

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
VICERRECTORADO**

**CEPIES  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POST GRADO Y DE INVESTIGACIÓN  
EN EDUCACIÓN SUPERIOR**



**LOS PROCESOS COMUNICATIVOS PEDAGÓGICOS EN LA  
PERSPECTIVA DOCENTE ESTUDIANTIL EN LA CARRERA DE  
TURISMO DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**TESIS DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:  
MAGÍSTER SCIENTIARUM EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

**AUTOR: Lic. JOSÉ LUIS BARRIOS RADA**

**TUTOR: Mg. Sc. CONSTANTINO TANCARA Q.**

**LA PAZ – BOLIVIA  
2007**

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
VICERRECTORADO  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POST GRADO Y DE  
INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

La presente tesis titulada:

**“LOS PROCESOS COMUNICATIVOS PEDAGÓGICOS EN LA PERSPECTIVA  
DOCENTE ESTUDIANTIL EN LA CARRERA DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD  
MAYOR DE SAN ANDRÉS”**

Para optar el Título y Grado Académico de Magíster Scientiarum en Educación Superior Mención Psicopedagogía, del postulante:

**Lic. José Luis Barrios Rada**

Ha sido .....

**Según Reglamento de Tesis vigente en el Centro de Estudios de Post Grado y de Investigación en Educación Superior CEPIES por el siguiente tribunal:**

**Presidente:** .....  
**Director** .....  
**CEPIES:** .....  
**Tribunal:** .....  
**Tribunal:** .....  
**Tribunal:** .....  
**Tutor:** .....

La Paz, .....

La Paz – Bolivia  
2007

Al presentar esta tesis, como uno de los requisitos de acuerdo al Reglamento de Post Grado de la Universidad Boliviana, la Universidad Mayor de San Andrés y del Centro de Estudios de Post Grado y de Investigación en Educación Superior CEPIES, para la obtención del Grado Académico de Magíster Scientiarum en Educación Superior Mención Psicopedagogía, autorizo al CEPIES y/o Biblioteca de la Universidad Mayor de San Andrés y del CEPIES, para que haga de la tesis un documento disponible para su consulta de acuerdo a normas universitarias:

**Lic. José Luis Barrios Rada**  
**C.I. 3483881 L.P.**

**La Paz, Abril de 2007**

## **DEDICATORIA**

### **A mis amados padres:**

El vínculo intangible que nos une me enseñó, que no existen las distancias en la vida, y que la tenacidad es la que marca la diferencia. Nunca olviden que sus utopías viven y vivirán conmigo y que empiezo a recrearlas, y a fluir con ellas paso a paso...

## **Agradecimientos**

Quisiera mostrar mi agradecimiento a las siguientes personas e instituciones que me han acompañado y ayudado a concretizar un sueño más a nivel académico a lo largo de estos años.

Al Mg. Sc. Dante Caero Miranda, Director de la Carrera de Turismo, por su visión, liderazgo y ayuda sin límite, un matiz personal que algún día quisiera alcanzar.

A la Carrera de Turismo de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, (UMSA), a sus docentes y estudiantes por haberme permitido conocer y acceder ampliamente a sus experiencias comunicativas para la realización de esta investigación, gracias por su apoyo incondicional.

Al Mg. Sc. Constantino Tancara, por ser un tutor que siempre pretendió, con sus actos, formarnos como investigadores de alta calidad académica y humana. Prosiga con esa energía inagotable y profunda capacidad profesional. Mil gracias por depositar en mí toda su confianza.

A mi docente de maestría, Mg. Sc. Juan Carlos Delgadillo, por su inmensa amistad y por contagiarme su entusiasmo del día a día, nunca olvidaré los momentos tan positivos que pasamos, basados en una grata amistad.

A David Mora, mi gratitud por sus sabios consejos y su gran capacidad para enseñar y escuchar.

Mi sincero agradecimiento a Eulogio Chávez, por el apoyo elocuente en esta estancia y por enseñarme con sus actos, equilibrio, tenacidad y firmeza profesional.

A los miembros de mi tribunal lector Mgs. Hector Córdova, Mgs. Juan Antonio Alvarado y Mgs. Juan Miguel Gonzáles, por el tiempo dedicado, consejos y sugerencias acertadas. Gracias por ayudarme a mejorar mi estilo de investigación y por enseñarme que todo trabajo puede ser perfeccionado.

A todos mis compañeros de la Maestría XIII, en especial a Mario Cañasto, Angélica Salcedo, Marlene Cahuaya, por su gran ayuda y por las buenas y positivas discusiones mantenidas durante este periodo, y a tantos otros que por no mencionarlos no son menos importantes para mí.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b>	i
<b>Agradecimientos</b>	ii
<b>Índice de Cuadros</b>	vii
<b>Índice de Gráficos</b>	vii
<b>Resumen</b>	viii
<b>Introducción</b>	1
<b>Capítulo I</b>	
1 Identificación y formulación del problema de investigación	4
2 Justificación	13
<b>Capítulo II</b>	
<b>Marco Teórico</b>	
1. La Comunicación Humana	16
1.1. Definiciones de la Comunicación Humana	16
1.2. Teoría de la Comunicación Humana	18
1.3. Axiomas de la Comunicación Pedagógica	19
2. Los Modelos Comunicativos	22
2.1. Modelo Lineal	22
2.2. Modelo Circular	23
2.3. Modelo Helicoidal	23
3. El Proceso de la Comunicación	24
4. La Comunicación Pedagógica	25
4.1. La Comunicación Pedagógica a nivel Docente	26

4.2. La Comunicación Efectiva a nivel Universitario	28
4.2.1. La redundancia comunicativa del docente	29
4.2.2. Metacomunicación del docente	29
4.3. Problemas del Estudiante en el Proceso Comunicacional	30
4.4. Barreras de la comunicación	32
5. El Docente universitario y la Comunicación Pedagógica en el Aula	34
5.1. La Comunicación Didáctica en el proceso de enseñanza-aprendizaje	34
5.2. La comunicación didáctica en el aula	38
6. ¿Cómo generar una Comunicación Pedagógica en el Aula?	39
6.1. La Voz	40
6.2. Control Visual	41
6.3. Control de Movimiento y Expresión Corporal	42
7. Cómo generar una Comunicación Pedagógica Eficaz	44
7.1. ¿Docentes con poca sensibilidad emocional?	45
7.2. El Nuevo Rol del Docente Universitario	48
8. Sinergizando las Habilidades Comunicativas Pedagógicas	49

### **Capítulo III Objetivos de la investigación e hipótesis**

1. Objetivo general	53
2. Objetivos específicos	53
3. Formulación de la Hipótesis de la Investigación	54
3.1. Hipótesis	54
3.2. Operacionalización de variables	55

### **Capítulo IV Diseño metodológico de la investigación**

1. Tipo de investigación	56
2. Diseño de la investigación	56
3. Población y muestra	57
3.1. Prueba de hipótesis estadística	58



4. Métodos y técnicas de investigación	59
4.1. Instrumentos	59
<b>Capítulo V Presentación de resultados</b>	
1. Estilos comunicativos pedagógicos	61
2. Habilidades comunicativas pedagógicas	69
3. Interferencias en el proceso comunicativo	74
4. Niveles en los procesos comunicativos	78
5. Análisis de Entrevistas	80
5.1. Tipo de muestra	80
5.2. Detalle de los sujetos muestrales	80
5.3. Temario de la entrevista en profundidad	81
5.4. Trabajo de campo	81
5.5. Procesamiento y análisis de los datos	81
5.6. Conceptualización y codificación de entrevistas	84
<b>Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones</b>	
Conclusiones	102
Recomendaciones	109
<b>Referencias bibliográficas</b>	111
<b>Anexos</b>	
Cuestionario: Estilos de comunicación docente	117
Cuestionario para docentes: La comunicación docente - estudiantil	120
Cuestionario para estudiantes: Estilos de comunicación docente	122
Cuestionario para estudiantes: La comunicación docente - estudiantil	125

## Índice de Cuadros

Cuadro No. 1. Características del Estilo Funcional en docentes y estudiantes	63
Cuadro No. 2. Características del Estilo Normativo en docentes y estudiantes	65
Cuadro No. 3. Características del Estilo Analítico en docentes y estudiantes	66
Cuadro No. 4. Características del Estilo Intuitivo en docentes y estudiantes	68

## Índice de Gráficos

Gráfico No. 1 Estilo Funcional	62
Gráfico No. 2. Estilo Normativo	64
Gráfico No. 3. Estilo Analítico	66
Gráfico No. 4. Estilo Intuitivo	67
Gráfico No. 5. Habilidad de escuchar	69
Gráfico No. 6. Habilidad de motivación	70
Gráfico No. 7. Habilidad de Sinceridad	71
Gráfico No. 8. Habilidad de aceptación a la crítica	72
Gráfico No. 9. Habilidad de crear situaciones comunicativas	73
Gráfico No. 10. Accesibilidad en la comunicación	74
Gráfico No. 11. Claridad en la comunicación	75
Gráfico No. 12. Actitud comunicativa de los docentes	75
Gráfico No. 13. Obstáculos comunicativos	76
Gráfico No. 14. Solución a los problemas comunicativos	77
Gráfico No. 15. Incentivo a la expresión comunicativa	77
Gráfico No. 16. Calificación de la relación comunicativa entre docentes y estudiantes	78
Gráfico No. 17. Calificación del proceso comunicativo en la carrera de Turismo	79

## RESUMEN

La comunicación es un proceso mediante el cual creamos relaciones y las mantenemos; advertir y reconocer los procesos comunicativos pedagógicos se constituye en un estudio profundo y académico que puede ser examinado a nivel educativo en la educación superior.

La comunicación es uno de los procesos fundamentales que marcan el rasgo social del ser humano. Se trata de un proceso complejo que no sólo consiste en un envío intencional de un mensaje entre un emisor y un receptor, sino que también, involucra procesos de retroalimentación y de desarrollo de relaciones entre personas. Por consiguiente la comunicación, implica una gestión de mensajes con el objetivo de crear sentido. Siguiendo esta interpretación, la educación es, en esencia, un proceso de comunicación, en el que la finalidad está asociada con un proceso formativo. Los actores internos, estudiantes y docentes, se constituyen en medios e interlocutores que construyen mensajes y generan conocimientos mutuos.

Los procesos comunicativos pedagógicos, entendidos como las prácticas de comunicación que se asumen y dirigen el propio proceso comunicacional en la relación docente estudiantil a nivel universitario, deben ser asumidas en un análisis propositivo, entendiendo que la teoría sin la acción es ingenua y la acción sin la teoría es ciega. Esta expresión, es un buen punto de partida para pensar el problema de la educación superior y, particularmente, el contexto comunicativo en el ámbito universitario en la Carrera de Turismo.

Al analizar los procesos comunicacionales entre docentes y estudiantes en la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés, se identifican los factores que influyen en las relaciones entre sus miembros, revelando la heterogeneidad estructural de su constitución. Sus actores, internos, presentan una coexistencia diferenciada, todos ellos comparten una realidad común pero su percepción muchas veces no es coincidente.

La presente investigación aporta la descripción del panorama de la comunicación pedagógica y describe cómo se encuentran sus dimensiones internas en la relación docente – estudiante.

El estudio de las acciones educativas del proceso comunicativo, facilita el análisis de sus componentes y, por ende, de sus interrelaciones, analizando el valor de la comunicación pedagógica en el proceso de formación universitaria. Entendiendo que este proceso no es estático, sino dinámico, continuo y sistemático.

Es por eso que la comunicación pedagógica genera una expresión interactiva en sus nexos comunicativos, las percepciones mutuas entre los sujetos como expresión perceptiva y el sistema de comunicación como expresión cognoscitivo – afectiva, es un punto de partida para analizar con mayor profundidad y detenimiento estas características.

Los docentes universitarios, constituidos como uno de los diferentes responsables del proceso formativo en la educación superior, conviven comunicando y compartiendo sus experiencias a nivel áulico.

Por consiguiente, los procesos comunicacionales en el ámbito universitario deben ser evaluados y repensados a partir de las relaciones y los intercambios comunicativos que se generan entre sus actores internos, con el objetivo de desarrollar tareas comunes, y así ampliar el horizonte de la enseñanza superior restringida en algunos casos al aula y al status-quo comunicacional.

## SUMMARY

The communication it's a procedure by which we create relationship and keep it to advertise and recognize the pedagogic communicative, procedures, become a deep academic study, that superior level of an education could take an examination.

The communication, it's one of fundamental procedure, that stamp, the mankind's social life. is a complex procedure ,that's no only consists in sending an intentional message between an emitter one and a receptor , but , it includes a feedback and development procedure of relationship between people. Consequently, the communication is a group of messengers for creating full sense, Following this interpretation , the education is a communicational procedure which is linked to a formative procedure, the internal actors, like students and teachers are the middle and inter speakers, that build messages and generates mutual knowledge.

The pedagogic communicative procedure , understood like practice of communication, that assumes and carries to own communicational procedure in the relationship teachers and students to university level , it must be assumed in a pro positive analysis , understanding, the theory without action it's candid and action without theory is blind , This expression is a good beginning point, to think about High Education and particularly , the communicative context in the university ground of the tourism career.

To analyze the communicative procedure between teachers and students in the career of tourism of the Universidad Mayor de San Andrés, identifies the factors take influence in the relationship between it's members, revealing the structural heterogenic constitution. Their internal actors present a differential coexistence, everybody share a common reality, but sometimes, their perceptions aren't the same.

The present investigation gives the description of the pedagogic communicational scene and describes the internal dimensions of the teachers – students relationship.

The study about communicative procedures in educative actions, take it ease the analyze of it's members and it's interrelationship, by analyzing the value of the pedagogic communication in the university formation. By understanding that this process, it isn't static, but, dynamic, continuous and systematic.

For this reason, the pedagogic communication generates an interactive expression in the communicative nexus, the mutual perceptions between the subjects as perceptive expressions and the system of communication as cognitive – affective expression is a point of beginning to analyze these characteristics in deep and careful way.

## Introducción

La comunicación pedagógica puede definirse como el proceso por medio del cual la información es intercambiada y entendida por un docente y uno o más estudiantes, usualmente con la intención en aquél de motivar o influir sobre las conductas de éstos, generándose así un encuentro donde no hay parte silenciosa.

Esta comunicación pedagógica se fundamenta en la psicología neo-humanista, llamada también de la tercera fuerza, que considera al ser humano como lo que es, una estructura biológica con libertad de funcionamiento, provisto de una estructura interna que le capacita para interactuar con otros en forma libre y responsable.

El docente universitario se constituye en gestor de grupos humanos, por consiguiente debe superar su “papel nominal” como proveedor de conocimiento, debe ser el coautor de estimular en lo posible que cada estudiante cree su propio paradigma personal, se apropie y sea dueño de sus saberes para luego compartirlos con otros y así crecer. Debemos analizar si estos roles se cumplen, si tratamos de descubrirlos, si nos esforzamos en alcanzarlos, o simplemente ignoramos estos aportes pedagógicos.

A través de una comunicación pedagógica, se desarrolla un entorno propicio en el aprendizaje desarrollado en el aula, valorar su implicancia en el proceso educativo universitario es un nuevo reto para el docente universitario, ya que debe hacer un esfuerzo por abrir y desarrollar constantemente los espacios de comunicación, desarrollando un democrático respeto al pensamiento y expresión, de esta manera la formación del educador recuperará su propia identidad, posibilitándole una lectura de la realidad cotidiana con sus estudiantes, dinamizando su práctica y acción pedagógica proactiva.

Por lo tanto, la comunicación humana incorpora variables de complejidad creciente para la generación de una comunicación educativa que forje un nuevo alcance. Estas perspectivas hacen necesario un reconocimiento del componente humano y

privilegian la relación pedagógica en la que se adquiere nuevas formas de mediación, comunicación, interacción sincrónica o asincrónica, bidireccional o multidireccional. Con ello, las posibilidades de mediación pedagógica entre estudiantes y docentes se amplían más allá de las fronteras del salón de clases.

Pero también no debemos olvidar que en el ámbito universitario, los procesos comunicacionales no simplemente incluyen un emisor y un receptor, más por el contrario este proceso se unifica en un grupo, el cual incluye tantos emisores y receptores que la interacción comunicativa crece en complejidad, por lo cual debemos generar a nivel grupal, redes de comunicación en todos los circuitos comunicacionales.

El análisis de los procesos comunicativos, en la perspectiva de los docentes y estudiantes, nos hace advertir la heterogeneidad en la percepción del proceso comunicativo y nos hace adentrar en la dinámica comunicativa del proceso educativo desarrollado a nivel universitario. Por ende la comunicación pedagógica genera una expresión interactiva de los nexos comunicativos, las percepciones mutuas entre los sujetos como expresión perceptiva y el sistema de comunicación como expresión cognoscitivo – afectiva debe ser analizado con mayor profundidad para determinar sus procesos internos.

Para una mejor comprensión de la investigación realizada, ésta se divide en seis capítulos estructurados de la siguiente manera:

1. En el primer capítulo, se ha realizado el planteamiento del problema que describe las premisas más significativas sobre la temática comunicativa en la interacción docente-estudiante. Por otra parte contiene la debida justificación tomando en cuenta el valor teórico, relevancia social, conveniencia, utilidad pedagógica y sus implicaciones prácticas.



2. En el segundo capítulo, se presenta la sustentación teórica de la investigación, basándose en la revisión bibliográfica con información relevante de fuentes primarias y secundarias que establecieron la construcción del marco teórico.
3. El tercer capítulo, muestra el objetivo general y los objetivos específicos, la hipótesis y su respectiva operacionalización de variables.
4. Cuarto capítulo corresponde al método de la investigación, donde se puede apreciar las características esenciales de la presente investigación así como la explicación y aclaración de los instrumentos y el procedimiento ejecutado.
5. El quinto capítulo, corresponde a la presentación de los resultados, donde se realiza el procesamiento, interpretación y análisis de los datos estadísticos de los grupos estudiados y sus diferentes dimensiones.
6. En el sexto capítulo, se exponen las conclusiones que son planteadas en función a los objetivos de investigación y en relación a los resultados obtenidos en el capítulo V. Luego se plantean las recomendaciones pertinentes para futuras investigaciones.
7. Finalmente se presenta la bibliografía y los anexos que respaldan esta investigación.

## **1. Identificación y formulación del problema de investigación**

Todo sistema de educación universitaria, posee valores sociales, y tiene un rol crítico en la construcción de una comunidad global humanizada, no solamente debe limitarse a brindar ciencia y el bien cultural, sino que debe inducir positivamente a las sociedades humanas en las cuales debe generar una nueva visión más amplia y que nos permita reflejarnos en ella.

Gibson (1997:68) señala que los nuevos tiempos del mañana nos traerán una nueva manera de competir. Triunfarán las instituciones que dominen primero esas premisas gracias a una estructura organizacional flexible que les permita adaptarse rápidamente a los cambios políticos, económicos y culturales. Por lo cual debemos intervenir el factor humano de los futuros profesionales que genera la carrera de Turismo, y evaluar el equipo académico del proceso formativo en sí mismo (Barrios, 2004a:7).

Es un momento decisivo, y no sólo para cada uno de ellos, sino también para el conjunto de la sociedad, debemos comprobar si el sistema de educación superior está convenientemente adecuado a las demandas del mercado de trabajo. En la mayor parte de los debates sobre política universitaria los graduados son los grandes olvidados a pesar de que su experiencia, tanto por su paso por el sistema universitario como por sus contactos con el mundo laboral, convierte sus opiniones en una excelente fuente de información (Gibson, 1997:69).

Para paliar esta deficiencia, un grupo de investigadores de once países europeos y Japón pusieron en marcha en 1997 el proyecto CHEERS (Career after Higher Education: a European Research Study), que ha cristalizado cuatro años después en una base de datos con las respuestas de más de 40.000 encuestas, con una amplia presencia de información sobre la descripción de los principales resultados referentes a las motivaciones de los graduados, la calidad de la enseñanza, los

procesos de inserción laboral, la compatibilidad entre las competencias adquiridas y las requeridas por el puesto de trabajo (García, 2002:3).

En el proyecto CHEERS, los graduados encuestados no sólo han opinado sobre los modos de enseñanza impulsados por las universidades, sino que también han valorado 18 aspectos característicos de la oferta educativa. Entre los aspectos a los que la universidad otorga menos importancia están la formación de actitudes y habilidades socio-comunicativas y la adquisición de experiencia laboral a través de prácticas. Existe bastante coincidencia entre los graduados de todos los países de la muestra en señalar que el aprendizaje de teorías y conceptos es el componente de la enseñanza más valorado por las instituciones de enseñanza superior. Por su parte, las universidades otorgan poca importancia a las actitudes y habilidades socio-comunicativas, este escaso énfasis es considerado por los graduados como una importante carencia que se refleja en la experiencia vivida por ellos tras finalizar los estudios (García, 2001:6).

Al analizar de manera crítica los procesos internos de la formación académica en el ámbito universitario, surge el análisis de intervenir, mejorar o rectificar las prácticas de formación universitaria. La educación superior debe comprender las múltiples facetas de este proceso y enriquecerlo en su experiencia diaria, respondiendo a las múltiples expectativas de los nuevos planteamientos, socio-afectivos del tercer milenio.

Aron y Milicic (2001:71) desarrollan un trabajo sobre el desgaste profesional, describiendo las principales fuentes que la originan, y su impacto en las relaciones socio-emocionales, entre las categorías analizadas se puede mencionar:

- Las condiciones económicas percibidas como insatisfactorias,
- La infraestructura física,
- La relación con los pares,
- El exceso de carga docente,

- La percepción de una formación profesional insuficiente,
- La falta de espacio y tiempo para la comunicación.

En su estudio describen que el desgaste profesional, entendido como el deterioro académico frente a los procesos educativos, incide determinadamente, en el establecimiento adecuado de las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes. Un estudio psicosocial realizado por Castejón, Pérez y Maldonado (2001:134) detalla un trabajo que tiene la finalidad de establecer los vínculos de las diversas variables psicosociales que guardan relación con el rendimiento académico en función del sexo del sujeto. Concretamente, se estudia la contribución conjunta que hacen estos factores a la predicción del rendimiento, también se determina la manera en que intervienen las percepciones de los estudiantes sobre las relaciones socio-emocionales. Los resultados obtenidos establecen:

1. La importancia que los factores personales tienen en la explicación del rendimiento académico,
2. El influjo considerable de las percepciones del estudiantado sobre los factores psicosociales que ejercen en la explicación del aprovechamiento académico.

Generar nuevos hábitos que promuevan la reflexión crítica acerca de las prácticas de la enseñanza superior, facilita la formación de comunidades docentes altamente tecnificadas, que les permitan resolver problemas científicos, pero también humanos, generando estudiantes con nuevas ideas, evaluando alternativas técnicas con sus influencias y repercusiones de los grupos poblacionales intervenidos.

El docente universitario se constituye en gestor de grupos humanos, por consiguiente debe superar su “papel nominal” como proveedor de conocimiento, estimulando en lo posible que cada estudiante cree su propio paradigma personal, se apropie y sea dueño de sus saberes para luego compartirlos con otros y así crecer. Pero al asumir una evaluación introspectiva, valoraremos si estos roles se cumplen, si tratamos

descubrirlos, si nos esforzamos en alcanzarlos, o simplemente ignoramos estos aportes pedagógico contemporáneos.

