-esa-silla/#:~:text=El%20estilo%20autoritario%20es%20aquel,%C2%A1tr%C3%A1eme%20esa%20silla!!!%C2%BB>
- Galindo, E. (2013). *LA COMUNICACIÓN DOCENTE-ESTUDIANTE EN EL APRENDIZAJE DE LA*. Obtenido de http://www.etnomatematica.org/publica/trabajos_maestria/TesisElsaGalindoPDF.pdf
- García, R., García, A., & Reyes, J. (2014). *RELACIÓN MAESTRO ALUMNO Y SUS IMPLICACIONES EN EL APRENDIZAJE*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134019.pdf>
- Gómez, M., Valarezo, J., & Rivera, A. (2017). *Comunicación docente, un desafío epistemológico para el autoaprendizaje*. Obtenido de <file:///C:/Users/ADMIN1/Downloads/Dialnet-ComunicacionDocenteUnDesafioEpistemologicoParaElAu-6057964.pdf>
- González, P. (2019). *Código de la comunicación: ejemplos*. Obtenido de <https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/codigo-de-la-comunicacion-ejemplos-2581.html>
- Granja, C. (2015). *Caracterización de la comunicación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1452/145229803005.pdf>
- Greene, C. (2017). *ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN*. Obtenido de <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-l/docentes/PublishingImages/MATERIAL/ASDI/1erSemestre/Comunicaci%C3%B3n%20para%20a%20interaci%C3%B3n%20social/ELEMENTOS%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N.pdf>
- Guanipa, M. (2012). *ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN QUE ORIENTAN EL DISCURSO*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752945003.pdf>
- Guzmán, M. (2018). *Importancia de la comunicación en el proceso de aprendizaje*. Obtenido de <http://educacion.editorialaces.com/importancia-de-la-comunicacion/>

- Hernández, R. (2019). *LA COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA–APRENDIZAJE: SU PAPEL EN EL AULA COMO HERRAMIENTA EDUCATIVA*. Obtenido de <https://revistascientificas.us.es/index.php/CAUCE/article/view/9244/9692>
- Hernández, S. (2015). *PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN EN EL AULA*. Obtenido de <file:///C:/Users/ADMIN1/Downloads/64-Texto%20del%20art%C3%ADculo-375-1-10-20150804.pdf>
- Housepsych. (2020). *Comunicación pedagógica*. Obtenido de http://es.housepsych.com/pedagogicheskoe-obshhenie_default.htm
- Macías, S., Demera, A., Mendoza, J., & Mawyin, F. (Abril de 2022). *La comunicación educativa en el rendimiento académico*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1882/2681>
- Meneses, G. (2007). *comunicación y aprendizaje*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8929/4NTICcomunicacionyaprendizaje.pdf>
- Mesa, H. (2022). *9 claves para establecer un estilo democrático en el aula*. Obtenido de <https://www.educaciontrespuntocero.com/recursos/educacion-emocional/9-claves-establecer-estilo-democratico-aula/>
- Ongallo, C. (2007). *MANUAL DE COMUNICACIÓN*. Obtenido de <https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf5.pdf>
- Ortiz, E., & González, V. (2011). *LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA Y LOS MEDIOS DE ENSEÑANZA EN LA UNIVERSALIZACIÓN*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Emilio-Ortiz-2/publication/313038737_La_comunicacion_educativa_y_los_medios_de_ensenanza_en_la_universalizacion/links/588e5d4e92851cef1362cb87/La-comunicacion-educativa-y-los-medios-de-ensenanza-en-la-universalizacion.
- Parra, K. (2014). *El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376140398009.pdf>
- Pedraza, H., & Acle, G. (2009). *Formas de interacción y diálogo maestro–alumno con discapacidad intelectual en clases de español*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662009000200005
- Pérez, I., & Pompa, Y. (2015). *La competencia comunicativa en la labor pedagógica*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200023#:~:text=La%20competencia%20comunicativa%20en%20el,de%20manera%20que%20no%20solo
- Pérez, Y. (2017). *La competencia comunicativa del docente en el ámbito escolar*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552017000300009&script=sci_arttext&tlng=en

- Pintio, E. (2016). *NIVELES DE COMUNICACIÓN ENTRE DOCENTES- ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23221/1/TESIS%20EDISON%20PINTIO.pdf>
- Ramírez, J. (2019). *La importancia de la comunicación en la educación*. Obtenido de https://static1.squarespace.com/static/53b1eff6e4b0e8a9f63530d6/t/5e191e54fbf42e70dcb2eb7a/1578704471271/Comunicacion_ramirezENSAYO.pdf
- Reyes, J., López, C., & Corona, A. (2018). *Ser docente: entre la autoridad y el autoritarismo*. Obtenido de <file:///C:/Users/ADMIN1/Downloads/307-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1615-3-10-20180929.pdf>
- Román, L. (2020). *La escucha activa: respeto, empatía y concentración en el aula*. Obtenido de <https://www.educacionrespuntocero.com/recursos/educacion-emocional/escucha-activa-respeto-empatia-concentracion-aula/>
- Ruiz, L. (2020). *Las 5 barreras de la comunicación, explicadas*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/social/barreras-de-comunicacion>
- Sampieri, R. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Velasco, S. (2018). *ESTRATEGIA PARA FAVORECER EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL GRADO PRIMERO DE BÁSICA PRIMARIA*. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/81e5adc0-7925-47af-8bf6-6f8c2a91fb39/content>
- Vélez, R., Ponce, C., & Solórzano, S. (2016). *IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL APRENDIZAJE*. Obtenido de [file:///C:/Users/ADMIN1/Downloads/sandrapozo,+Gestor_a+de+la+revista,+17\)+IMPORTANCIA+DE+LA+COMUNICACI%C3%8D%E2%80%99N+EN+EL+APRENDIZAJE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN1/Downloads/sandrapozo,+Gestor_a+de+la+revista,+17)+IMPORTANCIA+DE+LA+COMUNICACI%C3%8D%E2%80%99N+EN+EL+APRENDIZAJE%20(1).pdf)
- Vergara, M. (2021). *LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE Y SU RELACIÓN CON LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19965/1/UPS-TTQ264.pdf>

11 ANEXOS

Anexo 1

Tabla 2

Ideales de comunicación educativa entre docentes y estudiantes

Título de la propuesta	“Ideales de comunicación educativa entre docentes y estudiantes”	
Objetivos	<p>Objetivo general: Proponer estrategias comunicacionales que fortalezcan la interacción educativa entre docentes y estudiantes de bachillerato, para mejorar el proceso enseñanza y aprendizaje en la Unidad Educativa “Valle del Chota.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar estrategias de comunicación educativa. • Designar estrategias comunicativas que mejoren la interacción entre docentes y estudiantes. • Fortalecer los niveles de comunicación educativa en Unidad Educativa “Valle del Chota” 	
Beneficiarios	Docentes y estudiantes de la Unidad Educativa “Valle del Chota” del nivel de bachillerato.	
Programa actividades	de Para el cumplimiento del objetivo se proponen las siguientes estrategias.	Tiempo

1	Capacitar a los docentes sobre de la importancia de la comunicación educativa y las estrategias que nos permiten mejorarla.	2 semanas de capacitación
2	Programar actividades que fomenten el desarrollo de la comunicación verbal y no verbal (expresión corporal, expresión de sentimientos y emociones, tono, volumen, velocidad, escucha activa, etc.).	Todo el año lectivo
3	Crear ambientes de confianza con estudiantes y docentes mediante actividades lúdicas, de integración y motivación que se desarrollen en el aula de clase.	Todo el año lectivo
4	Propiciar relaciones de comunicación multidireccional por parte de los docentes con la intención que los estudiantes preparen y tomen conciencia de sus intervenciones, desarrollen su capacidad crítica y reflexiva, exprese ideas y conocimientos, opine, complemente o proponga cambios.	Todo el año lectivo
5	Organizar tertulias dialógicas pedagógicas con los estudiantes, para poder hablar sobre temas que le interesen al grupo y hacerlo saber a los docentes y autoridades para llegar a acuerdos y lograr tener una buena comunicación.	1 vez por semana
6	Implementar talleres direccionados a los docentes con referencia al fortalecimiento de la comunicación con los estudiantes.	2 veces por quimestre
7	Llevar a cabo tutorías semanales entre docentes y estudiantes para comunicar de una manera asertiva, conocer los problemas y llegar a soluciones.	1 vez por semana
8	Establecer espacios que permitan responder oportunamente las dudas e inquietudes, a través de la retroalimentación de las actividades de manera clara y oportuna.	Todo el año lectivo
9	Hacer uso responsable de medios tecnológicos que promuevan mayor interacción comunicativa entre docentes y estudiantes, para ello se aplicara actividades digitales que generen interés y motivación en los alumnos, y así mejoren las relaciones socioeducativas.	1 vez por mes
10	Involucrar y capacitar a los padres en procesos comunicacionales que permitan fortalecer la relación con sus hijo/as.	1 vez por bloque académico

Nota. Elaboración propia

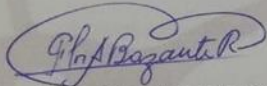
Anexo 2



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Flor Amable Bazante Ruiz Titular de la cédula de identidad N° 1704581857, en mi carácter de experto en el área de Educación Superior, confirmo que he leído el instrumento suministrado por las licenciadas, titulares de las cédulas de identidad N° 1002497905 – 1716550189 correspondiente al trabajo de grado titulado “LA COMUNICACIÓN DOCENTE- ESTUDIANTE EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE” como requisito para optar el título de magister en Educación de la Universidad de Otavalo.

Luego de haber realizado las observaciones correspondientes considero que el instrumento presentado reúne todos los requisitos para ser aplicado.



MSc. Flor Amable Bazante Ruiz

C.I.1704581857

Cel.0987745879

Otavalo, a los 7 días del mes de junio del 2022.

Ciudadela IOA, Av. de los Sarances s/n y Pendoneros
593 (06) 2920 009 / 593 (06) 920 461 / 593 (06) 2 923 850
Otavalo - Ecuador