Así, según Álvarez (1986:89) “un docente universitario posee las siguientes cualidades académicas:

- a) Equilibrio y madurez psíquica, que le ayuden a encarar positivamente las dificultades y presiones que el trabajo con grupos puede conllevar.
- b) Confianza en las capacidades del grupo y de sus miembros para hacer frente a sus propios conflictos y para que desarrollen una correcta evolución. Esto está muy relacionado con la existencia de expectativas positivas hacia las posibilidades del grupo, que se manifiesten tanto explícita como implícitamente y que ambas no entren en contradicción a los ojos del grupo.
- c) Flexibilidad mental y emotiva que le permita contemplar todas las situaciones grupales desde todos los puntos de vista posibles, así como analizar las causas y las consecuencias y tomar decisiones al respecto.
- d) Apertura, tolerancia y disponibilidad hacia los otros, sus sentimientos, opiniones e ideas, tratando de evitar realizar juicios desde su propia percepción de la realidad y facilitando un clima de confianza mutua y apoyo entre todos los miembros del grupo.
- e) Competencia interpersonal, que implica la capacidad para comunicarse de forma adecuada tanto verbal como no verbalmente y en los papeles de emisor y de receptor. De nuevo es imprescindible cuidar la coherencia entre lo que se dice y lo que se manifiesta implícitamente”.

Es por eso, que el análisis de los procesos comunicacionales de los grupos humanos, nos permitiría estudiar los factores que influyen en las relaciones entre sus miembros, y al tiempo nos facilitará proponer estrategias para intervenir sobre ellos. Un grupo evoluciona en virtud de la interacción psicosocial que se establece entre sus miembros. Analizar, e introducirnos y formar parte activa del propio dinamismo grupal es un potente medio de alcanzar el desarrollo intelectual y experiencial de los

miembros del mismo. Enseñándoles y aprendiendo con ellos a vivir y a convivir, a partir de experiencias de aprendizaje significativas, tanto para el estudiante como para el docente.

Ante toda esta dinámica, el sistema universitario tiene un reto muy importante, que se basa en el cuestionamiento de sí mismo, como estructura organizativa y como estamento docente. “En este crítico horizonte, grande es la responsabilidad de la Universidad Mayor de San Andrés, y grande ha sido y debe ser también su respuesta, (...) nuestra casa representa la vanguardia en la generación y la transmisión de conocimientos; vanguardia de pensamiento y voluntad de servicio que son al mismo tiempo legado y compromiso.”<sup>1</sup>

Replantear el concepto de la relación docente- estudiante y el proceso mismo del aprendizaje comunicativo, es un compromiso de cada uno de los docentes universitarios, revisando críticamente los modelos mentales que han inspirado el desarrollo de los sistemas educativos. Vivir en la aldea global nos exige más que nunca altos niveles de "inteligencia social"; esto se refiere a la capacidad individual de organizarse y adaptarse a un mundo que cambia vertiginosamente, lo cual supone adquirir y procesar la información sumamente compleja, para tomar decisiones que aseguren el aprovechamiento óptimo de cada coyuntura.

Cardona (2002:4) plantea acertadamente que “El mayor esfuerzo debe dedicarse hoy día, por tanto, al diseño de instituciones realmente capaces y deseosas de evolucionar para adaptar sus medios a las nuevas necesidades sociales e individuales con vista al futuro, desde la doble exigencia de establecer unas dimensiones adecuadas o críticas, así como un ámbito suficientemente polivalente para asegurar una oferta integral. Tales instituciones, si persiguen con empeño una calidad total, merecen la máxima autonomía y el mayor apoyo público y privado

---

<sup>1</sup> Discurso del Secretario Ejecutivo de la Fedsidumsa, Ing. Eduardo Invernizzi, en la ceremonia de distinción a Docentes Eméritos de la gestión 2003.

posible, aunque siempre dentro de un marco normativo común que asegure la máxima armonía y la mayor eficacia”.

Analizar los centros educativos de nivel superior revela la heterogeneidad estructural de su constitución; sus actores presentan una coexistencia diferenciada. Todos ellos comparten una realidad común pero su percepción muchas veces no es coincidente.

Cancino y Cornejo (2001:54) consideran en sus estudios que la percepción que tienen los docentes no coincide necesariamente con la percepción que tengan los estudiantes de las características psicosociales de un centro universitario. Por consiguiente, es necesario analizar la interacción entre estos actores, y su reciprocidad funcional para esclarecer la verdadera dimensionalidad de comunicación que existe entre ambos.

Para Reynolds et al. (1997:213) la calidad educativa es una propiedad emergente de los centros educativos cuando operan de acuerdo con ciertos principios de funcionamiento que toman en consideración la complejidad de su estructura. El trabajar convenientemente con un cierto número de factores críticos, en sus interacciones de refuerzo facilitará la labor de la mejora de la calidad. La evidencia empírica acumulada a lo largo de más de dos décadas en torno al movimiento de las llamadas “universidades eficaces” parece en este punto dar cobertura a esta conceptualización.

También García y Martínez (2001:48) postulan que, en el ámbito educativo, los criterios básicos, que se deben fortalecer se refieren a generar expectativas de éxito, aumentar la comunicación entre iguales y que el docente favorezca la cooperación y el desarrollo de actitudes respetuosas. Por lo cual se posibilitará que los estudiantes desarrollen sus habilidades comunicativas pedagógicas a nivel práctico, de esta manera se favorece a instituir y diseñar un ambiente de aprendizaje afectivo y efectivo de calidad.

A través de una comunicación pedagógica, se desarrolla un entorno propicio en el aprendizaje, el docente genera mensajes orales que se interrelacionan con el no verbal, los movimientos corporales y gestuales y llegan al receptor por el canal icónico y ecoico, esta emisión de mensajes constantes y simultáneos del docente y de los estudiantes puede generar participación o silencios, interés o desinterés, atención o desatención, entusiasmo o aburrimiento, tranquilidad o agresividad. Como lo plantea Arión Saint (2003:221), “el mejoramiento de la comunicación pedagógica es sin duda imprescindible para que el docente posea claridad conceptual sobre el proceso humano, especialmente en lo que concierne a la esfera educativa. Pero más que dominar la conceptualización de la misma, se debe dominar el aspecto práctico de las vías de comunicación para optimizarla, pero alternativamente es necesario democratizar los estilos de dirección y comunicación para volverlos más abiertos, flexibles y participativos, permitiendo así mayor autonomía y responsabilidad personal de los sujetos que intervienen en ella”.

“El docente universitario debe hacer un esfuerzo por abrir y desarrollar constantemente los espacios de comunicación, desarrollando un democrático respeto al pensamiento y expresión, de esta manera la formación del educador recuperará su propia identidad, posibilitándole una lectura de la realidad cotidiana con sus estudiantes, dinamizando su práctica y acción pedagógica proactiva” (Barrios, 2005c: 5).

Se puede mencionar la conexión afectiva con la gente, esta cualidad sirve de conexión emocional permitiendo una comunicación dialogante, vital para lograr un acercamiento pertinente con la gente (Goleman, D. Boyatzis R. McKEE A. 2002:57).

Según Noel Tichy, (2002:150) “Para ser un gran profesor, es necesario ser un gran alumno. La mayoría de los profesores (...) eficaces dirán que crecen al mismo tiempo que aquellos a quienes enseñan y guían.” El proceso de enseñanza en la educación superior a nivel universitario, empieza sobre la base de la interacción con la gente,



transmitiendo no sólo conocimientos de manera mecánica, es necesario también que se compartan errores, dudas y realizaciones personales.

La resistencia al cambio es una tendencia natural a mantener el "status quo", la normativa inicial, que no necesariamente ha tenido que emerger de la misma persona que lo conserva y defiende como un valor propio y generado por ella misma. En cambio, el accionar de las personas dentro de una organización se basa en límites establecidos, pero éstos no pueden limitar su acción individual o colectiva tácitamente. El sujeto tiene la libertad de orientar su acción en beneficio de la organización o en su desmedro.

Para John P. Kotter (2002:174) ninguna organización grande o pequeña es inmune al cambio, por lo cual debemos recuperar y promover nuestro propio sentido de identidad institucional y comunitaria, para contribuir de mejor manera a la generación de espacios sociales que nos permitan, en la medida de lo posible, recuperar el propio sentido de identidad universitaria que está estrechamente unido a la percepción de utilidad futura en todos los campos relevantes del sujeto y por tanto la posibilidad de un efecto positivo más duradero.

Aunque la comunicación y la educación son procesos estrechamente vinculados, la relación ha sido conflictiva. Se ha producido un desencuentro entre los mismos, pero paulatinamente empieza a superarse en algunos contextos.

Barbero (1998:17) afirma que hay diferentes «destiempos en la educación»: de tipo socioeconómico, de desniveles tecnológicos, de los modelos de comunicación que subyacen en la educación, y afirma que las instituciones educativas siguen fijadas en esquemas ya superados.

Pérez (2000:96) afirma que «Nuestras prácticas comunicativas actuales van muy por delante de nuestros sistemas reflexivos de lenguaje dominantes en la enseñanza. Estamos respondiendo a situaciones nuevas con lógicas de otra época [...]. Una de

las mayores barreras para el desarrollo de la inteligencia colectiva en la actualidad es el desfase existente en la educación entre un mundo ampliamente mediático y unas disciplinas demasiado tradicionales. Ello se revela en los planes de estudio, en los procesos pedagógicos y en la actitud de muchos docentes universitarios».

La comunicación, requiere una mediación eficiente, de lo contrario, será realizada, sin un resultado eficaz. El intentar el establecimiento de una comunicación más completa, facilita superar ese mundo limitado, cosificado, e impersonal, ya que el mismo puede enriquecerse en un intento más pleno y lleno de valores de cercanía, empatía, una comprensión emocionalmente inteligente en el intento de abrirnos al contacto comunicacional del otro.

Teniendo en cuenta los anteriores argumentos, la formulación del problema para la siguiente investigación se sintetiza en la siguiente interrogante:

**¿Cuáles son las principales características que rigen el desarrollo y la práctica del proceso comunicativo pedagógico en la percepción de docentes y estudiantes universitarios de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés?**

## **2. Justificación**

Las habilidades comunicativas pedagógicas, facilitan la transmisión de actitudes positivas, manejo de la empatía, el interés y el respeto hacia los estudiantes. Si tenemos éxito en crear esta atmósfera fluida de comunicación, tendremos mayores posibilidades de mejorar o desarrollar procesos educativos altamente tecnificados.

Por lo cual esta investigación se justifica bajo los siguientes criterios:

- **Conveniencia**

El estudio de las acciones educativas del proceso educativo en la formación universitaria, en la Carrera Turismo, facilitará el análisis de sus componentes y por ende de sus interrelaciones del propio espacio educativo, asumiendo una actitud “nueva” hacia las múltiples realidades en las que es partícipe el docente, en el desarrollo de sus acciones educativas dentro y fuera del aula con una concepción pedagógica moderna, que identifique, al grupo humano con el que trabaja, estableciendo un balance de sus habilidades comunicativas.

- **Relevancia Social**

Los docentes universitarios, constituidos como uno de los diferentes responsables del proceso formativo en la educación superior, conviven comunicando y compartiendo sus experiencias en el contexto áulico. En este sentido, los docentes, como actores del proceso académico, se beneficiarán, sobre la base de una evaluación de su propia práctica comunicativa pedagógica, y podrán mantener, mejorar o intervenir su dinámica comunicativa, y generarán cambios desde la relación interpersonal, compromiso y colaboración, elementos necesarios que permiten una actitud dialogal dentro de los equipos docentes institucionales.

Por lo tanto, una organización que se considera de “alta calidad” debe proporcionar toda la información que ayude a sus actores a conocer y comprender mejor el sentido de las acciones educativas, creando relaciones de respeto e interés genuino por sus necesidades, problemas y demandas; es decir desarrollar una actitud de escucha hacia las iniciativas grupales o personales.

- **Aporte Práctico**

La presente investigación aporta la descripción del panorama de la comunicación pedagógica en el ámbito áulico y describe cómo se encuentran sus dimensiones internas en la relación docente – estudiante.

Los docentes por su parte, podrán ser mejores mediadores comunicativos en el ámbito académico, de acuerdo con su realidad específica, rescatando y contrastando las “características comunicacionales”, para encontrar una vía alternativa que favorezca la convivencia armónica entre docentes y estudiantes.

La información obtenida en el proceso investigativo orienta a la carrera de Turismo, a aumentar el compromiso de alcanzar objetivos educacionales como institución. Por lo cual es necesario replantear los procesos educativos comunicacionales sobre la base de la identificación de las diversas necesidades que requieren los estudiantes en su proceso formativo.

- **Valor Teórico**

Si bien existen estudios previos sobre la comunicación pedagógica, los mismos se limitan a la educación primaria o secundaria u a otras esferas del conocimiento humano, por lo cual se hace necesario realizar investigaciones que nos brinden material teórico relevante para la educación superior, adecuado al contexto educativo boliviano, para orientar futuras aplicaciones prácticas sobre la temática, identificando

cómo se desarrollan las habilidades comunicativas en las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes.

La información obtenida en la presente investigación apoya las nuevas teorías contemporáneas sobre el valor de la identificación del tipo de comunicación educativa que se debe desarrollar en el proceso de formación universitaria.

## **Marco Teórico**

### **1. La Comunicación Humana**

La comunicación es un proceso mediante el cual creamos relaciones y las mantenemos, pero algunas veces este proceso comunicativo se ve afectado y lo distorsionamos negativamente, advertir y reconocer estos interferentes se constituye en un estudio profundo y académico para analizar su proceso.

La palabra "comunicación" se ha hecho popular y es usada corrientemente para designar problemas de relación entre la clase obrera y la clase directiva: entre los países y entre la gente en general. Algunos de los usos que se hacen del término comunicación se refiere a distintas maneras de enfocar estos problemas; otros solamente cambian el nombre a los mismos problemas que existían antes.

También la palabra "comunicación" ha sido vulgarizada dentro del ámbito universitario. Algunas universidades han creado un departamento o colegio de "comunicación" para manejar el nuevo tipo de acercamiento disciplinario descrito anteriormente. Y también en este caso otros pusieron simplemente el nuevo rótulo a departamentos que ya existían y a formas tradicionales de ver las cosas.

#### **1.1. Definiciones de la Comunicación Humana**

La comunicación en su propia esencia presenta una polisemia en el término en cuyo nicho semántico se han ido introduciendo numerosas dimensiones, generalizándose esta palabra en amplios ámbitos de la actividad humana, de esta manera se hace dificultosa la distinción de sus límites y aplicaciones. Se constituye en una realidad compleja diversa y mutable en el tiempo, pero es preciso considerarla en su verdadera magnitud y analizarla cualitativamente en sus elementos constitutivos.

Iniciaremos esta exploración con definiciones generales, que nos brindarán un panorama a nivel macro, para luego adentrarnos a procesos cualitativamente más sensibles en su descripción.

Según Antonio Pasquali (1990:127) la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad".

Los únicos entes capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales, (los seres humanos) los cuales poseen lo que Pasquali (1980:47-76) denominó el "con-saber" de la conciencia de la co-presencia de ambos para que se de la comunicación, (el saber que existen dos presencias, la del "otro" y la propia), que interactúan simétricamente, tratando de acondicionar la voluntad de entendimiento mutuo, es lo que se denomina diálogo. Expresa que "No hay "comunicación" ni relaciones dialécticas de otro tipo con la naturaleza y la materia bruta" en este caso sólo existe una "relación monovalente" o una "relación de información", donde los mensajes emitidos no tendrían retorno mecánico, ya que los participantes presentan un bajo coeficiente de comunicabilidad.

Por su parte Dance (1983:391) la define como el "estudio de la teoría y principios (...) del origen, emisión, recepción e interpretación de mensajes independientemente de la cantidad y de la calidad de mensajes emitidos. En su acepción más amplia la comunicación es la elicitación de una respuesta; lo cual sugiere que el ser que inicia la comunicación tiene un objetivo determinado (conducta o respuesta realizada conscientemente) del porque, ejecuta tal acción. Esta expresión es genérica ya que no especifican quien o quienes son los seres ejecutantes, no establece ningún

distintivo entre la comunicación implicada en la interacción de materia animada o inanimada o entre animales y seres humanos”.

Presentando la salvedad de exclusividad al decir que, el ser humano es el único que puede expresarse a través de símbolos verbales, y no verbales, teniendo en cuenta que la palabra verbal, no se refiere sólo al hecho de la existencia de un sonido, sino la representación de abstracciones de datos específicos que transforma el signo en símbolo. La comunicación es ejercida a través del habla mediante un simbolismo vocal, y apoyada por un simbolismo no verbal observable que refuerza o no, la credibilidad del enunciado transmitido.

Por lo cual la comunicación es la acción por la que se hace participar a un individuo situado en procesos de relacionamiento humano.

## **1.2. Teoría de la Comunicación Humana**

El estudio de la Comunicación Humana según Watzlawick et als. (1987:43) puede subdividirse en 3 áreas:

- Sintáctica: abarca los problemas relativos a la transmisión de información. Se refiere a los problemas de codificación, canales, capacidad, ruido, redundancia, etc.
- Semántica: el significado constituye la preocupación central de la semántica. Toda información compartida presupone una convención semántica.
- Pragmática: cuando la comunicación afecta a la conducta. Comunicación y conducta se usan como sinónimos, ya que toda conducta comunica. Comunicar no implica solo el lenguaje verbal. Así, desde la perspectiva de la pragmática, toda conducta y no solo el habla, es comunicación. Además, no solo interesa el efecto de una comunicación sobre el receptor, sino también el efecto que la reacción del receptor tiene sobre el emisor.



### 1.3. Axiomas de la Comunicación Pedagógica

Los axiomas considerados posteriormente fundamentan los principios esenciales de la comunicación humana sobre los que se construye sus bases teóricas, y aplicativas generando normas que rigen el pensamiento o la conducta del sujeto.

Según Sguilla, Camila (1994:159-161), describe cinco axiomas los cuales presentan diferentes matices, los mismos son considerados de la siguiente manera:

1. La Imposibilidad de no Comunicar: No hay nada que sea lo contrario de conducta. En otras palabras, no hay no-conducta, es imposible no comportarse. Por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones, y por ende, también comunican.

Por lo tanto, es imposible no comunicarse, ya que debo comunicar que NO quiero comunicar.

Axioma: "Es imposible no Comunicar"

2. Los Niveles de Contenido y relaciones de la Comunicación: Una comunicación no sólo transmite información sino que al mismo tiempo, impone conductas.

Toda Comunicación significa algo: contenido

Toda Comunicación se establece entre dos partes: relacional

Mi comunicación con el comunicante me dice como debo entender el contenido de la comunicación, es decir, que para entender el contenido de una comunicación, debo entender la relación de los comunicantes.

Metacomunicación: La comunicación entre los comunicantes nos dice como debemos entender esa comunicación. Ej.: si una mujer le pregunta a otra que

lleva un collar, si son perlas autenticas, el contenido de su pregunta es el pedido de información acerca de un objeto. Pero al mismo tiempo también proporciona su definición de relación entre ambas. La forma en que pregunta, indicaría una relación amistosa, competitiva, etc.

Axioma: "Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo califica al primero, y es por ende una metacomunicación".

3. La Puntuación de la Secuencia de Hechos: Otra característica básica de la comunicación es la interacción, es decir, el intercambio de mensajes entre los comunicantes.

La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones. Supongamos que una pareja tiene un problema marital. Sus discusiones son: "me retraigo porque me regañas" y "te regaño porque te retraes". El marido dice que su retraimiento es una defensa contra los constantes regaños de su mujer, mientras que ella dirá que lo critica debido a su pasividad.

El problema radica en su incapacidad para metacomunicarse acerca de su respectiva manera de puntuar su interacción.

Axioma: Toda comunicación se establece según una secuencia de puntuación. Siempre en cualquier comunicación hay una aceptación de la puntuación, es decir quien comienza la comunicación. (Ej.: se sabe que en un final los docentes comienzan preguntando y los estudiantes responden luego).

4. Comunicación Digital y Analógica: En toda comunicación humana es posible referirse a los objetos de dos maneras totalmente distintas. Estos dos tipos de comunicaciones se llaman analógicas y digitales.

La Comunicación Analógica, es todo lo que sea comunicación no verbal, pero esto se presta a confusiones ya que sólo se lo limita a movimientos corporales, pero el término incluye también las posturas, las miradas, estados de ánimos, etc.

La Comunicación Digital son códigos que le corresponden a una significación (todo lo verbal).

Si recordamos que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno relacional, el aspecto relativo al contenido se transmite de forma digital, mientras que el aspecto relativo a la relación, se transmite de forma analógica.

Axioma: Los seres humanos se comunican tanto analógica como digitalmente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica compleja, pero carece de una semántica adecuada. El lenguaje analógico posee una semántica pero no una sintaxis adecuada.

5. Interacción Simétrica y Complementaria: La relación simétrica y complementaria son relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia.

En la Simetría, los participantes tienden a igualar su conducta recíproca y así su interacción puede considerarse simétrica (una relación entre hermanos).

En la Complementaria, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro (padre – hijo, docente – estudiante).

La interacción simétrica se caracteriza por la igualdad, mientras que la interacción complementaria esta basada en las diferencias. En la relación complementaria ninguno de los participantes impone al otro este tipo de

relación, sino que cada uno se comporta de una manera que presupone la conducta del otro.

Axioma: Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

Estos axiomas, nos ayudará a entender las diferentes dimensiones del proceso comunicativo y aclararán el abordaje de la investigación planteada.

## **2. Los Modelos Comunicativos**

Para explicar los modelos de comunicación hay que comentar primero que la comunicación se realiza a través de procesos dentro de los que intervienen elementos interrelacionados y con funciones específicas, facilitando o no la comunicación, y que según Pasquali (1990:83) la comunicación se presenta de una manera diacrónica, o sea una comunicación dinámica, temporal y ubicada situacionalmente, y que según Dance (1983: 417) al encarar la comunicación como proceso, debemos adaptarnos a la idea de que todo está en constante cambio, en evolución continua.

### **2.1. Modelo Lineal**

Según Dance (1983:146) la comunicación es lineal porque "la comunicación se dirige hacia adelante y al hecho de que no puede hacerse retroceder una palabra ya emitida". Las conductas observadas y expresadas en el pasado, no se pueden transformar en el futuro, si fue una comunicación positiva o negativa, tendrá las mismas características sin evolucionar en el tiempo, porque se consideren la comunicación situándola en el momento donde lo que ya se ha expresado no se puede cambiar.

En los procesos de comunicación humana intervienen diferentes elementos que hacen posibles que la comunicación se ejecute, a través de los órganos eferentes-aférentes de la sensibilidad humana, (vista oído, habla, tacto, etc.) generando el mensaje y otro ente natural que ejecuta el papel de receptor y de decodificador final en una comunicación directa.

## **2.2. Modelo Circular**

Para Bernárdez (2000:331) la comunicación circular se expresa en dos funciones; uno; lo que comunicamos y el modo de hacerlo, la altera para el futuro, segundo que esta retrocede hasta llegar al punto de partida, pudiendo restringir y obstaculizar futuras comunicaciones.

## **2.3. Modelo Helicoidal**

Según Cristóbal, (2000) el modelo helicoidal, “combina los rasgos deseables de la línea recta y del círculo, evitando a la vez los puntos débiles de ambos. El helicoide presenta una variedad bastante atractiva de posibilidades de dar forma gráfica a los aspectos de distorsión comunicativa. El proceso de comunicación, se va moviendo constantemente hacia adelante y sin embargo, depende siempre, en cierta medida del pasado, que informa al presente y al futuro. El proceso helicoidal de la comunicación ofrece una imagen geométrica flexible y útil para la consideración del proceso comunicativo.

La comunicación helicoidal representa la característica básica del ser humano, como es la de cambiar, evolucionar, de corregir errores o añadir refuerzos a las interacciones positivas del pasado, no es una comunicación absolutista, ni determinista, por lo que presenta un desarrollo constante e interminable, esto sucede a nivel individual y colectivo, ya que los seres humanos entramos en los modelos helicoidales de las personas que nos rodean. Por lo cual debemos considerar que la comunicación tiene una acepción muy amplia, y dependerá del punto de vista del

analizador, existiendo muchas teorías que traten de definirla; lo esencial del término será tomar en cuenta la limitación del fenómeno comunicacional dentro de los parámetros del campo al cual pertenecen. En este caso específico los autores Pasquali (1990:96). y Dance (1983:67), difieran al expresar sus teorías, pero concuerdan en lo referente a que la representación de los modelos se expresan a través de procesos, y aun cuando Pasquali es concreto y específico, Dance es evolucionista; en este sentido ambos autores se complementan paralelamente.

### 3. El Proceso de la Comunicación

Desde hace mucho tiempo Lasswell (1959:119) presentó 5 preguntas para ayudar a entender lo esencial del proceso de la comunicación:

**¿Quién?:** Fuente/Origen del mensaje.

**¿Quién dice?:** Símbolos verbales y no verbales que constituyen el mensaje.

**¿En que canal?:** Selección de la transmisión de la información (hablada, escrita, etc.)

**¿A quién?:** Receptor del mensaje.

**¿A afecto de que?:** ¿Es el mensaje interpretado con exactitud y se actúa en forma adecuada?

Shannon y Weaver (1991:146) intentaron descubrir el proceso general de la comunicación para todas las situaciones. Su modelo incluía los elementos básicos de un comunicador, un codificador, un mensaje, un medio de transmisión, un decodificador, un receptor, retroalimentación y ruido.

En los grupos las comunicaciones elementales están compuestas de interacciones, que son los procesos de interacción los que son responsables de la comunicación en los grupos y estos procesos presentan evoluciones relativamente regulares. (Bernárdez, 1993:32). De las Comunicaciones a la Interacción: La comunicación se

transforman en interacción (cuando interviene el receptor), este punto lo describimos a continuación.

#### **4. La Comunicación Pedagógica**

Algunos autores han analizado la comunicación pedagógica como un proceso de interacción socio-psicológica del maestro con los estudiantes dirigida al desarrollo de la personalidad, entre ellos se destacan Kan Kalik y Blonsky. Otros la consideran como una variante peculiar de la comunicación interpersonal que establece el docente con los estudiantes, padres y otras personas (Ortiz, 1997:7).

Este término surge en la necesidad de explorar y mejorar las habilidades de comunicación interpersonal a través de un análisis personal del sujeto frente a su proceso comunicativo humano. Es así que surge a nivel pedagógico una corriente que pondera el entrenamiento, pautas y ejercicios para mejorar la comunicación pedagógica en la relación interpersonal docente-estudiante para intervenir sinérgicamente las situaciones educativas en donde la comunicación sea prioritaria.

El manejo de estas habilidades nos ayudará a guiar nuestra propia actuación docente y retroalimentará de forma simultánea el manejo de estos elementos que brinden un acercamiento sistémico, para comprender la verdadera magnitud de las relaciones interpersonales en los grupos y organizaciones en la educación superior.

Y como lo señala Lewkowicz (2004:67), nos encontramos en la era de la fluidez, en donde las condiciones básicas de la comunicación pedagógica se han modificado sustancialmente. En este contexto, recuperar el liderazgo pedagógico, por parte de los profesionales docentes, conlleva el desafío de renovar la mirada frente a cómo los estudiantes se aproximan al conocimiento como valor y desarrollan una formación intelectual y emocional que les permita actuar en el mundo.

Analizar la comunicación que se establece en el proceso pedagógico permite en principio un estudio de sus componentes, es decir, los sujetos, a partir de sus propias especificidades y características sin perder de vista que cada uno tiene sus propios objetivos. Hay que partir también de que se produce una interrelación (nexos comunicativos) "sujeto - sujeto" que constituyen una propiedad básica esencial y un momento necesario de la interconexión entre los componentes, la cual transcurre a través de un intercambio cognoscitivo afectivo. (Márquez, 2005:6).

Los docentes universitarios podrán asimilar bases teóricas y prácticas para comprender los aspectos que subyacen a la dinámica comunicativa de los grupos humanos frente a los procesos de comunicación. Por lo cual esta rama del conocimiento nos vinculará a la construcción, evolución y porque no decirlo a una reconstrucción de nuestros procesos comunicativos docentes.

Esta nueva perspectiva ingresa en este tercer milenio con una nueva visión que interviene las resistencias al cambio de las competencias docentes. Tales efectos deben articularse claramente en el accionar humano en el proceso educativo, diferenciando y asimilando las habilidades de conocer, reconocer, y proyectar el talento humano que encierra cada docente universitario en su quehacer individual y grupal, para generar grupos de estudiantes cooperativos en su propio desarrollo académico, es decir una motivación autorregulada que genere un pleno rendimiento, que refleje los nuevos enfoques de la comunicación pedagógica.

#### **4.1. La Comunicación Pedagógica a nivel Docente**

A nivel universitario, los docentes en el proceso de comunicación educativa utilizan entre 50 y 70 % de su tiempo comunicándose con sus estudiantes. (Berlo, 1990:23). Pero el mismo muchas veces es visto como un proceso lineal en un solo sentido, y deja de ser entendido como un proceso circular y sinérgico, donde el uso de la retroalimentación es lo que marca una comunicación eficiente.



Normalmente existen diversos canales para transmitir la comunicación, los mismos al ser establecidos, no siempre funcionan con eficiencia pues la realidad lo demuestra así; pero ese a nuestro juicio no es el mayor problema, el punto fundamental radica en la estilo comunicativo que se adopte, estableciendo una comunicación intra personal, interpersonal o organizacional.

Al analizar con profundidad el mensaje emitido, debemos entender que el mismo contiene dos partes, (lo que se dice = contenido y como se dice = forma), el primero puede ser de diferentes cuestiones y con el segundo uno le dice a los demás como tomar su mensaje (bromeando, serio, enojado, complacido, presionado, etc.), teniendo en cuenta el lenguaje corporal (Durán, 1995:38).

La comunicación pedagógica, atendiendo a la teoría general de la comunicación de Shannon (1991:145), comprende: la emisión, la interpretación, la evaluación y la respuesta.

Por su sentido de dirección Maihiot (1997:175), plantea que la misma puede ser:

**Unidireccional:** Cuando el flujo constante de información es del docente hacia el estudiante, predominante en la enseñanza tradicional.

**Bidireccional:** Acción y reacción, a través de preguntas y respuestas con participación de diferentes roles.

**Recíproca de roles:** Interacción participativa de emisor-receptor.

Pero en las concepciones más actuales no es suficiente asumir la comunicación pedagógica a partir de este modelo, es necesario entender que la esencia de la comunicación es la interacción, la complicidad, el poder situarse en el lugar del otro. (Lomov, 1989:99).

En la enseñanza superior la relación adecuada profesor-estudiante se da precisamente al establecerse entre ellos un alto nivel de comunicación, basado

esencialmente en el respeto y confianza, dado de forma bidireccional. Este respeto tiene entre sus bases el reconocimiento de los estudiantes del dominio del contenido de enseñanza por el docente y el aprecio por su desempeño profesional y profesoral, convirtiéndose en su modelo, en alguien a quien quisiera parecerse, es entonces cuando le dice maestro (López, 1998: 89).

#### **4.2. La Comunicación Efectiva a nivel Universitario**

Ahora ingresaremos a realizar un análisis más profundo sobre algunos elementos que podrían ayudar a mejorar las relaciones comunicativas entre docentes y estudiantes.

Una comunicación efectiva está basada en el establecimiento de un puente donde el emisor tenga detectado el objeto, el lenguaje y el contenido correcto, conociendo previamente quién es el receptor y previendo cuál será su feedback (hacer las cosas correctamente).

Según Darrault (1988:237), los elementos básicos de esta comunicación efectiva pueden estructurarse de la siguiente manera:

1. El mensaje emitido es claro, conciso y sencillo.
2. El contenido se adapta al interpretante y al intérprete.
3. El interpretante e intérprete emplean el mismo código.
4. No se produce interferencia.

Pero debemos considerar que a nivel universitario, los procesos comunicacionales no simplemente incluyen un emisor y un receptor, más por el contrario este proceso se unifica en un grupo, el cual incluye tantos emisores y receptores que la interacción comunicativa crece en complejidad, por lo cual debemos generar a nivel grupal, redes de comunicación en todos los circuitos comunicacionales.

#### **4.2.1. La redundancia comunicativa del docente**

Cuando la comunicación se repite, se establece una pauta. Cuando empezamos a habituarnos a una pauta de repetición, podemos comenzar a predecirla. Un gesto aislado no significa nada, empieza a tener significación con la repetición a través de la cual se va transformando en hábito.

En la redundancia contamos con un monto elevado de conocimientos que nos permiten predecir la conducta. (Al tener conocimientos, vamos a poder predecir lo que vendrá, sé qué esperar del otro). Por lo cual los procesos comunicacionales establecidos por los docentes universitarios pueden predecirse, generando una alta motivación o interferentes negativos en su constitución (Ojalvo, 1995:25).

#### **4.2.2. Metacomunicación del docente**

Es la comunicación que habla acerca de la comunicación misma, es cuestionarse lo que dijo la otra persona. Se refiere a como entender lo que se está diciendo, como interpretar el contenido en función de la relación que tengo con la otra persona o el grupo.

También debemos considerar que cuando emitimos un mensaje informamos sobre el contenido y sobre la forma en que transmitimos y queremos que se reciba dicho mensaje. Es decir se da una información sobre la propia información; se comunica acerca de la propia comunicación. Esta metacomunicación en algunos casos va fusionada por gestos como la sonrisa, un guiño, arqueando las cejas, etc., y otras veces se utiliza incluso el lenguaje verbal con expresiones como "es broma" o "era un cumplido" (Peronard, 2000:71).

Un mensaje cumple una función expresiva o emotiva cuando nos informa del estado de ánimo del emisor, de sus emociones o de su forma de ser. La función

predominante es la informativa en los casos en que se transmiten mensajes conceptuales sobre situaciones u objetos que no están presentes en el contexto en el momento de la comunicación. En un mensaje cuya función predominante es la expresiva o emotiva se toma al emisor como punto de referencia, mientras que los mensajes con función informativa se centran en el contexto.

La metacomunicación puede generar un diálogo positivo, un intercambio paralelo, una dinámica comunicacional que puede ofrecer una posición más democrática en tanto se espera en una participación del sujeto que recibe los mensajes. Esta metacomunicación sirve para señalar el sentido de la comunicación que se está produciendo y ayuda a decodificar correctamente los mensajes verbales.

#### **4.3. Problemas del Estudiante en el Proceso Comunicacional**

Durante el proceso de aprendizaje, el docente debe estar alerta al comportamiento de los estudiantes en el acto comunicacional, porque muchas veces a pesar de que ésta última sea realmente didáctica los receptores pueden llegar a ser inconexos. Estos casos se presentan generalmente por ruidos en la comunicación, entendiéndose el mismo como cualquier factor que limita o distorsione el mensaje. Según Parodi (1999:167), los estudiantes pueden generar los siguientes tipos de ruidos:

- a.- Neurológicos.
- b.- Psicológicos.
- c.- Filtraciones.
- d.- Semánticos.
- e.- Sobrecarga.
- f.- Juicios de valores.

Se debe entender que cuando una persona presenta ruido neurológico, sus impulsores cerebrales no están funcionando a plenitud y pueden estar sufriendo

interferencias al pasar de una célula a otra. Este desorden puede ser leve, en cuyo caso, a veces es imperceptible al docente, pero en ocasiones es demarcado y es fácilmente observable porque se traduce en conductas atípicas (Karmiloff, 1994:134).

El ruido psicológico se presenta cuando hay interferencia en la transformación de la señal en mensaje, estos casos tampoco son difíciles de detectar. Generalmente una persona con temor para hablar o con sintonías de stress tiene una alta probabilidad de presentar ruido psicológico (Coll, 1990:88).

Las filtraciones del receptor ocurren cuando este intencionalmente modifica el mensaje elaborado como respuesta para hacerlo más favorable al emisor, por ejemplo, cuando un estudiante emitiendo una respuesta a un docente, trata de hacer la información lo más favorable posible, es decir conforme a lo que piensa que le gustaría oír al docente, las filtraciones son frecuentes en los grados inferiores, quienes en su empeño de estar bien con los docentes tienden a filtrar la información (Biedma & Azar, 1998:165).

La semántica es el estudio del significado en el lenguaje. La mayoría de los mensajes son enviados a través de palabras y éstas eventualmente no son precisas. Muchas palabras, además de tener diferentes significados, a veces pertenecen a un lenguaje técnico o muy especializado. Si el lenguaje en que se recibe el mensaje no es común para el receptor muy probablemente su entendimiento y de hecho su capacidad de respuesta disminuya significativamente (Del Carmen, 1996:211).

La sobrecarga en la información constituye otra forma de ruido en la comunicación. Muchos docentes acumulan información durante varios días o semanas y luego se la entregan al estudiante en una o varias horas de trabajo, lógicamente la efectividad del receptor en procesar esta información disminuye de una manera importante. (Coll, 1990:90).

Los valores que practique el receptor también influyen en la captación del mensaje y pueden llegar a producir ruido en la comunicación, por ejemplo, cuando el receptor ha tenido experiencias previas con el emisor, sobre un tema en particular, puede anticipar el contenido o significado del mensaje. Por lo cual como juzgue el receptor la información del emisor puede ser un ruido determinante en la comunicación. (Del Carmen, 1996:213).

Un factor íntimamente ligado a los valores es la credibilidad, si el receptor tiene fe y confianza en el emisor y lo considera honesto en sus mensajes, su disposición es a recibir la información tal como lo ha organizado el comunicador y al contrario, si las experiencias previas han forjado desconfianza en el receptor, el grado de credibilidad en éste será bajo, lo cual afecta directamente el cómo reciba y reaccione sobre el mensaje.

La relación y comunicación didáctica en esta modalidad consiste en saber utilizar y aplicar los medios tecnológicos oportunos para los objetivos didácticos, así como los diferentes tipos de recursos, tanto humanos como tecnológicos. Así mismo el docente debe crear un ambiente propicio para que el estudiante construya su aprendizaje a partir de su propia realidad y contexto. Esto exige un elevado nivel con la investigación metodológica con el fin de sacar el mayor partido posible a los diferentes contextos y características particulares de los estudiantes. El educador tendrá que hacer uso de las técnicas organizativas y a través de los medios tecnológicos para la facilidad de la tarea.

#### **4.4. Barreras de la comunicación**

Muy variadas pueden ser las barreras que se encuentren en la comunicación durante la negociación. Una de ellas es la percepción diferente que puedan tener las partes o sus miembros con relación a un problema o aspecto de la negociación. Esta percepción depende de la formación profesional, cultura, vivencias, códigos y lenguaje del individuo.

Otra barrera puede ser la falta de control de las emociones, como la ira, las actitudes defensivas, el miedo o la vergüenza, que pueden suscitar conflictos innecesarios. (Barrios, 2006a:63).

Si bien el lenguaje es el medio de comunicación por excelencia, con él, la influencia de los movimientos corporales, del modo de vestir, los gestos y la expresión del rostro, también comunican, significativamente, durante determinadas situaciones de negociación si el observador está atento. Cuando no hay correspondencia entre la comunicación verbal y no verbal, puede surgir otra barrera para la comunicación (Barrios, 2006a:201).

La desconfianza es una barrera que existe por el desconocimiento mutuo de las partes, no obstante, puede ser superada en el desarrollo de la negociación, o mejor aún, en la etapa de su preparación.

Según Novak (1982:79) entre las barreras de la comunicación podemos distinguir las siguientes, referidas a la:

- a) Deformación: Es un problema semántico, o sea, relacionado con el lenguaje. Relacionado con los marcos de referencia: forma de pensar, la crianza, etc.
- b) Filtración: Manipuleo de la información, según las intenciones del emisor. Generalmente ocurre en la comunicación verbal ascendente.
- c) Sobrecarga: Al superior le llega demasiada información. Existe un principio de la excepción: solo se debe comunicar lo principal del funcionamiento de la organización o del área correspondiente. Se debe comunicar lo que funciona mal.
- d) Sincronización: Coordinación entre el tiempo y la información que se emite o realiza.

- e) Falta de aceptación: Esta falta de aceptación por parte del que lo recibe puede ser por la falta de claridad del mismo o por desconfianza del emisor.
- f) Cortocircuito: Ocurre cuando se salta o emite algún nivel estructural de la organización.

La superación de dichas barreras debe generar un nuevo establecimiento comunicativo basado en procesos que generen espacios de acción colectiva, en la lucha del ejercicio pleno de los derechos y obligaciones, unificando al individuo y grupo a sus estructuras internas en un contexto simultáneo de acción, este proceso debe realizarse en la toma de decisiones que contemplen modalidades de comunicación horizontales, flexibles y abiertas a las necesidades del ser humano como tal (Barrios, 2004b:33).<sup>2</sup>

## **5. El Docente universitario y la Comunicación Pedagógica en el Aula**

### **5.1. La Comunicación Didáctica en el proceso de enseñanza-aprendizaje**

La didáctica es entendida como el arte de enseñar, y en esta perspectiva profesional la comunicación didáctica “el arte de la comunicación interpersonal” (Barrios, Barrios y Carrillo, 2006:144).

No debemos olvidar que toda acción comunicativa representa un papel de suma importancia para todo docente, cabe destacar que, aunque el docente cumple muchas otras funciones dentro de alguna institución educativa de orden superior, no debe obviar que es esencialmente un ser humano que participa directamente en el desarrollo integral de las nuevas generaciones, su misión es importante porque gracias a su función es posible generar efectos positivos y loables a nivel individual y grupal.

---

<sup>2</sup> Primer Lugar en el Concurso de Ensayo “Sobre la Identidad, Sentido, Futuro de la Universidad Pública”. Medalla al Mérito Docente: En reconocimiento al Liderazgo Académico. Federación Sindical de Docentes de la Universidad Mayor de San Andrés FEDSIDUMSA.



Desde un punto de vista filosófico educativo: "(...) el ser humano se diferencia de los animales por una serie de características esenciales, entre las que destaca su particular forma de aprender. El ser humano depende de sus padres durante mucho más tiempo que el resto de los animales, y su educación resulta prolongada, al ocupar gran parte de su tiempo en aprender a desarrollar sus múltiples facultades naturales. Sin embargo esto se debe a que el ser humano posee una capacidad ilimitada de aprendizaje y a que el proceso por medio del cual se adquieren conocimientos durante toda su vida" (Beltrán, 1993; Woolfolk, 1996:203).

En efecto, esa capacidad ilimitada de aprendizaje que posee el ser humano es posible si no existiese alguien que desempeñara el rol social de enseñar a las siguientes generaciones: el docente.

La educación tiene como meta la transmisión de conocimientos de una generación a otra, para (Thorpe, 1988:163) es una verdad consabida; más, no obstante, el proceso de transmisión y actualización de conocimientos no es suficiente, ya que se necesita, además, capacidad de prever las futuras circunstancias de comunicación de los seres humanos entre sí y su entorno; es decir, el adecuado diálogo de los seres humanos entre sí y su entorno.

Se considera que hacer necesario lo anterior, al mismo tiempo que evoluciona nuestro mundo es necesario considerar (el producto de las evaluaciones y de las debidas reflexiones) los métodos y formas de comunicación que garanticen un adecuado desarrollo del proceso educativo en las instituciones de educación con el medio ambiente. Medio ambiente que no puede soslayarse en cualquier modalidad de evaluación, en razón de que toda proceso educativo es un proceso de interacción social que sucede en determinado medio ambiente (Banks, F. Moon, 1997:5-6).

Paralelamente, a todas sus funciones un docente debe enseñar investigando compartiendo la tesis de que la calidad de la enseñanza no es (ni será) posible si no se dota al docente de medios tecnológicos educativos apropiados que faciliten el

cumplimiento de su acción comunicativa con más eficacia; se debe sostener lo anteriormente dicho en tanto que las circunstancias de la modernización y reforma de los sistemas educativos olvidan el estado interno de los docentes.

Esta situación es observable a todos los niveles de enseñanza, de ahí que sea importante para efecto de una acción educativa eficaz que toda institución educativa proporcione al docente al menos dos recursos elementales para el logro de una eficaz acción comunicativa: medios tecnológicos educativos apropiados y medio ambiente.

En ese sentido, se podría desde una perspectiva funcionalista de la comunicación, adoptar una serie de categorías relacionadas con el fenómeno de la comunicación humana (Sarramona, 1988:149), tales como: emisor-receptor, mensaje, medio, interferencias y obstáculos de comunicación, comunicación distorsionada, medio ambiente - ecosistema natural y social al que corresponden la institución educativa y, por consiguiente, el aula- interacción docente-estudiante; con el propósito central de conceptualizar qué es una práctica docente eficaz en lo comunicativo como elemento clave en toda modalidad de evaluación de la enseñanza (Loscertales, F. y Gómez, 1998:245).

Es más importante considerar la acción comunicativa eficaz del docente a la hora de evaluar su práctica profesional, en tanto que su práctica es una práctica laboral reproductora y generadora de saberes y actitudes ante la vida y su entorno, y como tal, puede ser percibido su calidad considerando la opinión de sus principales receptores: los estudiantes.

Cómo se señaló anteriormente, la función básica de los docentes, es la comunicación, por lo que es conveniente, que cada uno de ellos reflexione una vez más y analice ¿qué es la comunicación? para así tener una definición próxima a su interés: la función comunicativa de los docentes en todo proceso de evaluación de la actividad educativa (Marc y Picard, 1992:63).

De ese modo, también se deriva en una definición genérica, pero necesaria, de la comunicación educativa (Sarramona, 1988:153), puesto que el docente en su acción comunicativa ordinaria recurre al lenguaje como herramienta básica de la comunicación y a otros recursos didácticos. De ahí que se afirme que el acto de comunicar es resultante equivalente a transmitir y, como toda actividad de transmisión, se da un contenido (mensaje) y una intención. Por lo que se infiere que la comunicación educativa es un tipo de comunicación humana que persigue logros educativos.

Según la perspectiva constructivista, la comunicación educativa constituye el proceso mediante el cual se estructura la personalidad del educando; lográndose a través de las informaciones que este recibe y reelaborándolas en interacción con el medioambiente y con los propios conceptos construidos. Dicho esto, se tiene que el proceso de aprendizaje no es reducible a un esquema mecánico de comunicación, por cuanto el educando como receptor no es un ente pasivo, sino que es un ser que reelabora los mensajes según sus propios esquemas cognitivos.

Al establecer patrones de influencia dentro del grupo, también se puede desarrollar niveles de comunicación efectiva. “La creación de un clima de convivencia pacífica fomentará el establecimiento de habilidades sociales y la mejora de la comunicación, la negociación y la mediación, las mismas se constituyen en una forma eficaz de hacer efectiva la nueva educación, basándose en un replanteamiento actitudinal, que oriente la toma de conciencia del conflicto analizándolo, junto con nuestras creencias, supuestos y actitudes sobre uno mismo, y entendiendo claramente que siempre existirán conflictos, pues los mismos son inherentes a la sociabilidad humana, pero deben ser asumidos como una oportunidad para crecer” (Barrios, 2005a:57).

## 5.2. La comunicación didáctica en el aula

La comunicación didáctica en el aula se caracteriza por una relación altamente emocional entre docente y estudiante constituyendo un auténtico encuentro entre seres humanos que luchan por la misma causa: la optimización de los aprendizajes. Si la relación es adecuada, el trabajo del docente es realizado más eficientemente y las situaciones son desarrolladas favorablemente. De esta manera una positiva relación entre docentes y estudiantes cultiva la efectividad en el proceso de aprendizaje. En este sentido la comunicación pedagógica contrasta nuestra perspectiva docente con la del estudiantado, de ahí la clave de la práctica de aula se centra en partir de un encuentro socio-emocional, de un lenguaje muchas veces no implementado en su verdadera dimensión, en las aulas universitarias (Barrios, 2005b:3).

Dicha comunicación “puede definirse como el proceso por medio del cual la información es intercambiada y entendida por un docente y uno o más estudiantes, usualmente con la intención en aquél de motivar o influir sobre las conductas de éstos, generándose así un encuentro donde no hay parte silenciosa. Es un acto donde un ser humano llamado docente conoce, comprende y ayuda a otro ser humano llamado estudiante, quien realiza esfuerzos de acuerdo con sus propios recursos y experiencias en un afán de lograr sus metas (Barrios, 2006b:13).<sup>3</sup>

Esta comunicación didáctica se fundamenta en la psicología humanística, llamada también de la tercera fuerza, que considera al ser humano como lo que es, una estructura biológica con libertad de funcionamiento, provisto de una estructura interna que le capacita para interactuar con otros en forma libre y responsable. Único ser vivo dotado de un lenguaje, con capacidad para ser, crear y evocar.

---

<sup>3</sup> Merecedor del Diploma de Reconocimiento a la Producción Intelectual Docente (PID): Ensayo “El Sentido Pedagógico de la Comunicación Humana: Un Nuevo Desafío Universitario”. Federación Sindical de Docentes de la Universidad Mayor de San Andrés FEDSIDUMSA.

De acuerdo con Bosworth (1995:686) el enfoque humanista de las relaciones docente- estudiante establece los siguientes cuatro rasgos:

1. Demostrar respeto y educación al alumno, lo que implica escucharlo, dedicarle tiempo y voluntad de atenderlo personalmente.
2. Valorarlo como individuo, es decir, mantener una relación personal con él reconociendo sus avances y sus logros.
3. Ayudarle en sus problemas personales, es decir, estar disponible para dedicarle tiempo y ayuda en sus dificultades no académicas.
4. Apoyarle en sus problemas académicos, animándole y guiándole en sus dificultades o explicándole la materia de forma más comprensible.

Esta fundamentación hace reconocer al docente, que los seres humanos no son organismos cualesquiera que responden, como todos los objetos, solamente a estímulos externos o que son básicamente hedonistas, como afirma la teoría conductista. De igual modo le obliga a entender que la conducta humana no puede ser reducida a un sistema de formas comunes de energía, llegando así a concebirse un docente que es genuino representante de los postulados humanistas, que reconoce al humano como un ser pensante al cual se debe respeto y consideración, capaz de una libre elección, que enfatiza en las relaciones interpersonales para encontrar su felicidad.

## **6. ¿Cómo generar una Comunicación Pedagógica en el Aula?**

En la gerencia del aula el desarrollo de los aprendizajes depende de las estrategias y los métodos de enseñanza, los cuales siempre se orientan a una actividad comunicacional. Esta actividad casi siempre es preparada por el docente quien estimula el desarrollo comunicacional en el marco de la estrategia, o los métodos de enseñanza, sin embargo, hay algunas reglas de carácter general que debe caracterizar toda expresión verbal del docente.

## 6.1. La Voz

La voz es producto del aire expelido por los órganos respiratorios que al pasar por la laringe hace vibrar las cuerdas vocales y emiten el sonido voz. Por esta razón cuando un docente pierde parcialmente el tono original de la voz o manifiesta pérdida de la última palabra o sílaba de la frase y no puede mantener la potencia de la voz; lo más probable es que tenga escasez de oxígeno. Esto proviene naturalmente por cuestiones emocionales. Lo mejor en estos casos es aspirar o fundamente tratando de relajar el cuerpo, siendo un esfuerzo mental para alcanzar el equilibrio. La aspiración profunda garantiza la capacidad pulmonar necesaria para expeler el aire querido para mantener la voz (Arión Saint, 2006:121).

Desde luego que esto solamente no basta, es necesario también el control del tono (modulación) de voz dependiendo del tamaño del ambiente de trabajo o si se utiliza micrófono. Por otra parte, el tono de voz tiene que ver directamente con las cavidades del tórax y de los senos nasales que por sus vibraciones le dan la resonancia adecuada para que se escuche a distancia. Para ser un buen comunicador se requieren habilidades especiales, algunas personas son por naturaleza mejores comunicadores, utilizando un tono de voz más amistoso y apropiado para la cultura (Glattbach, et als. 2002:39).

Estas aclaratorias son evidencias que para un buen control de la voz durante una comunicación oral en grupo, la normalización del ritmo respiratorio junto con el dominio de los demás órganos que participan en el proceso es vital, de otra manera se corre el riesgo de caer en malos hábitos, por ejemplo una mala pronunciación, hablar con los labios casi cerrados o producir sonidos no equilibrados.

También se hacen presentes las típicas "muletillas". La variación del ritmo de exposición que se traduzca en modulaciones para destacar algunas informaciones, ayuda significativamente en la persuasión del docente sobre los estudiantes.

Igualmente importantes, son la buena pronunciación y acentuación de las palabras y aunque los errores de sintaxis o de construcción no son tan relevantes en la comunicación oral, el docente debe ser cuidadoso de ellas.

La cualidad de comunicación oral está asociada al uso racional de la voz lo que debe constituir un principio básico para todos aquellos profesionales que como el docente, dependen esencialmente de su voz para desempeñar su función. Por lo cual el tono de voz entre otros, inciden directamente en el significado del mensaje. Esto significa que, para realizar la valoración, deberán tener en cuenta también aspectos pragmáticos. De este modo desarrollaremos la capacidad crítica de los estudiantes, además de lograr una clase más amena y participativa (Abril, 2003:37).

Hay contenidos de la comunicación que sólo pueden ser transmitidos mediante el uso del lenguaje verbal, que ofrece recursos para hacer claras nuestras intenciones y permite la comprensión entre los comunicantes, por lo cual es considerado el medio más eficaz para la comunicación interpersonal.

La función comunicativa del lenguaje verbal permite ejercer influencia sobre los demás a partir del contenido de la comunicación y la relación entre los comunicantes.

## **6.2. Control Visual**

Desde el primer momento, el docente debe capturar la atención de la clase, para esto la vista acompañada de buena voz son fundamentales. Pero la vista bien orientada no solamente permite esa captación inicial, si no que ayuda a mantener la atención de los estudiantes.

Es recomendable iniciar la exposición concentrando la vista en alguno de los estudiantes y sostener la mirada en éste hasta sentir que se complete la idea; y alternativamente ir mirando a los estudiantes y completando ideas de tal forma que

se haga imperceptible el movimiento de la cabeza, pero que la clase sienta que se les mira de frente.

Esta práctica ayudará a evitar la nefasta costumbre de hablar y mirar hacia el piso; al techo; a las paredes; al retroproyector, pizarrón o cualquier otro recurso audiovisual que se esté utilizando. La idea es que el docente fije la comunicación visual con toda la clase alternativamente, no debe tratar de mirarse a todos rápidamente, alternativamente quiere decir, tomando el tiempo necesario para completar una idea cada vez que se centra la mirada en un miembro de la clase. Además, los estudiantes que están alrededor del estudiante captado con la mirada del docente, sienten que son objeto de observación en el mejor sentido de la palabra; y como lo menciona Delgado (2004:1), la visión es el sentido de la relación social por excelencia, del aprendizaje y de la comunicación.

Se ha comprobado que cuando el docente tiene un buen control visual, automáticamente sus ideas tienden a ser más coherentes y organizadas, y disminuyen el uso de "muletillas". En los casos de docentes con muletillas su frecuencia es mayor cuando se mira al piso o a alguno de los medios que lo auxilian en la comunicación. Nunca se debe mirar al vacío. Por ejemplo, centrar la mirada entre el techo y la cabeza de los que escuchan, esto refleja una mirada perdida o vaga que llega a afectar la percepción del mensaje por los estudiantes que tratan de conseguir la mirada del docente. Por esta razón tampoco es conveniente utilizar lentes oscuros. Desde luego debe evitarse la insistencia de mirar en una sola dirección, esto le hace sentir subestimado a los demás. (Beltrán et als. 2002:67).

### **6.3. Control de Movimiento y Expresión Corporal**

Cuando un docente expone un tema ante una clase se genera una serie de manifestaciones físicas que bien utilizadas ayudan al éxito de la comunicación, pero sino se controlan pueden derribar la más brillante exposición. Algunos de los movimientos suelen ser de origen nervioso generalmente inconscientes.



Por regla general la forma como se exhibe el docente con sus movimientos e incluso su presencia en vestir influyen en la efectividad del mensaje en otras palabras hay una especie de lengua; corporal que coadyuva el entendimiento de la disertación si se sabe llevar con armonía en la comunicación.

En las manifestaciones externas son claves los gestos faciales, los movimientos de las piernas, brazos y manos. Parece existir una relación entre estas manifestaciones y el miedo, y aunque éste tiene un origen predominantemente psicológico, como que se materializa en actitudes de balanceo del cuerpo; afincarse en un mueble; recargarse a las paredes; jugueteo con objetos en la mano incluyendo el apuntador, acariciarse las mano, entrecruzar los dedos y otros ademanes. El lenguaje no verbal muy enfático confunde al interlocutor, como los demás recursos conversacionales que hemos visto, el lenguaje no verbal puede ayudar en la comunicación o interferir negativamente (Ortí, 2004:11).

En todo caso el miedo es un estado nervioso de naturaleza transitoria y dominable. Por lo cual Orozco (1992:20) menciona que es una especie de energía que bien liberada puede ayudar a transmitir el mensaje con mayor efectividad, se afirma que la mejor forma de liberarla es a través de movimientos de las manos en concordancia y armonía con lo que se expresa. La concordancia entre los movimientos y la expresión corporal debe seguir el curso del pensamiento; el discurso debe progresar sin precipitaciones, con sencillez, pero con firmeza, con elegancia pero sin actitudes presuntuosas.

Cuando el docente logra una comunicación didáctica en el aula, a través de una adecuada modulación de la voz, un buen control visual y apropiados movimientos y expresión corporal, las probabilidades de éxito en el proceso de son muchos mayores por cuanto se genera una zona de coincidencia con los estudiantes y, contrariamente si el docente no es clínico o didáctico en la comunicación se aleja el éxito del proceso.

Sobre esta base se puede generalizar que el proceso de aprendizaje es un acto donde predomina la comunicación entre docente y estudiante que sólo se produce en la medida en que aquél, el emisor (E) y estos receptores (R) tengan una amplia zona común en sus repertorios. En este caso la percepción del receptor concuerda, con la del emisor y en consecuencia continúa la percepción de símbolos por parte del receptor que genera en éste modificaciones de conductas o aprendizajes (Gallardo, 1996:68).

Esta es una de las razones por las cuales el docente, es más que un simple emisor de informaciones "tiene que ser" ("no es que debe ser") un facilitador de los mensajes, elaborando éstos, no solamente siguiendo las leyes del lenguaje (ortografía, sintaxis y lógica), sino siguiendo también las leyes de la gerencia y sus ciencias auxiliares como la psicología, sociología, etc).

Ser conscientes de la importancia del lenguaje no verbal. Puede ayudar en la comunicación o provocar malentendidos. Gesticular más no significa comunica mejor. No sólo son importantes los gestos simbólicos, también los adaptadores e ilustradores. Al igual como se planifica el lenguaje verbal se debe planificar el no verbal. (Ortí, 2004: 15).

## **7. Cómo generar una Comunicación Pedagógica Eficaz**

Según Mella & Ostoic (2001:129), para obtener una comunicación educativa eficaz, esta ha de reunir ciertas características, tales como:

- Postura abierta en el emisor y en el receptor para lograr un clima de mutuo entendimiento.
- Bidireccionalidad del proceso, para que el flujo de los mensajes puedan circular en ambos sentidos, si bien mayoritariamente lo haga de educador a educando.

- Interacción en el proceso, que suponga la posibilidad de modificación de los mensajes e intenciones según la dinámica establecida.
- Moralidad en la tarea, para rechazar tentaciones de manipulación.

Aunque en los sistemas educativos es el docente quien ejerce en gran medida las funciones de emisor e influencia sobre los educandos, debe considerarse que la configuración personal de los educandos se logra a través de múltiples fuentes personales e institucionales y ya no exclusivamente por la acción comunicativa de los docentes; mención especial es el caso de la fuerte influencia de los medios de comunicación de masas, cuya influencia es tan controvertida como evidente (Chain, 2001:140).

En tal sentido la comunicación eficaz entre, emisor y receptor, se realiza cuando dialogan con sentido humano, social y ciudadano, considerando las características particulares de uno y otro y el contexto específico de espacio-tiempo en el que habita cada uno de ellos. Por tanto, es importante entender también que la comunicación es un concepto transformable como el sujeto mismo de acuerdo a su experiencia. Por ello, debe ser orientada a lograr una bidireccionalidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje de cambios de actitud que permitan mejorar el bienestar individual y colectivo, a través de una sinergia pedagógica (Moacir, 2001:58).

Como se advierte, existen diferentes características en el desarrollo docente, que deben ser analizadas con mucha cautela, para evaluar el tipo de comunicación pedagógica que generan, y que desarrolla en el proceso cotidiano a nivel universitario, por lo cual se analizarán algunos aspectos destacados en su estudio.

### **7.1. ¿Docentes con poca sensibilidad emocional?**

Desde el punto de vista de la educación superior, se debe brindar importancia al estudiante en la posibilidad de discutir sobre los aspectos morales de las situaciones a las que tienen que hacer frente en su vida profesional.

Algunos docentes universitarios son advertidos casi completamente con poca sensibilidad emocional, inmutables al dolor humano en determinadas situaciones. Un ejemplo extremo para clarificar esta situación, lo presenta Félix García (1999:3) cuando menciona que “No se trata en este caso de que el torturador no sienta compasión por el torturado, sino de algo más profundo, de que ni siquiera perciba la situación de la tortura como moralmente relevante y la convierta en un problema puramente técnico en el que la única preocupación es que el torturado no se le muera antes de tiempo.”

Hacer el bien es emocionalmente gratificante y el gozo producido por la conciencia del deber cumplido es uno de los componentes fundamentales de la felicidad a la que todos aspiramos. En la dinámica de la vida moral “los sentimientos juegan el papel decisivo y así debe ser reconocido” (Guisán, 1986:67).

Estos sentimientos morales básicos pertenecen a nuestra propia naturaleza y prueba de ello es que se manifiesta ya en la primera infancia, desde que el niño tiene dos años de edad ya es capaz de sentir las emociones negativas de la desgracia de quienes están con él y procura hacer algo para consolarles. Pero en el transcurso del tiempo y al estar en contacto con diferentes contextos humanos sucede algo contrario en algunas personas, por ejemplo algunos se sienten felices frente a la desgracia de otros, esto se debe a un aprendizaje llamado, la desesperanza aprendida que significa que la persona intentó conscientemente mejorar diferentes situaciones de su vida y como no lo logró, se jacta de la desgracia de los demás, porque el tampoco pudo hacerlo, la derrota le satisface y más cuando no es suya y señala indicativamente los errores más que las potencialidades de los sujetos.

Estos factores psicosociales, como el denominado estado de desamparo aprendido, se encuentra en íntima relación con el estilo atribucional antes mencionado, por la inconsistencia en las conductas llevadas a cabo para enfrentar un problema y los efectos de dichas conductas. Se ha visto que este grupo de características se

pueden encontrar presentes, en un mayor número, dentro de los sujetos pertenecientes a los sectores más deprivados de la sociedad, debido a la poca disponibilidad de recursos y menos estrategias de resolución de problemas.

Un comentario que puede ser tomado en cuenta es el referido a Levitas (citado en García, 1999:6) que nos recuerda que el corazón de la moral humana está en la exigencia que nos plantea la mirada del otro. La exigencia de justicia encuentra su fuerza en el sentimiento de apoyo mutuo que reside en los seres humanos.

Rocher (1985:70) plantea que la benevolencia puede ser analizada en tres componentes diferentes, todos ellos imprescindibles en el ámbito moral:

El primero sería la simpatía o, como dice literalmente la palabra, la capacidad de ver en los que nos rodean seres como nosotros que despiertan un sentimiento de familiaridad, una inclinación afectiva que nos permite tratarles como personas y no como cosas; por extensión, podríamos decir que la simpatía debe dirigirse también hacia todos los seres de la naturaleza, como sentimiento que provoca nuestro trato con ella porque percibimos un vínculo profundo con la misma.

El segundo sería la compasión, que se refiere al sufrimiento del otro y no me deja ser indiferente y de forma casi inmediata impulsa a una acción de ayuda y consuelo; le veo padecer y me compadezco, es decir, padezco con él porque percibo en su sufrimiento algo que también me afecta. Actúa la compasión, por tanto, no sólo como inhibidor de acciones violentas y destructivas, sino también como motor de acciones solidarias, como bien se muestra en los movimientos espontáneos provocados por las catástrofes naturales.

El tercero y último sería el de la empatía, como capacidad de percibir cómo le afecta una situación a otra persona; es el sentimiento que indica que hemos superado una actitud egocéntrica y al mismo tiempo egoísta, porque somos capaces de ponernos en la piel de la otra persona y sentir como ella siente. Una dificultad para la vida

social radica en que estos sentimientos pueden surgir de forma relativamente sencilla en el trato con los próximos, con quienes entramos en contacto; más difícil resulta, sin embargo, despertar los sentimientos de benevolencia cuando estamos hablando de una comunidad más amplia, como la que configura la vida política y social de un estado o de toda la humanidad. Posiblemente por eso, cuando se trata de la vida social, se habla sobre todo de justicia y se ve en ella algo frío e imparcial; y también posiblemente por eso resulta tan difícil generar sentimientos morales respecto a los extranjeros o los diferentes étnicamente (Rocher, 1984:24).

El camino en este nuevo milenio viene paralelo con nuevos talentos, mentes o inteligencias diferenciadas, constituyendo no sólo un desafío social y educativo; sino, también una necesidad para promover diversamente mejores y más íntegras personas. El desarrollo del potencial humano para aprender conocimientos, competencias, destrezas, comportamientos, sentimientos para participar activamente dentro de un mundo cada vez más globalizado y exigente, resulta urgente y necesario.

La sensibilidad pedagógica es un proceso particular e individual, por ende cada docente en el ámbito universitario debe analizar si su “contacto pedagógico a nivel educativo”, es adecuado, o es simplemente ajeno a las relaciones interpersonales.

## **7.2. El Nuevo Rol del Docente Universitario**

En la actualidad se insiste en un Nuevo Rol del Docente (Mager, Robert F: 1988: 35-92), sugiriéndose, en ese sentido, la responsabilidad de actuar como mediador entre el educando y la compleja red informativa que sobre él confluye; tales sugerencias en realidad se apoyan en la Teoría de la Comunicación, que junto con la Teoría de Sistemas y las Teorías Cognoscitivas del Aprendizaje, constituye uno de los pilares fundamentales de la nueva concepción de la Tecnología Educativa (Castillejo, 1997:179).

Desde la perspectiva neo-humanista el docente debe considerar que la comunicación en el aula debe tener carácter pedagógico y didáctico en el sentido de que debe reconocer que su misión es la de optimizar el desarrollo de los aprendizajes, aplicando estrategias y métodos de rigurosidad científica y actuando de una manera profundamente objetiva. Este reconocimiento elimina los convencionalismos de docente prepotentes y agresivos que generan stress en lo estudiantes y promueve la conscientización de que la comunicación pedagógica como un acto en el cual tanto el docente como el estudiante se encuentran entre sí como lo que son, seres humanos en un proceso de aprendizaje activo y retroalimentador.

Este nuevo siglo comienza con una gama de tendencias y posibilidades cuyo efecto positivo dependerá exclusivamente de los profesionales en el ámbito educativo y su capacidad de incluirlo y orientarlo en todo el proceso de desarrollo formativo de los estudiantes creando ambientes de aprendizaje que fomenten estos criterios y logren una efectividad pedagógica a nivel comunicativo.

## **8. Sinergizando las Habilidades Comunicativas Pedagógicas**

La sinergia implica la interdependencia y es el producto social de individuos, familias, equipos de trabajo y organizaciones bien integradas, productivas y creativas. Sus logros se basan en el trabajo en equipo, en los resultados colectivos, proyectando a cada uno de sus integrantes. La sinergia es un producto resultante de la calidad de las relaciones internas y externas, generando en sí misma singularidad grupal.

Técnica, comunicación y educación forman un ecosistema que configura un conjunto de relaciones internas y externas. Se trata de un ecosistema que integra cada elemento dentro de una visión globalizadora y no de cada una de las partes en solitario. Entender uno sin considerar al otro no es más que observar las partes perdiendo el todo que es lo que más interesa en una educación integral. Se parte de la innovación técnica con sentido finalista hacia la educación en la que se emplean los medios y servicios resultantes como puntos de interacción. Cada componente

aporta unas posibilidades y a la vez establece restricciones. La modificación de uno de los componentes repercute en los demás. No se puede seguir con el mismo planteamiento comunicativo ni pedagógico cuando la técnica introduce transformaciones profundas en el sistema.

Lo importante es conseguir una relación armónica desde cada una de las perspectivas. En este caso desde el sistema educativo. A su vez tal ecosistema alcanza toda su expansión si, además, se vincula con el ecosistema social, político, económico y cultural de cada ámbito donde se plantee la cuestión. Este ecosistema funciona unas veces de acelerador, otras de freno y las más de condicionante de todo el proceso.

Los modelos horizontales o democráticos tratan de conocer las expectativas y aspiraciones del receptor por parte del emisor, lo que Mario Kaplún (2002:63) denomina la pre-alimentación. No se trata, por tanto, de un conocimiento del nombre y características del interlocutor para adecuar el contenido al mismo, sino de un cambio de actitud, de enfoque en sí mismo.

La innovación educativa aporta una ampliación de los modelos de comunicación, transforma los medios tradicionales y genera otros medios y servicios. De los modelos unidireccionales se pasa a los bidireccionales y multidireccionales. Para entender estos criterios se puede ejemplificar entendiendo que los mismos procesos unidireccionales se ven alterados por los usos que los receptores efectúan de los mensajes. Por ejemplo la televisión convencional mantiene su modelo unidireccional; difunde, pero no se comunica con el destinatario.

El modelo de comunicación basado en la interacción dialógica de dos participantes, o modelo bidireccional propuesto por Cloutier (1975:391) hace más de veinte años, ha quedado superado por los modelos multidireccionales e interactivos. Son modelos en forma de malla de la que de cada nudo nacen diversas cuerdas y a la vez llegan otras; la comunicación se procesa por todas ellas y en todos los sentidos. Este



modelo es propio de la comunicación entre dos puntos o dos personas de manera directa o mediada con interactividad. Los nuevos modelos se cruzan, cada emisor-receptor es una encrucijada de interacciones, de procesos de comunicación de tal manera que en cualquier proceso comunicativo de los medios se aprecian, a su vez, diversidad de otros microprocesos comunicativos.

Estamos ante procesos sociales plurales, divergentes, en el que cada uno, dentro de la libertad de opciones, puede elegir. Hay modelos que van bien para la participación popular, comunitaria o ciudadana, que se pueden desarrollar en ámbitos locales, pero de difícil implantación en espacios más amplios. Hay que desarrollar y experimentar modelos con un criterio pluralista y no con criterios impositivos.

La comunicación es uno de los procesos fundamentales que marcan el rasgo social del ser humano. Se trata de un proceso complejo que no sólo consiste en un envío intencional de un mensaje entre un emisor y un receptor, sino que, también, involucra procesos de creación de sentido y de desarrollo de relaciones entre personas. En un sentido más amplio, la comunicación, implica una gestión de mensajes con el objetivo de crear sentido, siguiendo esta interpretación, la educación es, en esencia, un proceso de comunicación, en el que la finalidad está asociada con un proceso formativo. Los actores de este proceso estudiantes, y docentes se constituyen en medios e interlocutores que construyen mensajes y generan conocimientos mutuos.

Por consiguiente la comunicación pedagógica incorpora variables de complejidad creciente para la generación de una comunicación educativa que genere un nuevo alcance. Estas perspectivas hacen necesario un reconocimiento del componente humano y privilegian la relación pedagógica en las que se adquieren nuevas formas de mediación, comunicación, interacción sincrónica o asincrónica, bidireccional o multidireccional. Con ello, las posibilidades de mediación pedagógica entre estudiantes y docentes se amplían más allá de las fronteras del salón de clases.

Por ello, la intención de este trabajo es ofrecer una mirada comprensiva sobre la comunicación pedagógica y sus procesos que generan una interactividad generalizada en la participación docente-estudiantil. Este proceso comunicacional a nivel universitario debe ser evaluado y repensado a partir de las relaciones y los intercambios comunicativos que se generan entre sus actores internos, con el objetivo de desarrollar tareas comunes, y así ampliar el horizonte de la enseñanza superior restringida en algunos casos en el aula y en el status-quo comunicacional, considero que la universidad estatal está a la altura de este desafío.

## **Objetivos de la investigación e hipótesis**

### **1. Objetivo General**

- Evaluar los procesos comunicativos en la acción pedagógica en la perspectiva docente - estudiantil en la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés.

### **2. Objetivos Específicos**

- Identificar los estilos comunicativos pedagógicos utilizados por los docentes en el proceso áulico.
- Establecer las habilidades comunicativas pedagógicas en docentes y estudiantes.
- Establecer las interferencias en el proceso comunicativo pedagógico entre docentes y estudiantes.
- Investigar en versión docente - estudiantil cómo se percibe el proceso comunicativo.
- Establecer los niveles de los procesos comunicativos en ambos actores educativos.

### **3. Formulación de la Hipótesis de la Investigación**

#### **3.1. Hipótesis**

- La descripción profunda de los procesos comunicativos pedagógicos permite comprender las diferencias de percepción en la perspectiva de docentes y estudiantes en la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés.

### 3.2. Operacionalización de variables

#### CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Procesos Comunicativos en la perspectiva de docentes y estudiantes

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Procesos Comunicativos en la perspectiva de docentes y estudiantes	<p>Son las características del fenómeno comunicativo que intervienen en las relaciones humanas a nivel educativo.</p> <p>La perspectiva, es el análisis interpretativo que realiza una persona en sus relaciones sociales sobre una vivencia o una situación particular.</p>	Desarrollo comunicativo en la acción pedagógica en docentes y estudiantes	▪ Análisis del emisor	1-2-3-4	Cuestionario de Evaluación del Proceso Comunicativo
			▪ Análisis del contenido del mensaje	5-6	
			▪ Análisis de los medios comunicativos	8-9-14	
			▪ Análisis de los receptores	11-12-13	
			▪ Análisis de los interferentes negativos y positivos	10-15-17-18	
		▪ Análisis de los resultados comunicativos	7-16-19	Entrevistas dirigidas a actores representativos, Docentes y Estudiantes	
		▪ Estilo Funcional	1-5-9-13-17-21-25-29-33-37-41-45-49-53-57-61-65-69-73-77-81-85-89-93-97-101-105-109		
		▪ Estilo Normativo	2-6-10-14-18-22-26-30-34-38-42-46-50-54-58-62-66-70-74-78-82-86-90-94-98-102-106-110		
		▪ Estilo Analítico	3-7-11-15-19-23-27-31-35-39-43-47-51-55-59-63-67-71-75-79-83-87-91-95-99-103-107-111		
▪ Estilo Intuitivo	4-8-12-16-20-24-28-32-36-40-44-48-52-56-60-64-68-72-76-80-84-88-92-96-100-104-108-112	Cuestionario de Estilos de Comunicación Docente			

## **Diseño metodológico de la investigación**

### **1. Tipo de investigación**

La presente investigación debido a sus características es de Tipo Descriptivo, ya que “(...) se orienta al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada” (Sánchez, H. y Reyes, 1996:133).

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Danke, 1986:60). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”.

Es decir que estudios de este tipo describen lo más importante de las variables de estudio, de acuerdo a los aspectos, dimensiones que se deseen analizar. Por tanto este tipo de estudio “(...) mide de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver (...) su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas (Hernández, 2004: 61).

Por tanto el tipo de investigación es descriptiva, debido a que ésta describe las diferencias en la percepción en cuanto a la comunicación pedagógica en el proceso educativo en docentes y estudiantes universitarios.

### **2. Diseño de la investigación**

El diseño es no experimental de tipo transeccional debido a que se “(...) recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, 2004:192).

En este caso se aplicaron instrumentos de recolección en un solo momento, sin que se tuviera que intervenir en las variables de estudio, su análisis brindó información sobre el comportamiento de las variables.

### 3. Población y muestra

La población de estudio son los estudiantes y docentes de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés. Para seleccionar la muestra de estudiantes se utilizó el criterio de que hayan pertenecido a la carrera por un periodo superior a los cuatro semestres, debido a la experiencia vivida del proceso comunicativo y de la dinámica comunicativa de los docentes.

De acuerdo a los datos proporcionados por la Secretaría de la carrera de Turismo, se tiene la siguiente cantidad de estudiantes por semestre.

Semestre	Quinto	Sexto	Séptimo	Octavo	Noveno	Décimo
No. de Estudiantes	75	65	55	53	63	25

En total se tiene un aproximado de 336 estudiantes de quinto a décimo semestre.

Con este dato se procedió a calcular la muestra para la investigación, utilizando la fórmula de muestra de proporciones para una población finita (Berenson y Levine, 1998, 241), bajo los siguientes parámetros de cálculo:

Z (nivel de significancia) 95% = 1,96  
 P (proporción de éxito) 50% = 0,5  
 q (complemento de P) 50% = 0,5  
 e (error estadístico permitido) = 7%

La fórmula de cálculo es:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Realizando los cálculos correspondientes se ha determinado una muestra estadística de 124 estudiantes distribuidos de la siguiente forma:

Semestre	Quinto	Sexto	Séptimo	Octavo	Noveno	Décimo
Muestra de Estudiantes	28	24	20	20	23	9

En lo que respecta a los docentes, se ha tomado a la totalidad de docentes titulares de la carrera de Turismo, los cuales son 23 en número. Al considerarse una población pequeña (Menor a 300) no se determina una muestra de tipo estadístico, sino la totalidad de la población.

### 3.1. Prueba de hipótesis estadística

Siguiendo los parámetros específicos para una prueba estadística de hipótesis, se desarrolla una prueba de muestras relacionadas, bajo el criterio de que se trata de la misma situación de estudio y se tiene una pertenencia común de la muestra.

#### 1° Formulación de la hipótesis

$$H_o : \beta_1 = \beta_2$$

$$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2$$

Ho: Las respuestas agrupadas obtenidas en ambos grupos muestrales son similares

H1: Las respuestas agrupadas obtenidas en ambos grupos muestrales guardan diferencias significativas entre sí.

#### 2° Nivel de confiabilidad

Se calcula para un nivel del 95%, con prueba a dos colas, determinándose 146 grados de libertad.

#### 3° Determinación del estadístico de tablas para t

$$T_{(0,025, 146)} = K1.9763$$

#### 4° Cálculo de T de las muestras mediante informe de SPSS



## Informe

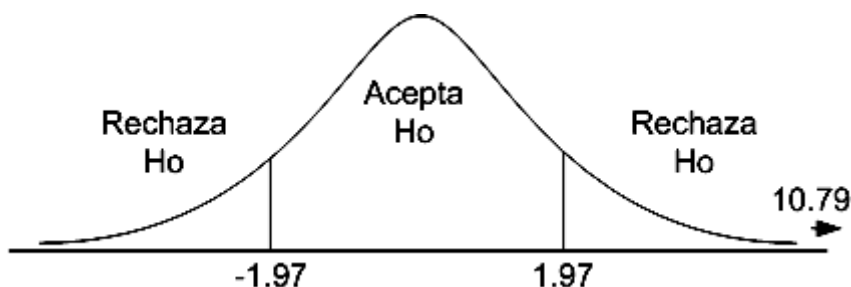
## Respuestas Agrupadas

OCUPACION	Media	N	Desv. típ.	Varianza	Asimetría
Estudiante	2.2364	124	.17945	.032	-.392
Docente	2.1662	23	.28048	.079	.119
<b>Total</b>	<b>2.2086</b>	<b>147</b>	<b>.22532</b>	<b>.051</b>	<b>-.237</b>

## Prueba de muestras relacionadas

	Diferencias relacionadas				T	gl	Sig. (bilateral)
	Desviación típica	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
			Inferior	Superior			
OCUPACIÓN - Respuestas Agrupadas	.57309	.07525	-1.976	1.9763	10.791	57	.000

## 5° Decision



De acuerdo al estadístico T calculado a dos colas, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ ; es decir, que se determina la existencia de diferencias entre los valores de las muestras correspondientes a estudiantes y docentes.

Mediante la prueba de muestras relacionadas basadas en la distribución t de Student al 95% de significancia, se ha determinado que existen diferencias estadísticas significativas en cuanto a los valores consolidados de las respuestas emitidas por docentes y estudiantes.

## 4. Métodos y técnicas de investigación

## 4.1. Instrumentos

La presente investigación se basó en el uso de dos cuestionarios, uno referido a la Evaluación del Proceso Comunicativo, el cual está dirigido a ayudar a detectar la percepción

que tienen los docentes y estudiantes universitarios sobre la comunicación pedagógica en el proceso educativo, el mismo fue triangulado a través de las entrevistas dirigidas a actores representativos, Docentes y Estudiantes de la Carrera de Turismo.

Por último se utilizó el Cuestionario de Estilos de Comunicación Docente en la Acción Pedagógica a Nivel Universitario, de Mariano Cebrián Herreros. (1999), el cual evalúa los siguientes estilos comunicativos: Funcional, Normativo, Analítico, Intuitivo. Con el objetivo de contar con instrumentos que contemplen los requisitos de Confiabilidad y Validez, se procedió a su correspondiente validación.

## **Presentación de Resultados**

En este capítulo se consolidan los resultados de la aplicación de los instrumentos implementados. También se ha trabajado en función de los objetivos específicos de la investigación los cuales sirvieron de guía para la presentación de las respuestas de los cuestionarios aplicados tanto a estudiantes como a docentes.

Se presentan los datos en primera instancia para los docentes, a continuación se exponen los resultados concernientes a los estudiantes de la carrera de Turismo, y finalmente se agrupan las respuestas en cuanto a los valores mínimos y máximos y de las poblaciones según sus estratos. Mediante la representación radial, figura de cajas y tablas se puede comparar gráficamente las ponderaciones promedio de ambos estratos lo cual facilita la interpretación de los mismos. Finalmente se realiza algunas pruebas de correlación global con el objeto de determinar la existencia de una relación entre ambas y por consiguiente de similitudes.

### **Comunicación Pedagógica en Docentes**

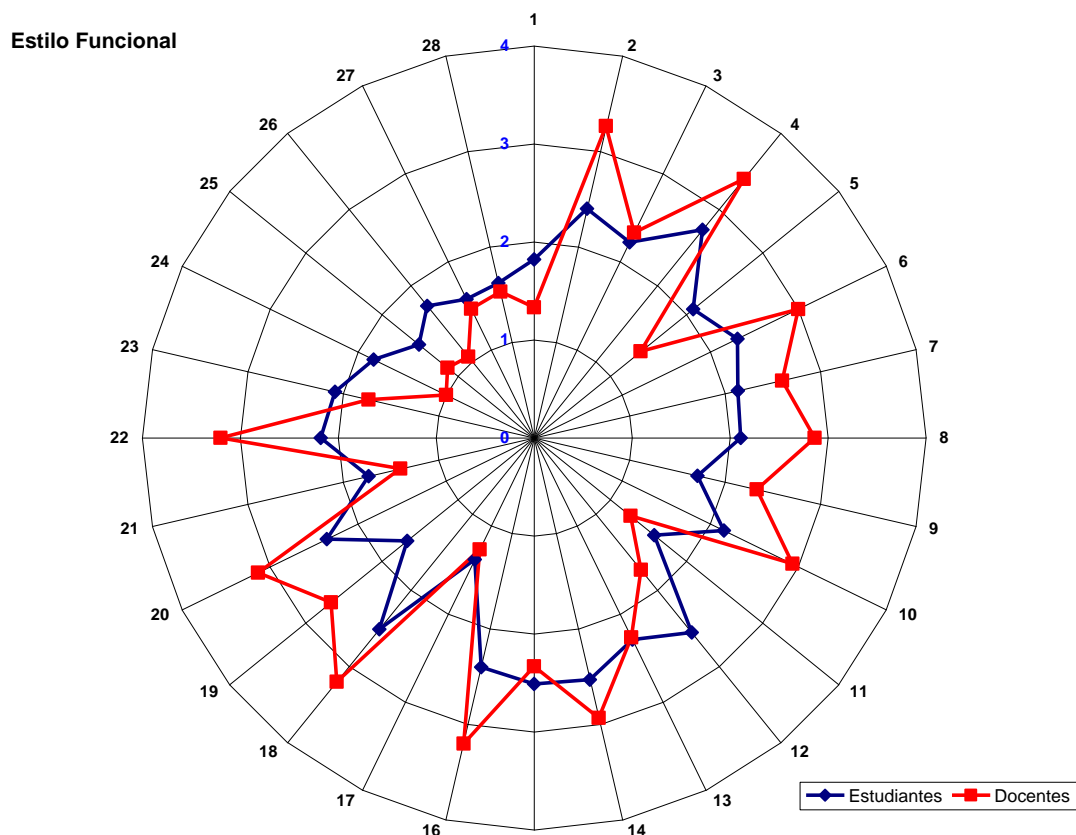
#### **1. Estilos comunicativos pedagógicos**

Los estilos comunicativos que en este acápite se analizan están de acuerdo con los identificados en el marco teórico, los cuales son: el Funcional, Normativo, Analítico e Intuitivo.

##### **a) Estilo Funcional**

Cada uno de los estilos está medido por 28 ítems, los que son graficados en forma radial por grupos de sujetos para clarificar las diferencias encontradas en las respuestas emitidas.

**Gráfico No. 1**  
**Estilo Funcional**



La línea de color rojo muestra las respuestas emitidas por los docentes y la línea azul corresponde a los estudiantes. Mientras más cercano al centro se encuentre el punto, significa una opinión más desfavorable; y al contrario, mientras más alejado del centro se encuentre la apreciación, entonces la opinión es más favorable.

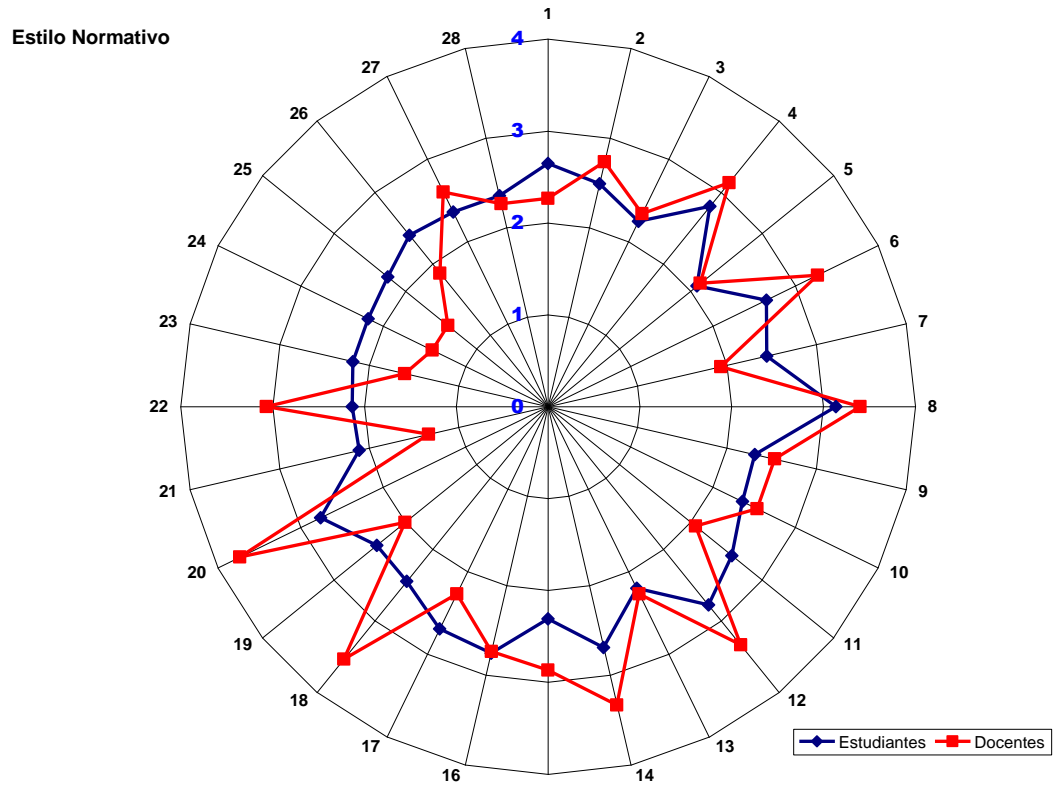
Aunque los puntajes correspondientes a los docentes muestran una opinión más a favor, el perfil de las respuestas es muy similar al de los estudiantes, cabe recordar que este estilo da más prioridad a las relaciones interpersonales y a las personas. De acuerdo a la autocalificación docente – estudiantes se ha resumido las apreciaciones más destacadas en cada uno de los grupos encuestados, así se tienen las siguientes características:

**Cuadro Nro. 1**  
**Características del Estilo Funcional en docentes y estudiantes**

<b>Docentes</b>	<b>Estudiantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchan cuidadosamente a los estudiantes</li> <li>• Comprenden y respetan valores y creencias de los estudiantes.</li> <li>• Procuran establecer una buena relación con los estudiantes.</li> <li>• Reconocen y resaltan el valor de los estudiantes.</li> <li>• Muestran Tolerancia y comprensión.</li> <li>• Son sensibles a las necesidades de los estudiantes.</li> <li>• No se conforman con lo que quieren sus estudiantes.</li> <li>• No se dejan manipular.</li> <li>• No se dejan influenciar por los sentimientos de culpa.</li> <li>• No se sienten defraudados por no recibir elogios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los estudiantes indican que no tienden a ser manipulados fácilmente.</li> <li>• Comprenden y respetan valores y creencias de los estudiantes.</li> <li>• No se dejan manipular.</li> <li>• Aceptan las equivocaciones y opiniones diferentes de sus estudiantes.</li> <li>• Son comprensivos con sus estudiantes.</li> <li>• No se dejan influenciar por los sentimientos de culpa.</li> <li>• Reconocen y resaltan el valor de los estudiantes.</li> <li>• Muestran tolerancia y comprensión hacia sus estudiantes.</li> <li>• Procuran establecer una buena relación con los estudiantes.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico No. 2**  
**Estilo Normativo**



En la indagación de este estilo que da prioridad a las estructuras, las reglas y la organización, también se advierte una similitud en la mayoría de las respuestas emitidas, las que se condensan en el siguiente cuadro:

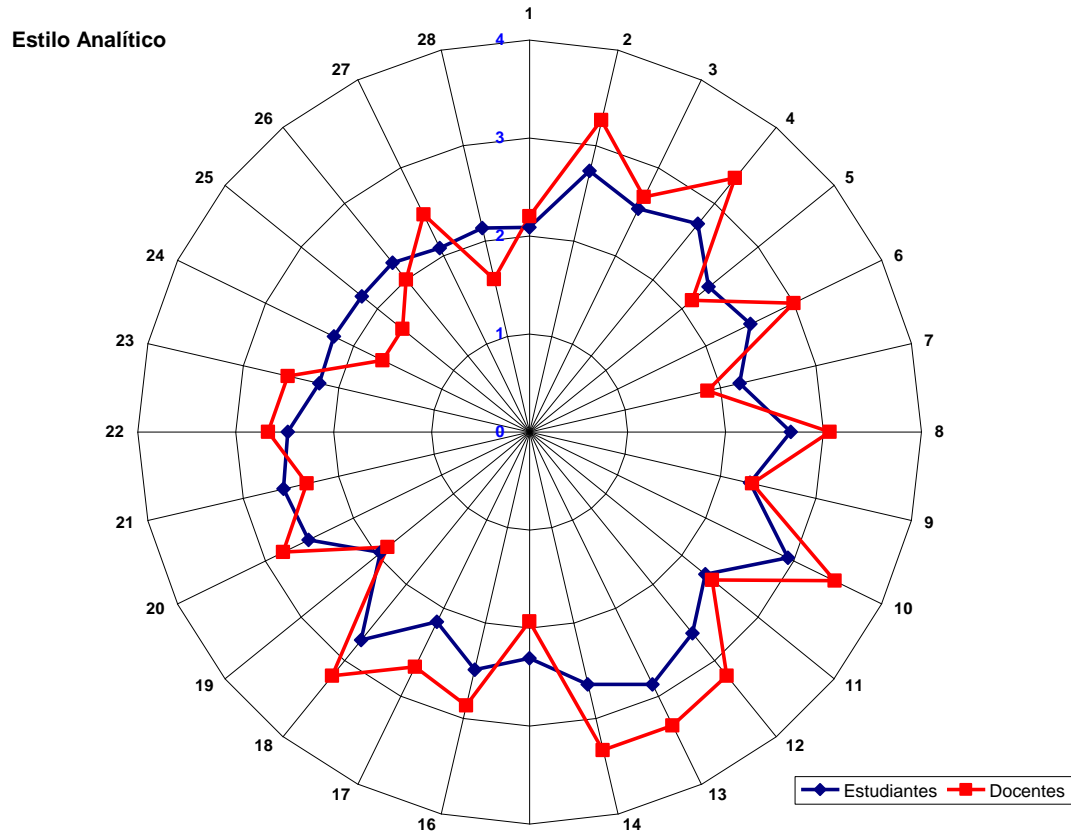
**Cuadro Nro. 2**  
**Características del Estilo Normativo en docentes y estudiantes**

<b>Docentes</b>	<b>Estudiantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son ordenados en su manera de hablar.</li> <li>• Son buenos para evaluar el rendimiento estudiantil.</li> <li>• Respetan y hacen respetar la ética personal y profesional.</li> <li>• No son criticones</li> <li>• Son firmes en sus decisiones</li> <li>• Cumplen lo que se comprometen a realizar.</li> <li>• No usan amenazas para que cumplan los estudiantes.</li> <li>• Los estudiantes no tienen un concepto de arrogantes para con ellos.</li> <li>• Apelan a su sentido de justicia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son ordenados en su manera de hablar.</li> <li>• Son buenos para evaluar el rendimiento estudiantil.</li> <li>• Respetan y hacen respetar la ética personal y profesional.</li> <li>• No son criticones</li> <li>• Son firmes en sus decisiones</li> <li>• Cumplen lo que se comprometen a realizar.</li> <li>• No usan amenazas para que cumplan los estudiantes.</li> <li>• No tratan de salir ganando de un debate o discusión.</li> <li>• Dan su opinión en todas las circunstancias.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

Sin embargo, se ha detectado una contraposición de opiniones en lo que respecta al sentido de justicia, mientras que en los docentes se tiene un puntaje significativo, en los estudiantes se observa un sentido de negación a la misma.

**Gráfico No. 3**  
**Estilo Analítico**



Al igual que en los anteriores gráficos existe una similitud en las respuestas, tanto de los docentes como de los estudiantes, aún mucho más que en los anteriores estilos. A continuación se condensan las respuestas más significativas en el cuadro siguiente:

**Cuadro Nro. 3**  
**Características del Estilo Analítico en docentes y estudiantes**

Docentes y Estudiantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitan comentar sobre sus sentimientos y valores sociales.</li> <li>• Son concretos, específicos y precisos.</li> <li>• Son ordenados en su manera de conversar.</li> <li>• Averiguan todo lo que pueden antes de analizar algo.</li> </ul>



- Evitan justificar sus errores.
- Buscan varias alternativas a un problema.
- Valoran la objetividad.
- Confían poco en la inspiración o intuición.

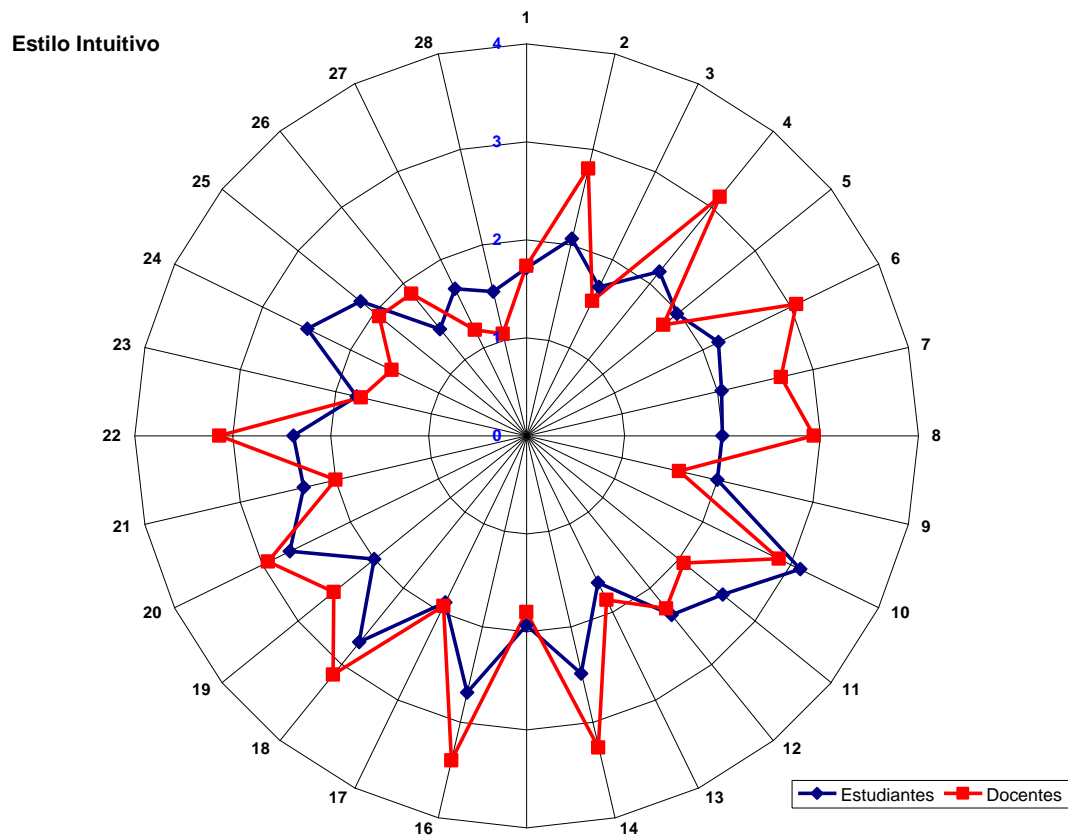
**Fuente:** Elaboración propia.

El nivel de respuestas en ambos grupos analizados es muy similar, no existiendo diferencias significativas en las mismas.

### Estilo Intuitivo

En este estilo se da prioridad a la intuición, a la espontaneidad y a la creatividad. A pesar de encontrar respuestas con similitud en ambos grupos analizados, se han encontrado dos ítems en los que se evidencian respuestas contrapuestas.

**Gráfico No. 4**  
**Estilo Intuitivo**



El siguiente cuadro especifica los términos en los que hay similitud y en los que divergen los dos grupos:

**Cuadro Nro. 4**  
**Características del Estilo Intuitivo en docentes y estudiantes**

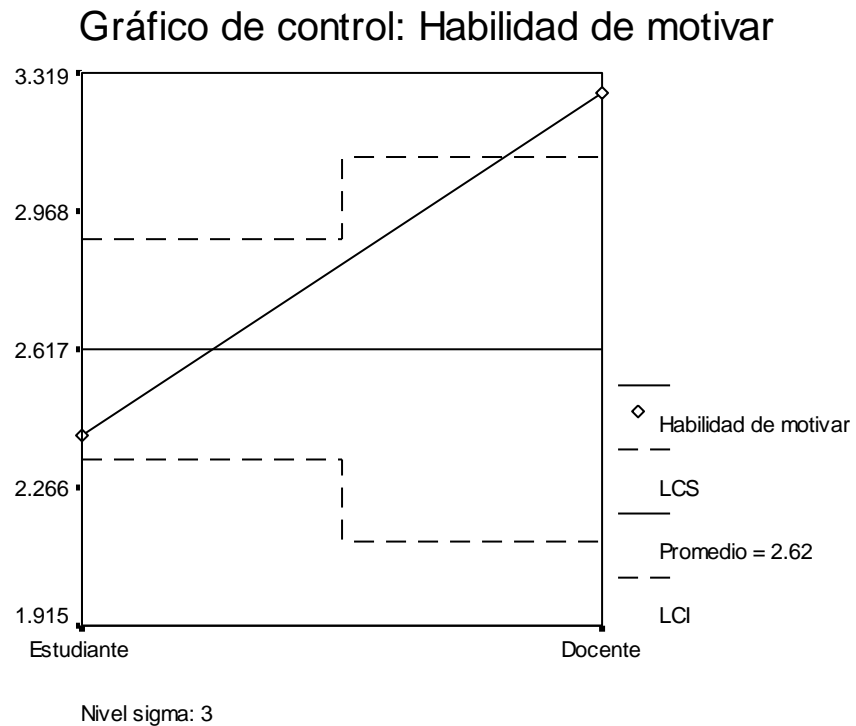
<b>Coinciden</b>	
<b>Docentes</b>	<b>Estudiantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitan cambiar de tema en un una conversación.</li> <li>• Buscan métodos y soluciones innovadoras o diferentes.</li> <li>• No intentan agradar a los estudiantes para lograr sus propósitos.</li> <li>• Son sencillos en su manera de hablar.</li> <li>• Hablan de sus cosas sin rodeos y en forma auténtica.</li> <li>• Muestran energía en su conversación.</li> <li>• Los estudiantes no dicen que sus docentes los distraen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitan cambiar de tema en un una conversación.</li> <li>• Buscan métodos y soluciones innovadoras o diferentes.</li> <li>• Son sencillos en su manera de hablar.</li> <li>• No les es difícil concentrarse por mucho tiempo.</li> <li>• Hablan de sus cosas sin rodeos y en forma auténtica.</li> <li>• Muestran energía en su conversación.</li> <li>• No se aburren cuando acaba la novedad de algo o un grupo.</li> </ul>
<b>Difieren</b>	
<b>Docentes</b>	<b>Estudiantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alivian la tensión grupal</li> <li>• Los docentes no son cambiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No buscan aliviar la tensión grupal.</li> <li>• Los docentes son cambiantes.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

Para concluir este análisis, no se encontró diferencias significativas en las respuestas emitidas por los sujetos de los grupos de docentes y estudiantes.

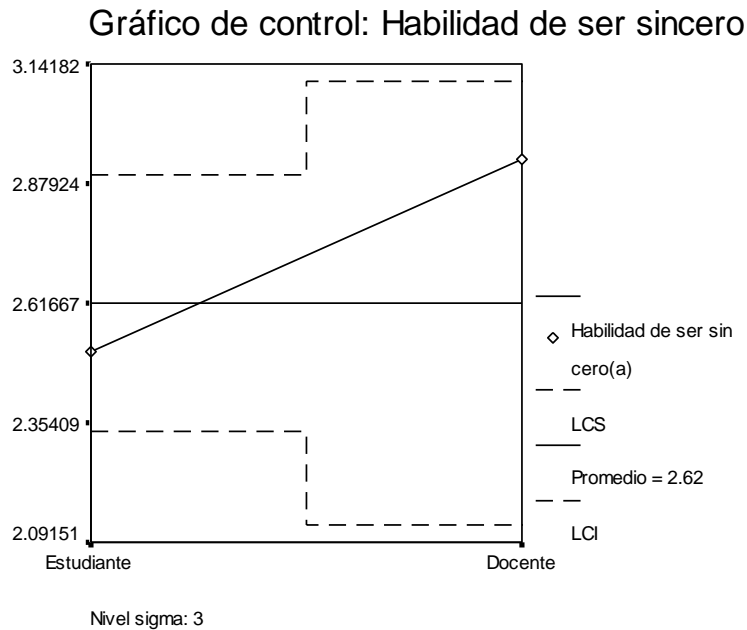


**Gráfico No. 6**  
**Habilidad de motivación**



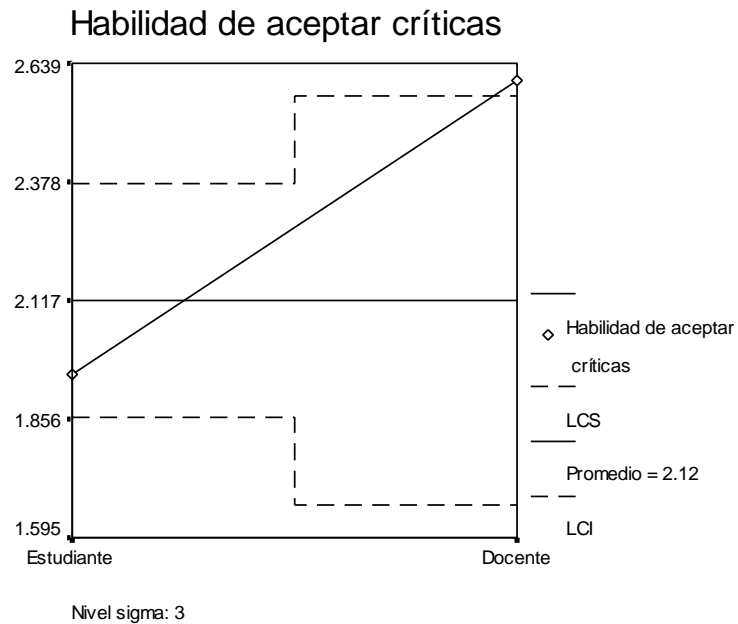
La diferencia de respuestas en ambos grupos es evidente, los estudiantes indican que sus docentes no tienen la habilidad de motivarlos, mientras que en opinión de los docentes, ellos sí cuentan con una habilidad elevada.

### Gráfico No. 7 Habilidad de Sinceridad



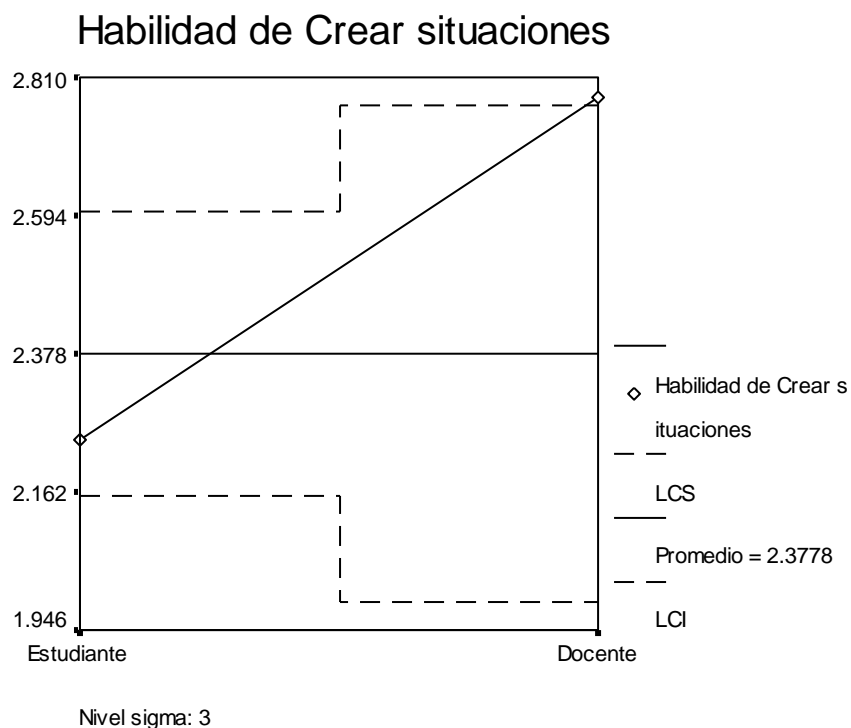
Los criterios respecto a la habilidad de los docentes de ser sinceros no tienen diferencias significativas en ambos grupos. Tanto en docentes como estudiantes se coincide en que los primeros son sinceros, lo cual también es corroborado por la indagación en los estilos, particularmente en el funcional. Ambas respuestas están dentro de los límites de confiabilidad.

**Gráfico No. 8**  
**Habilidad de aceptación a la crítica**



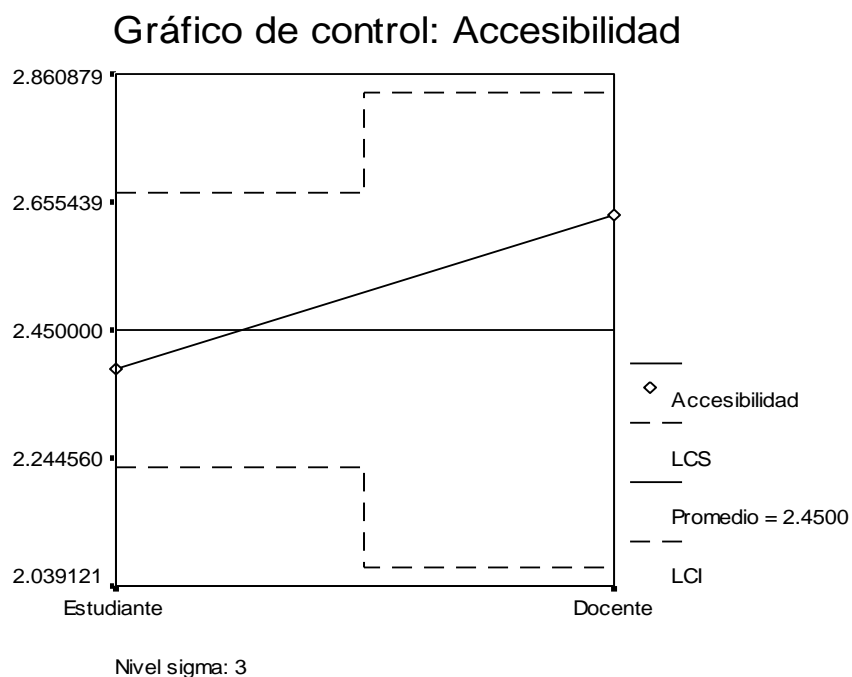
De acuerdo al gráfico generado en el paquete estadístico SPSS, existe diferencias en las respuestas emitidas en los dos grupos. Nuevamente los docentes indican que tienen una buena habilidad de aceptar las críticas, lo cual no es secundado por los estudiantes, ya que éstos mencionan que esta habilidad es mucho menor.

**Gráfico No. 9**  
**Habilidad de crear situaciones comunicativas**



La habilidad de los docentes de crear situaciones que motiven a los estudiantes a un ambiente de comunicación bidireccional, es significativamente diferente en ambos grupos, para los docentes, esta habilidad está presente en sus acciones, mientras que en opinión de los estudiantes esta habilidad es muy poco recurrida.

**Gráfico No. 10**  
**Accesibilidad en la comunicación**



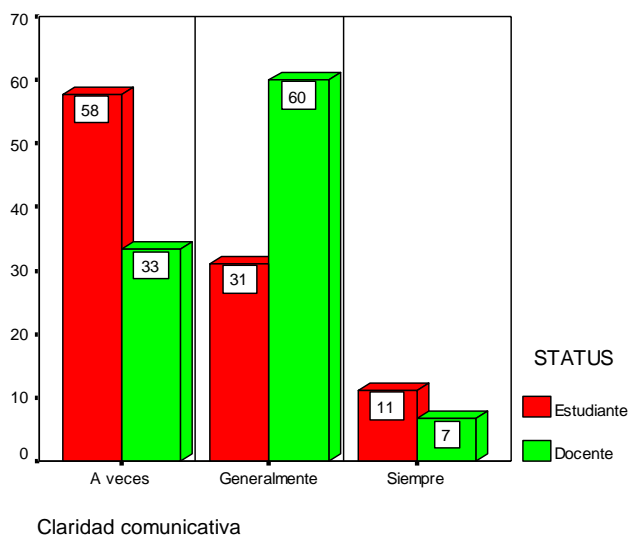
La opinión de ambos grupos es similar, ya que no existe diferencias significativas en los valores agrupados de sus respuestas, ambos se encuentran dentro del intervalo de confiabilidad, aunque cabe resaltar que la opinión de los docentes en cuanto a la posesión de esta habilidad es superior que la opinión de los estudiantes.

### 3. Interferencias en el proceso comunicativo

El gráfico siguiente muestra el porcentaje de respuestas obtenidas en los grupos de docentes y estudiantes, en cuanto a las interferencias que pueden darse en el proceso comunicativo.



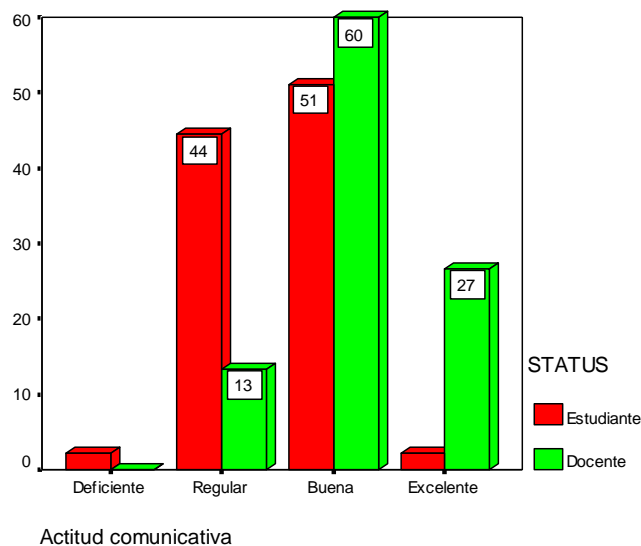
**Gráfico No. 11**  
**Claridad en la comunicación**



La opinión de los docentes se centra en la opción **Generalmente**, mientras que los estudiantes agrupan sus respuestas en la opción **A veces**. Es decir, que existe divergencia de opiniones en cuanto a la existencia de claridad en la comunicación docente – estudiantil.

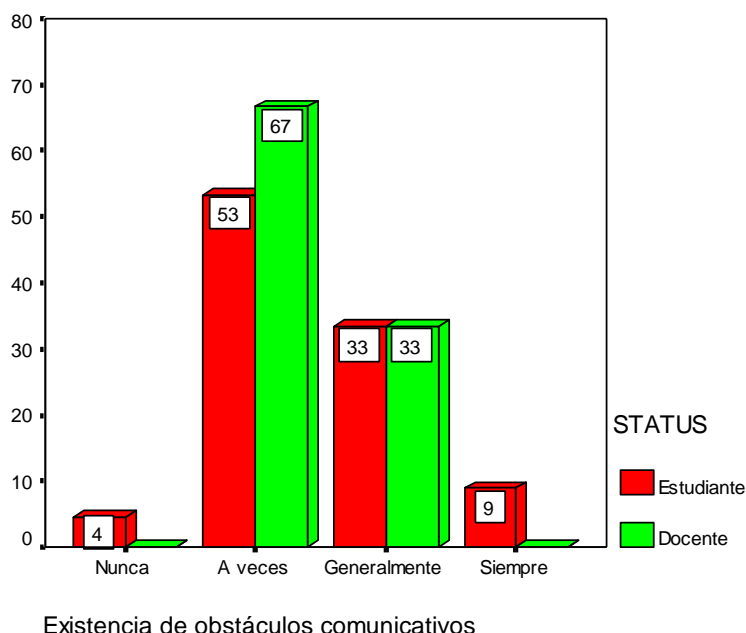
### Actitud Comunicativa

**Gráfico No. 12**  
**Actitud comunicativa de los docentes**



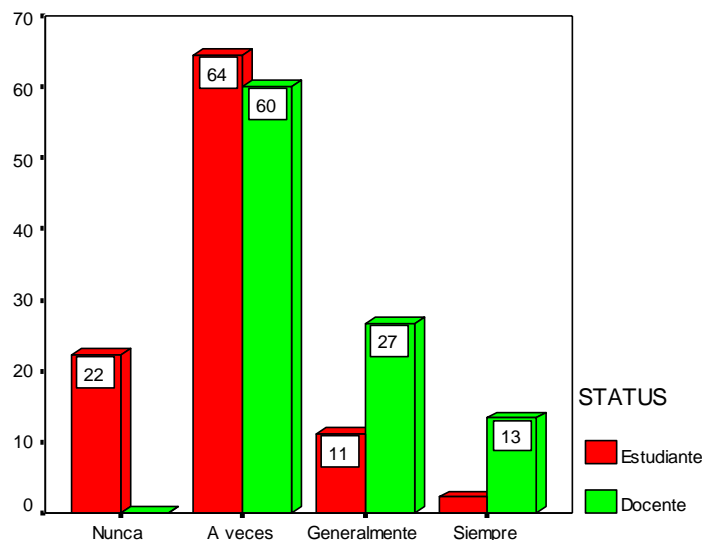
En opinión de los docentes, estos sí cuentan con una actitud comunicativa la cual es calificada como **Buena**, mientras que la opinión de los estudiantes se encuentra dividida, pues el 51% la califica de **Buena** y el 44% la califica de **Regular**. Destaca también el hecho que el 27% de los docentes califica la actitud comunicativa de **Excelente**. Por lo mismo, también se puede hablar de una diferencia en las opiniones emitidas por ambos grupos en cuanto a la actitud comunicativa.

**Gráfico No. 13**  
**Obstáculos comunicativos**



La opinión de ambos grupos en cuanto a la existencia de obstáculos en la comunicación entre docentes y estudiantes es muy similar, la mayoría de las respuestas está agrupada en la opción A veces y un tercio de los mismos en Generalmente, por lo mismo se puede indicar que existen obstáculos en la comunicación docente – estudiantil en la carrera de Turismo de la UMSA.

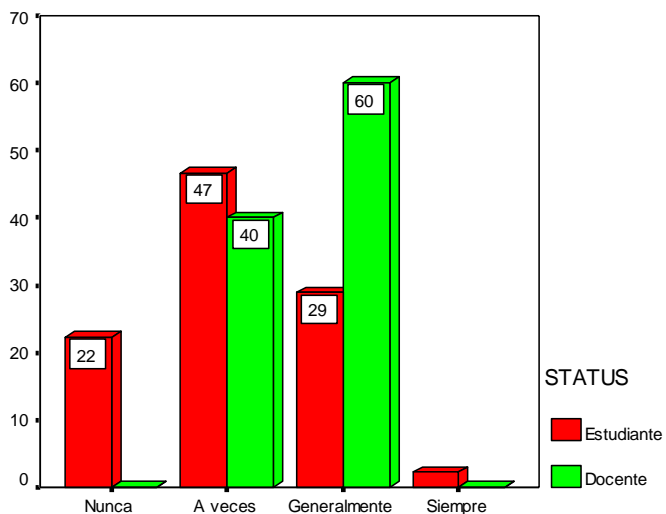
**Gráfico No. 14**  
**Solución a los problemas comunicativos**



Solución de problemas comunicativos

La opinión es similar en ambos grupos, se coincide que los docentes dan ocasionalmente solución a los problemas comunicativos que se dan en los estudiantes. Aunque, la opinión es más favorable en versión de los docentes.

**Gráfico No. 15**  
**Incentivo a la expresión comunicativa**



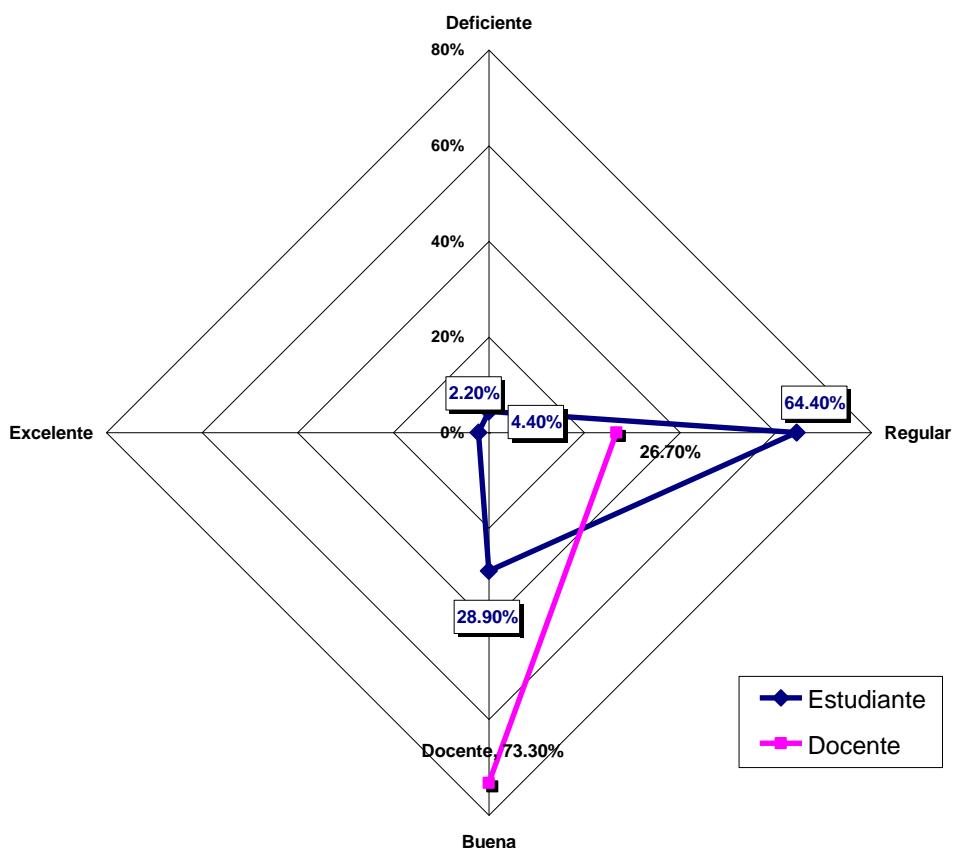
Se propicia expresión comunicativa

Se encuentran diferencias, en las respuestas, aunque en opinión de la mayoría de los docentes, esta situación ocurre de manera general en el desarrollo de sus actividades, para los estudiantes esto ocurre a veces. Por lo tanto, se puede emitir la conclusión de que los docentes deben incrementar la expresión de experiencias, sentimientos y opiniones de los estudiantes, ya que estos sienten que esto se da ocasionalmente o nunca.

#### 4. Niveles en los procesos comunicativos

##### Relación comunicativa

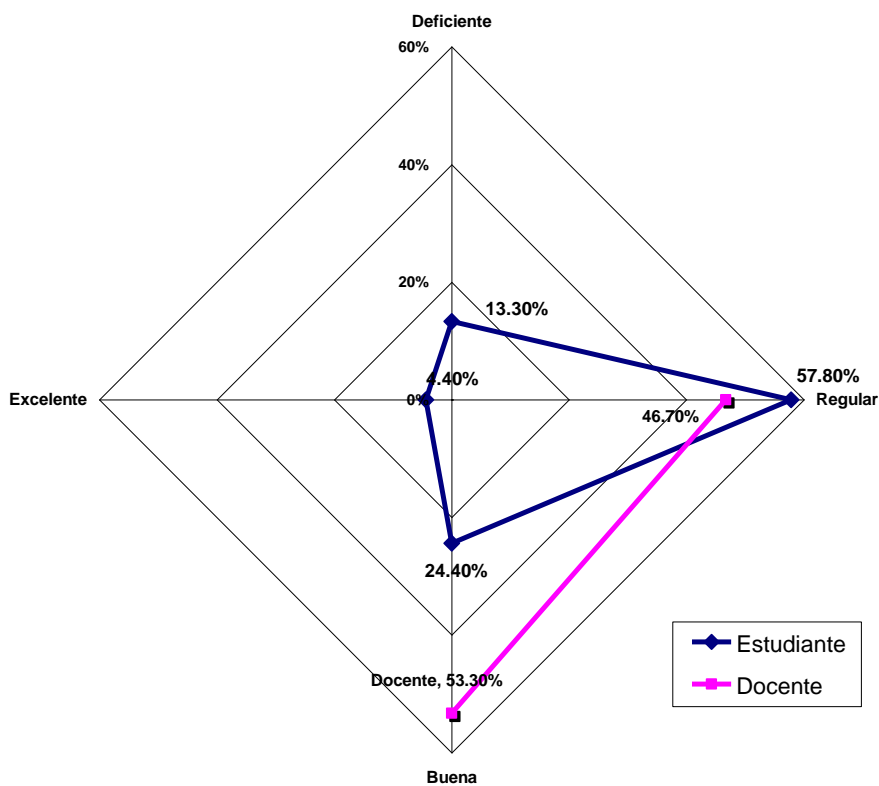
**Gráfico No. 16**  
**Calificación de la relación comunicativa entre docentes y estudiantes**



La calificación de los docentes en la relación comunicativa se focaliza en Buena con un 73,3%; en cambio, para los estudiantes es más regular que buena. Destaca el hecho que son pocos las que la califican de excelente.

## Proceso comunicativo

**Gráfico No. 17**  
**Calificación del proceso comunicativo en la carrera de Turismo**



La opinión de los docentes se encuentra dividida en cuanto a la calificación del proceso comunicativo que se da en la carrera de Turismo de la UMSA, esta opinión va de Regular a Buena, por su parte los estudiantes, en una mayoría la califican de Regular, aunque también hay porcentajes significativos que la califican como Deficiente o Buena.

Para concluir este capítulo se indica que si bien existen coincidencias en la identificación de los estilos comunicativos tanto en docentes y en estudiantes, se ha encontrado que existen diferencias en cuanto a la opinión de las habilidades y de los interferentes comunicativos. Además la calificación que se da en cuanto a la relación y el proceso comunicativo es divergente en los grupos de docentes y estudiantes, lo cual corrobora la hipótesis de investigación.

## 5. Análisis de Entrevistas

### 5.1. Tipo de muestra

En esta etapa de análisis se utilizó el muestreo no probabilístico porque se busca una población controlada en la elección de sujetos, que posean injerencia real y concreta sobre la dirección de las comunicaciones de los casos a estudiar. Por lo tanto fueron elegidos por su experiencia según la calidad y cantidad de información que puedan proveer para resolver el problema de investigación.

### 5.2. Detalle de los sujetos muestrales

Los sujetos elegidos son personas que ocupan roles referenciales en la carrera de Turismo, los cuales se detallan a continuación:

<b>Nombre</b>	<b>Entidad</b>	<b>Cargo</b>	<b>Asignatura/Nivel</b>
<b>Mgs. Dante Caero Miranda</b>	UMSA (Turismo)	Director de Carrera de Turismo (Docente Emérito)	Turismo I-II Mercadeo Turístico I
<b>Lic. Víctor Hugo Ricaldi</b>	UMSA (Turismo)	Director del Instituto de Estudios Turísticos ISCTUR Docente: (17 años de antigüedad).	Sociología Turística Doc. Investigador IISCTUR Form. Social y Económica Bolivia II
<b>Lic. Carlos Daniel Pérez Illanes</b>	UMSA (Turismo)	Docente: (16 años de antigüedad).	Área Turística y Metodológica
<b>Univ. Henry Apaza Vaca/</b>	UMSA (Turismo)	Delegado estudiantil en el V Congreso Facultad de Humanidades y Cs. de la Educación	Estudiante Universitario Nivel: 10º semestre
<b>Univ. José Marcelo Dávalos Durán</b>	UMSA (Turismo)	Representante estudiantil	Estudiante Universitario Nivel: 9º semestre.
<b>Univ. Walter Cortés Loayza</b>	UMSA (Turismo)	Representante estudiantil	Estudiante Universitario Nivel: 8º semestre.

### **5.3. Temario de la entrevista en profundidad**

Se realizaron entrevistas a los sujetos muestrales, con el siguiente temario:

Describe el proceso comunicativo que se presenta entre docentes y estudiantes en la Carrera de Turismo

En el proceso comunicativo ¿Cómo se transmite el contenido del mensaje?

¿Qué canales comunicativos utiliza el docente para transmitir la información educativa?

¿Qué se espera del estudiante en el proceso comunicativo?

¿Qué interferentes comunicacionales se presentan en el proceso comunicativo entre docentes y estudiantes?

¿Cómo se retroalimentan los procesos comunicacionales entre docentes y estudiantes?

¿Cómo calificaría usted la relación comunicativa entre Docentes y estudiantes en la carrera de Turismo?

### **5.4. Trabajo de campo**

Las entrevistas se realizaron durante los meses de marzo y abril del año 2006, en las oficinas de los distintos sujetos muestrales, los que en su mayoría mostraron un alto interés por la temática de investigación y en su totalidad una excelente disposición para contestar las preguntas, que duraron aproximadamente de 30 a 45 minutos.

### **5.5. Procesamiento y análisis de los datos**

Luego de realizadas las entrevistas a los diferentes representantes docentes y estudiantes, se efectuó un análisis acabado de cada una de las respuestas de los entrevistados según el temario anteriormente expuesto en los datos primarios. Una vez concluida esta etapa, se

procedió a fragmentar cada una de las respuestas obtenidas, a fin de asignarles conceptos que dieran respuesta a cada pregunta de los diferentes temas en cuestión. Posteriormente a todos los conceptos les fue asignado un código numeral, para poder ser medido según frecuencia de repetición por pregunta.

Una vez efectuado lo anterior, se procedió a realizar conclusiones previas según los resultados advertidos en cada una de las preguntas, luego se procedió a cruzarlas con las conclusiones de los datos estadísticos, para realizar las conclusiones finales del estudio.

### Listado de conceptos y códigos

<b>Concepto</b>	<b>Código</b>
Comunicación interactiva	<b>1</b>
Comunicación por métodos pedagógicos tradicionales.	<b>2</b>
Calidez en el proceso de comunicación	<b>3</b>
Relación directa	<b>4</b>
Ambiente cordial	<b>5</b>
Comunicación basada en experiencias de campo	<b>6</b>
Comunicación abierta, complementada en escenarios sociales	<b>7</b>
Comunicación vertical	<b>8</b>
Transmisión del contenido por medios orales, técnicos, análisis de casos y vivenciales.	<b>9</b>
Cátedra magistral	<b>10</b>
El alumno como receptor pasivo.	<b>11</b>
Proyección de un contenido entendible, con alto nivel humano	<b>12</b>
Establecer el nivel adecuado de lenguaje	<b>13</b>
La acción comunicativa presenta dificultades según el tipo de estudiante.	<b>14</b>
Orientación unilateral del docente.	<b>15</b>
Transmisión oral	<b>16</b>
Análisis basado en el debate generando una reflexión en el estudiantado	<b>17</b>



Diálogo directo	<b>18</b>
Transmisión escrita	<b>19</b>
Retroalimentación	<b>20</b>
Falta de capacidad para expresar de manera espontánea una idea, una contextualización, un problema.	<b>21</b>
Alto nivel de comprensión y reflexión.	<b>22</b>
Respuesta directa del estudiante	<b>23</b>
Dualidad de estudiantes comunicativos y pasivos.	<b>24</b>
Se desea un nivel mayor de participación	<b>25</b>
No existe una retroalimentación	<b>26</b>
Diálogo en grupos de trabajo	<b>27</b>
Proyección individual del estudiantado	<b>28</b>
Interferencias pedagógico-didácticas.	<b>29</b>
Interferencias socioculturales.	<b>30</b>
Interferencias indirectas del contexto y del docente.	<b>31</b>
Percepción diferente de la realidad.	<b>32</b>
Estimulación de la comunicación interactiva que supere la simple recepción.	<b>33</b>
Socialización constructiva de conocimientos	<b>34</b>
Coparticipación estudiantil	<b>35</b>
Confianza parcial	<b>36</b>
Existe una retroalimentación conceptual, pero la misma no es satisfactoria	<b>37</b>
No existe empatía comunicativa	<b>38</b>
Comunicación mínimamente positiva	<b>39</b>
Comunicación democrática muy buena.	<b>40</b>
Existen dificultades de comunicación.	<b>41</b>
Docentes y estudiantes no facilitan una apertura comunicativa.	<b>42</b>
Comunicación deficitaria	<b>43</b>
Comunicación relativamente buena limitada por el miedo de algunos estudiantes.	<b>44</b>
Comunicación de regular a buena.	<b>45</b>

### Listado de nomenclatura de entrevistados

A continuación se expondrá el listado de nombres de todos los sujetos entrevistados, con las nomenclaturas respectivas que serán utilizadas en las tablas de codificación.

Nombre	Código
Mgs. Dante Caero Miranda	D.C.M.
Lic. Victor Hugo Ricaldi	V.H.R.
Lic. Carlos Daniel Pérez Illanes	C.D.P.
Univ. Henry Apaza Vaca/	H.A.V.
Univ. José Marcelo Dávalos Durán	J.M.D.
Univ. Walter Cortés Loayza	W.C.L.

### 5.6. Conceptualización y codificación de entrevistas

#### i) Tabla de conceptualización y codificación Pregunta 1:

##### Tema: Análisis del emisor

Describe el proceso comunicativo que se presenta entre docentes y estudiantes en la Carrera de Turismo

Apreciación del entrevistado	Concepto	Nombre	Código
Yo clasificaría dos tipos de docentes, digamos, aquellos que verdaderamente hacen un desarrollo de comunicación interactiva, o sea, de transmitir conocimientos, de recepcionar sugerencias, ideas de los estudiantes, la comunicación de ida y vuelta.	Comunicación interactiva	D.C.M.	1
En cambio, otro grupo de docentes sería aquel, que se limita a transmitir conocimientos a través de métodos pedagógicos tradicionales.	Comunicación por métodos pedagógicos tradicionales.	D.C.M.	2
Una característica importante, es sin duda, la calidez, es decir, si no se da la característica de calidez en un proceso de comunicación en el ámbito turístico, obviamente no se puede establecer, relaciones, con el cliente o con los prestadores de servicio. Entonces la calidez juega un papel fundamental en el sentido	Calidez en el proceso de comunicación	V.H.R.	3

humano, de relación humana.			
Primero, es que la comunicación sea la base del entendimiento, un elemento de la tolerancia y fundamentalmente la comunicación sea parte de los procesos de construcción de conocimientos, entonces, creo que estos son los elementos que me interesan personalmente.	Comunicación interactiva	V.H.R	1
Las más importante es que debe existir una relación, digamos, directa en cuanto a aplicación de ciertas teorías en la práctica.	Relación directa	C.D.P.	4
También hay un ambiente, diríamos, en aula más cordial.	Ambiente cordial	C.D.P.	5
El docente tiene la posibilidad de entrar en un contacto más directo con los estudiantes, en función a las experiencias de campo.	Comunicación basada en experiencias de campo	C.D.P.	6
Es una comunicación abierta, en muchos casos no solamente es una comunicación de aula, sino también, de los otros espacios complementarios, como escenarios sociales, que tienen que ver con actividades comunes complementarias al proceso académico.	Comunicación abierta, complementada en escenarios sociales	C.D.P.	7
La verdad una pregunta un poco difícil de responder porque hay de todo como en todas las carreras, pero normalmente, en general la comunicación entre docentes y estudiantes siempre es vertical, siempre el docente es el que sabe más, el que tiene todo el poder y puede hacer lo que quiera con el estudiante, así de simple y por así decirlo.	Comunicación vertical	H.A.V.	8
Yo diría que es un proceso cerrado porque, en sí los licenciados, existe cierto nivel de, en algunos casos, un abuso de autoridad en algunas clases, y por tanto no podemos, tenemos que basarnos en lo que ellos dicen.	Comunicación vertical	J.M.D.	8
Bueno el proceso comunicativo en la carrera es, está bien desarrollado ya que hay comunicación tanto de los alumnos con docentes, siempre hay interacción entre los alumnos, siempre hay esa comunicación, no es como otras carreras que solamente, digamos, vienen a pasar clases y nada más, la carrera de turismo siempre está interactuando mucho, en los viajes es donde más, más se llega a conocer a las personas.	Comunicación abierta, complementada en escenarios sociales	W.C.L.	7

**ii) Tabla de frecuencia concepto Pregunta 1:**

<b>Tema: Análisis del emisor</b>	
<b>PREGUNTA 1</b>	
<b>CONCEPTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Comunicación interactiva	2
Comunicación por métodos pedagógicos tradicionales.	1
Calidez en el proceso de comunicación	1
Relación directa	1
Ambiente cordial	1
Comunicación basada en experiencias de campo	1
Comunicación abierta, complementada en escenarios sociales	2
Comunicación vertical	2

**iii) Conclusiones Pregunta 1**

Frente al proceso comunicativo que se presenta entre docentes y estudiantes en la Carrera de Turismo, los docentes perciben que generan una comunicación interactiva, directa y cordial, pero también reconocen la existencia de docentes que emplean métodos pedagógicos tradicionales. Paralelamente los estudiantes perciben una comunicación vertical, pero también coinciden en un nexo intermedio en ambos actores, que se refiere a la comunicación basada en experiencias de campo, es decir complementada en escenarios sociales, que caracterizan muchas de las asignaturas del perfil profesional del estudiante de turismo.

**i) Tabla de conceptualización y codificación Pregunta 2:**

**Tema: Análisis del contenido del mensaje**

En el proceso comunicativo ¿Cómo se transmite el contenido del mensaje?

<b>Apreciación del entrevistado</b>	<b>Concepto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Código</b>
A través del desarrollo de materias, de temas que ya van estructurados, se va transmitiendo clase por clase de manera oral, de manera	Transmisión del contenido por medios orales,	D.C.M.	9

vivencial, también transmitiendo algunas experiencias, y en algún caso también haciendo cierta dinámica de grupos, de apropiación de casos.	técnicos, análisis de casos y vivenciales.		
Pero principalmente yo veo que hay docentes que son muy reacios al cambio, entonces es más cómodo transmitir conocimientos a través de la cátedra magistral, transmitir conocimientos, unos conocimientos además ya a priori determinados.	Cátedra magistral	D.C.M.	10
Entonces el alumno tampoco exige más que aquello, entonces, el alumno también es muy cómodo, en sentido de recepcionar, es un receptor de conocimientos, más que conocimientos de información que le va proporcionando el docente.	El alumno como receptor pasivo.	D.C.M.	11
Generalmente los mensajes que se intenta, o por lo menos, se quiere transmitir tiene que ver, con el cómo proyectar un contenido entendible, comprensible, un contenido, además, sustancioso, para no solamente la formación profesional, sino para formar ciudadanos de primer orden, o ciudadanos, digamos, con alto nivel humano, creo que esa es la idea del contenido.	Proyección de un contenido entendible, con alto nivel humano	V.H.R.	12
Creo que varía, con el estudiante, es decir, no aparecer como el que sabe todo, sino que también aparecer, digamos, en el contexto cotidiano de los estudiantes para que haya una relación comunicativa horizontal, primer elemento. Y luego ya digamos desde el punto de vista del proceso de enseñanza-aprendizaje, utilizar estrategias, digamos, o formas de comunicación que pueden ser a partir de, por ejemplo, medios de comunicación, de videos, figuras, a veces rotafolios, o incluso, entrando ya a un lenguaje de medios de comunicación turística, entonces, en ese sentido, ya es ese el elemento de aprendizaje. Pero lo central, en una etapa de democratización comunicativa horizontal, que eso tiene que ver en la vida cotidiana, tanto del docente como del estudiante, creo que eso es sustancial.	Transmisión del contenido por medios orales, técnicos, análisis de casos y vivenciales.	V.H.R.	9
Bueno justamente, a partir de establecer mecanismos lo más adecuados posibles de comunicación, para establecer el nivel adecuado de lenguaje con el cual se entienda un docente	Establecer el nivel adecuado de lenguaje	C.D.P.	13

con un estudiante, a través de establecer el grado o nivel de confianza, digamos, creo que se puede manejar mejor ese elemento.			
Existen barreras, por experiencia particular, puedo ver que hay un buen porcentaje de estudiantes que tienen, digamos, la capacidad y están abiertos, receptivos, diríamos, al contenido del mensaje central; y hay un porcentaje también que tiene dificultades de comunicación, o sea tiene, dificultades de comprender el lenguaje común que se maneja, la forma común de comunicación.	La acción comunicativa presenta dificultades según el tipo de estudiante.	C.D.P.	14
Siempre es de una manera, cómo le explico eso... siempre se transmite mediante el dictado, algunos docentes utilizan exposiciones pero son muy pocos, mayormente dictan los contenidos y se mantiene una educación tradicional, lo que se ve en los colegios. Yo creo que no ha cambiado mucho la educación en el sistema universitario.	Cátedra magistral	H.A.V.	10
Hay que ser sincero en eso, muchas veces, no se comprende porque a veces ellos viven en una realidad distinta, o sea, desde mi punto de vista, cuando ellos se han formado la educación era muy distinta y quieren seguir tratándola de la misma manera, sin contemplar que la educación y las mismas personas han cambiado, o sea, los tiempos han cambiado y la mentalidad no es la misma, muchas veces no se llega a comprender del todo.	Orientación unilateral del docente.	H.A.V.	15
El mensaje comunicativo se lo transmite con el material de trabajo, cuando dan sus clases. En algunos casos los catedráticos tienen muy buen material de trabajo, en la mayoría de los casos, pero hay excepciones en las cuales, en las materias que están ligadas con geografía y con estudio de etnias y algo relacionado con eso, no tienen material adecuado y es muy difícil aprender algunas cosas. También el mensaje se transmite a nivel oral, también el escrito, y un poco de audiovisual.	Transmisión del contenido por medios orales, técnicos, análisis de casos y vivenciales.	J.M.D.	9
El mensaje que nos dan los docentes son cuando realizamos viajes o cuando hacemos alguna actividad con ellos, por ejemplo, en un viaje se llega a conocer totalmente a un docente ya que se muestra cómo es él.	Comunicación basada en experiencias de campo	W.C.L.	6
Puede ser el de la voz, oralmente, a veces con	Establecer el	W.C.L.	13

una palmada, o nos dice: eso está bien, está súper, o bien con el manejo de las manos también hay una buena comunicación.	nivel adecuado de lenguaje		
---	----------------------------	--	--

## ii) Tabla de frecuencia concepto Pregunta 2:

<b>Tema: Análisis del contenido del mensaje</b>	
<b>PREGUNTA 2</b>	
<b>CONCEPTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Transmisión del contenido por medios orales, técnicos, análisis de casos y vivenciales.	3
Cátedra magistral	2
El alumno como receptor pasivo.	1
Proyección de un contenido entendible, con alto nivel humano	1
Establecer el nivel adecuado de lenguaje	2
La acción comunicativa presenta dificultades según el tipo de estudiante.	1
Orientación unilateral del docente.	1
Comunicación basada en experiencias de campo	1

## iii) Conclusiones Pregunta 2

En el análisis del contenido del mensaje se advierte una percepción de docentes reacios al cambio, presentando una cátedra magistral y considerando al estudiante como un receptor pasivo, pero algunos docentes presentan un análisis crítico frente a su función y consideran que deben establecer mecanismos más adecuados frente a la comunicación, para establecer un nivel adecuado de lenguaje con el cual se entienda un docente con un estudiante, a través de establecer un nivel de confianza satisfactorio, pero también existe otra posición docente donde se menciona que los mismos proyectan un contenido entendible, comprensible, y con alto nivel humano. Pero en la percepción estudiantil esta es

percibida de manera unilateral basados en una cátedra magistral, pero también se advierte que la misma en algunos casos se basa en experiencias de campo.

### i) Tabla de conceptualización y codificación Pregunta 3:

#### Tema: Análisis de los medios comunicativos

¿Qué canales comunicativos utiliza el docente para transmitir la información educativa?

Apreciación del entrevistado	Concepto	Nombre	Código
La transmisión oral, a través del desarrollo de temas o de programas o de contenidos.	Transmisión oral	D.C.M.	16
Y aquellos docentes en el primer grupo que mencionábamos, aquellos que sí están propensos al cambio a innovar la forma de transmitir esos conocimientos, es utilizando otras metodologías, no, estudios de caso, experimentaciones, análisis de impacto, análisis de una realidad, capacidad de discernir, de reflexionar y de debatir ciertas temáticas y no enmarcarse necesariamente en un dogma, sino hacer un amplio debate o desarrollo y permitir, también, que el estudiante vaya generando su propia capacidad de análisis de reflexión.	Análisis basado en el debate generando una reflexión en el estudiantado	D.C.M.	17
Claro digamos, el más oficial, y además el más antiguo, es el oral, entonces, creo que ese canal oral es el más importante.	Transmisión oral	V.H.R.	16
En realidad, lo que te decía el poder, por ejemplo, entablar un diálogo directo, aplicando ejemplos, práctica supervisada, un documental comentado, ese tipo de elementos.	Diálogo directo	C.D.P.	18
La mayoría de los docentes, aunque no todos, hay algunos docentes que aún siguen agarrando sus libros y siguen dictando los temas.	Transmisión oral	H.A.V.	16
En algunas materias es necesario yo creo un apoyo escrito y oral.	Transmisión oral y escrita	J.M.D.	16/19
El canal que utilizan es generalmente oral con algunos docentes, porque ellos se ponen una barrera y los alumnos no, no podemos pasar esa barrera ya que ellos se portan un poco estrictos y nosotros queremos ser, digamos, amigos, pero hay otros que ponen sus barreras y no podemos hacer nada.	Transmisión oral	W.C.L.	16



**ii) Tabla de frecuencia concepto Pregunta 3:**

<b>Tema: Análisis de los medios comunicativos</b>	
<b>PREGUNTA 3</b>	
<b>CONCEPTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Transmisión oral	5
Análisis basado en el debate generando una reflexión en el estudiantado	1
Diálogo directo	1
Transmisión escrita	1

**iii) Conclusiones Pregunta 3**

En la percepción docente respecto al análisis de los medios comunicativos se advierte que la transmisión es oral y en algunos casos basada en el debate, reflexión, diálogo directo, ejemplificación, práctica supervisada; pero los estudiantes la perciben simplemente como una transmisión oral con barreras interpersonales y que esta práctica debería estar apoyada a nivel escrito.

**i) Tabla de conceptualización y codificación Pregunta 4:**

**Tema: Análisis de los receptores**

¿Qué se espera del estudiante en el proceso comunicativo?

<b>Apreciación del entrevistado</b>	<b>Concepto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Código</b>
Se espera que el estudiante tenga la capacidad de recepcionar y también la capacidad de emitir. Personalmente creo que una comunicación para ser provechosa, beneficiosa, efectiva y eficiente, debería ser de ida y vuelta, o sea, una comunicación interactiva, es decir, uno que en determinado momento se convierta en receptor de un mensaje y en determinado momento, también, en transmisor del mensaje. Entonces,	Retroalimentación	D.C.M.	20

cuando hay ida y vuelta, se genera una retroalimentación que debe ser permanente entre docentes y estudiantes, entre los actores del proceso comunicativo.			
La comunicación todavía es muy leve, muy superficial. A nivel comunicativo todavía falta esa capacidad de abrirse, de expresar de manera espontánea una idea, una contextualización, un problema, de identificar problemas, es decir, capacidad de transmitir y compartir con los demás inquietudes o una serie de posibilidades que se presentan.	Falta de capacidad para expresar de manera espontánea una idea, una contextualización, un problema.	D.C.M.	21
Yo percibo, en el estudiante una comodidad. Es decir se advierte en él poca exigencia en su proceso educativo, también es mucho más receptor; recepciona todo lo que se le transmite así sea o no motivo de análisis o no sea tema de debate o sea de profundo debate, es un ser muy conformista, se limita a recepcionar esa información y no analizarla, no digerirla, no reflexionar sobre el tema, y bueno, ser como dije, un receptor de información.	El alumno como receptor pasivo.	D.C.M.	11
Espero alto nivel de comprensión y que eso le permita cierta reflexión.	Alto nivel de comprensión y reflexión.	V.H.R.	22
Bueno, fundamentalmente una respuesta, no, porque el proceso comunicativo tendría que estar estructurado, como he dicho hace un momento, por una dualidad, es decir, ida y vuelta.	Retroalimentación	C.D.P.	20
Entonces, muchas veces uno, no puede evaluar, si vale el término, si su estrategia de comunicación ha sido adecuada, cuando no encuentra la, digamos, posibilidad de una respuesta directa, en algunos casos se da y en otros evidentemente no, entonces lo que normalmente el docente esperaría, es que exista una reacción a esa acción es decir, una respuesta directa ya sea en el nivel de aprovechamiento, ya sea en el nivel de lo que podría significar el nivel de participación en el aula.	Respuesta directa del estudiante	C.D.P.	23
Bueno, eso depende mucho, porque vamos a diferenciar que hay estudiantes muy, digamos, comunicativos, y hay un porcentaje de estudiantes que prefieren callar, y, que están ahí esperando, probablemente, simplemente recibir	Dualidad de estudiantes comunicativos y pasivos.	C.D.P.	24

conocimientos y no aportar. Entonces, en algunos casos tienen esa capacidad de expresar los pensamientos en forma directa y en otros casos, lamentablemente no.			
O sea, un impedimento sería en el sentido de que el docente, por ejemplo, no permitiera la participación en aula o limitara la participación. Creo que eso se da muy poco, más bien lo que nosotros quisiéramos y pretendemos es que exista, que pudiéramos tener un nivel mayor de participación.	Se desea un nivel mayor de participación	C.D.P.	25
Ahora yo creo que es mucho más abierta, los estudiantes son mucho más comunicativos, pero muchas veces no depende simplemente del estudiante, o sea, el estudiante puede ser abierto pero hay docentes que no se abren a los estudiantes, o sea, ellos son jefes, ellos son docentes, ellos tienen el poder y no interesa razones, no escuchan razones, muy pocos son los docentes que escuchan a los estudiantes.	No existe una retroalimentación	H.A.V.	26
Nos piden que participemos, que dialoguemos, en la mayoría de los casos si se hace trabajo en grupo.	Diálogo en grupos de trabajo	J.M.D.	27
El docente lo que espera siempre de un alumno, es que se llegue a mostrar tal como es.	Proyección individual del estudiantado	W.C.L.	28

**ii) Tabla de frecuencia concepto Pregunta 4:**

<b>Tema: Análisis de los receptores</b>	
<b>PREGUNTA 4</b>	
<b>CONCEPTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Retroalimentación	2
Falta de capacidad para expresar de manera espontánea una idea, una contextualización, un problema.	1
El alumno como receptor pasivo.	1
Alto nivel de comprensión y reflexión.	1
Respuesta directa del estudiante	1

Dualidad de estudiantes comunicativos y pasivos.	1
Se desea un nivel mayor de participación	1
No existe una retroalimentación	1
Diálogo en grupos de trabajo	1
Proyección individual del estudiantado	1

### iii) Conclusiones Pregunta 4

En lo referente al análisis de los receptores, respecto a lo que se espera del estudiante en el proceso comunicativo, los docentes perciben que en el proceso comunicativo los estudiantes deberían tener la capacidad de recibir y también la capacidad de emitir información, esta retroalimentación comunicativa es advertida de manera muy leve y superficial, considerando al estudiante como un receptor pasivo, pero encontrándose también la dualidad de estudiantes comunicativos y displicentes. Los estudiantes perciben que en este ámbito no existe una retroalimentación frente al estudiante, porque los docentes se limitan al diálogo en grupos de trabajo y en algunos casos los docentes no se abren a los estudiantes, presentando una posición de poder y verticalismo basada en sus razones personales, por lo cual ellos consideran que existen muy pocos docentes que los escuchan verdaderamente y los retroalimentan adecuadamente.

### i) Tabla de conceptualización y codificación Pregunta 5:

#### Tema: Análisis de los interferentes negativos

¿Qué interferentes comunicacionales se presentan en el proceso comunicativo entre docentes y estudiantes?

Apreciación del entrevistado	Concepto	Nombre	Código
Sobre todo interferencias de tipo pedagógico, justamente porque no se establece claramente un método pedagógico - didáctico.	Interferencias pedagógico-didácticas.	D.C.M.	29
La otra necesariamente tiene que ver con interferencias lexicales o lingüísticas, económicas, en algún caso, no es cierto, todavía se percibe aquello. Y también sociales y culturales, es decir, los que tienen posibilidades	Interferencias socioculturales.	D.C.M.	30

de transmitir o de hablar fluidamente porque han tenido oportunidades, porque vienen de cierto ámbito cultural, etc. Frente a los que no, y entonces se hacen diferencias que al final se convierten e interfieren en este proceso de comunicación interactiva.			
A veces en el lenguaje hay un cruce de lógicas que puede producir ciertas interferencias, cuando, por ejemplo, hay un cruce de lenguaje, digamos, de tipo aymara, porque eso tiene que ver con las visiones que se tiene sobre la sociedad y el mundo.	Interferencias socioculturales.	V.H.R.	30
Creo que, como elementos que interfieren, podríamos mencionar las limitaciones, por un lado, de carácter individual de algunos estudiantes respecto a su capacidad de comunicarse.	La acción comunicativa presenta dificultades según el tipo de estudiante.	C.D.P.	14
Cuando los estudiantes tienen un cierto dominio del tema que se está desarrollando suelen manifestar con más confianza sus dudas. Pero cuando ellos desconocen el tema porque no están, digamos, siguiendo el proceso, más bien se encierran y eso es negativo, los estudiantes tienen un carácter introvertido, no hay esa capacidad de expresar las ideas, hay una barrera; el temor talvez a quedar a ridículo, el temor a decir algo que podría parecer a los demás muy obvio, etc. Son los principales elementos que impiden que el estudiante pueda comunicarse libremente.	Dualidad de estudiantes comunicativos y pasivos.	C.D.P.	24
Pero no creo que existan interferencias directas. Entonces, muchas pueden depender del contexto como elementos coyunturales o de uno mismo como docente.	Interferencias indirectas del contexto y del docente.	C.D.P.	31
A veces, creo yo, que existe mucho de eso, porque creo que como le decía anteriormente, los docentes no ven la realidad, nuestra realidad, o sea, nosotros vemos las cosas de una manera distinta y creo que ese es el principal problema, por eso no nos comunicamos adecuadamente.	Percepción diferente de la realidad.	H.A.V.	32
Muchas veces los docentes son autoritarios, porque a veces intimidan, siempre van ha mostrar su superioridad al estudiante, pero también hay docentes que son muy buenos.	Comunicación vertical	H.A.V.	8
Yo creo que a veces el docente no abarca a	Cátedra magistral	J.M.D.	10

todos los alumnos, para alcanzar y captar su atención.			
La seriedad de los docentes, de algunos docentes, son muy serios o talvez tienen problemas, hay algunos docentes que tienen problemas y chocamos con ellos más.	Comunicación vertical	W.C.L.	8

## ii) Tabla de frecuencia concepto Pregunta 5:

<b>Tema: Análisis de los interferentes negativos</b>	
<b>PREGUNTA 5</b>	
<b>CONCEPTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Interferencias pedagógico-didácticas.	1
Interferencias socioculturales.	2
La acción comunicativa presenta dificultades según el tipo de estudiante.	1
Dualidad de estudiantes comunicativos y pasivos.	1
Interferencias indirectas del contexto y del docente.	1
Percepción diferente de la realidad.	1
Comunicación vertical	2
Cátedra magistral	1

## iii) Conclusiones Pregunta 5

En el análisis de los interferentes negativos la percepción docente advierte interferencias pedagógico-didácticas y socioculturales en la acción comunicativa, también existe una percepción que considera que no existen interferencias directas y muchas de ellas pueden depender del contexto como elementos coyunturales o de uno mismo como docente. Y consideran también que según el tipo de estudiante estos interferentes pueden incrementarse. En la percepción estudiantil, ellos advierten una diferencia sustancial de cómo perciben la realidad, la empatía comunicativa es casi nula en este aspecto y como esta comunicación es en algunos casos vertical, se advierte docentes autoritarios, que a

veces intimidan, y muestran una superioridad frente al estudiante, pero consideran también la existencia de docentes que tratan de entenderlos.

**i) Tabla de conceptualización y codificación Pregunta 6:**

**Tema: Análisis de los interferentes positivos**

¿Cómo se retroalimentan los procesos comunicacionales entre docentes y estudiantes?

<b>Apreciación del entrevistado</b>	<b>Concepto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Código</b>
Por eso decía, hay que retroalimentar, en el sentido de permitir siempre, fomentar esa comunicación interactiva, hacer, establecer un método cosa que el estudiante tenga la obligación y la posibilidad amplia de no sólo recepcionar, sino transmitir esos conocimientos, esa ideas, esas propuestas, también que tiene, o sea yo veo ahí, un potencial muy dormido, entonces, además un conformismo muy marcado que mientras no me exijan mantengo un bajo perfil, entonces tiene que cambiar eso, tiene que modificarse y lograr actitudes proactivas en el estudiante sobre todo para que sea un ser, un actor emisor y transmisor de esa potencialidad.	Estimulación de la comunicación interactiva que supere la simple recepción.	D.C.M.	33
A partir de socializar conocimientos, a partir de compartir conocimientos, en la visión siempre constructiva, para que la comunicación también, tenga un cierto nivel de igualdad.	Socialización constructiva de conocimientos	V.H.R.	34
Bueno, la comunicación fundamentalmente, tendría que basarse en el comprender, en el poder hacer carne de este concepto, de que el estudiante no es un mero receptor, no, sino que fundamentalmente, debe ser un copartícipe del proceso aprendizaje-enseñanza.	Coparticipación estudiantil	C.D.P.	35
Desafortunadamente, la confianza, podríamos decir, es parcial.	Confianza parcial	C.D.P.	36
O sea, el propiciar experiencias como prácticas guiadas, experiencias de trabajo de campo, entendiendo como manifestar los resultados de un proceso. En ese sentido creo que cada materia tiene su área, cada área también tienen formas, diríamos, particulares de intervención.	Comunicación basada en experiencias de campo	C.D.P.	6
En la mayoría de los casos existe una	Existe una	H.A.V.	37

retroalimentación respecto a vacíos conceptuales, pero no siempre tenemos las respuestas adecuadas, porque a veces tenemos una duda sobre un tema, y muchas veces los docentes se han quedado atrás en cuanto a información se refiere, no se actualizan mucho, y a veces uno se queda con vacíos.	retroalimentación conceptual, pero la misma no es satisfactoria		
Creo que los docentes tendrían que ponerse un cachito, un segundito en el lugar del estudiante, o sea, si ellos recordaran, tan solo, su momento de estudiantes, creo que podrían entender mucho mejor las cosas, sino que ahora ya se han olvidado de esa etapa de estudiantes y obviamente la comunicación no es buena.	No existe empatía comunicativa	J.M.D.	38
Dentro de la carrera de Turismo, se puede interactuar más con viajes o talvez hacer actividades dentro de la carrera, como es ayudar a poblaciones. El docente busca los modos cómo hacer participar al alumno.	Comunicación basada en experiencias de campo	W.C.L.	6

**ii) Tabla de frecuencia concepto Pregunta 6:**

<b>Tema: Análisis de los interferentes positivos</b>	
<b>PREGUNTA 6</b>	
<b>CONCEPTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Estimulación de la comunicación interactiva que supere la simple recepción.	1
Socialización constructiva de conocimientos	1
Coparticipación estudiantil	1
Confianza parcial	1
Experiencias de campo.	1
Existe una retroalimentación conceptual, pero la misma no es satisfactoria	1
No existe empatía comunicativa	1
Comunicación basada en experiencias de campo	1



### iii) Conclusiones Pregunta 6

Acerca del análisis de los interferentes positivos y cómo estos retroalimentan los procesos comunicacionales advertimos que los docentes intentan una estimulación de la comunicación interactiva que supere la simple recepción, es decir despertar el potencial latente de los estudiantes, pero también advierten un conformismo muy marcado en ellos que impide constituirlos en copartícipes del proceso enseñanza-aprendizaje. En este contexto también consideran que, desafortunadamente, la confianza es parcial. Paralelamente lo estudiantes tienen una percepción de la existencia de una retroalimentación conceptual, pero la misma no es satisfactoria, considerando que no existe una empatía comunicativa, pero coinciden en un aspecto con los docentes, y es que la comunicación basada en experiencias de campo apoya una nueva interacción positiva a nivel interpersonal y en el contacto de las poblaciones.

### i) Tabla de conceptualización y codificación Pregunta 7:

#### Tema: Análisis de los resultados comunicativos

¿Cómo calificaría usted la relación comunicativa entre Docentes y estudiantes en la carrera de Turismo?

Apreciación del entrevistado	Concepto	Nombre	Código
Mínimamente es positivo, pero se desperdicia una buena posibilidad, una buena alternativa como sería la comunicación interactiva, es decir, no hay esa exigencia y tampoco hay esa capacidad de transmitir del estudiante, no hay exigencia por parte del docente, entonces, se está en un nivel no digo negativo, malo; pero que se podría aprovechar de mejor manera.	Comunicación mínimamente positiva.	D.C.M.	39
Valorativamente como muy buena, es decir, creo que hay normas, una relación democrática o por lo menos hay una relación comunicativa-democrática, entre docentes y estudiantes, entonces eso hace ver que hay una relación comunicativa, como manifestaba, como muy buena.	Comunicación democrática muy buena.	V.H.R.	40
Si tendríamos que hacer una evaluación de	Existen	C.D.P.	41

escala del 1 al 10, por ejemplo, creo que lamentablemente estamos en un 4 ó 5, no hemos alcanzado un nivel de comunicación óptimo, existen dificultades, todavía de comunicación.	dificultades de comunicación.		
Pero las barreras, digamos, las dificultades que existen de comunicación fundamentalmente el estudiante porque no está muy abierto, y probablemente, los docentes, en algún caso, no facilitan esa apertura. Limita un tanto aquello, sin embargo hay una predisposición bastante grande.	Docentes y estudiantes no facilitan una apertura comunicativa.	C.D.P.	42
Salvando unas tres raras excepciones, la considero pésima.	Comunicación deficitaria	H.A.V.	43
La relación comunicativa, es relativamente buena, yo diría porque también parte de los alumnos no pregunta, porque tienen miedo.	Comunicación relativamente buena limitada por el miedo de algunos estudiantes.	J.M.D.	44
Es buena, es algo aceptable.	Comunicación de regular a buena.	W.C.L.	45

ii) Tabla de frecuencia concepto Pregunta 7:

<b>Tema: Análisis de los resultados comunicativos</b>	
<b>PREGUNTA 7</b>	
<b>CONCEPTOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Comunicación mínimamente positiva	1
Comunicación democrática muy buena.	1
Existen dificultades de comunicación.	1
Docentes y estudiantes no facilitan una apertura comunicativa.	1
Comunicación deficitaria	1
Comunicación relativamente buena limitada por el miedo de algunos estudiantes.	1
Comunicación de regular a buena.	1

**iii) Conclusiones Pregunta 7**

Respecto al análisis de los resultados comunicativos en la carrera de Turismo, en la percepción docente podemos advertir que la consideran como muy buena y con una relación democrática, pero otros tienen una percepción más crítica y la valoran como mínimamente positiva y con dificultades de comunicación en el estudiante porque este no está muy abierto, y probablemente los docentes, en algún caso, no facilitan esa apertura comunicativa, pero lo que llama la atención es la predisposición propositiva de intervenir este proceso a nivel docente. Los estudiantes respecto a la valoración de la relación comunicativa, tienen una percepción relativamente negativa por el miedo que presentan algunos estudiantes, otros tienen una percepción mucho más crítica considerando a la comunicación como deficitaria, pero se podría decir que también la consideran como una comunicación de se encuentra en un parámetro que se ubica de regular a buena.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

Luego de haber realizado la investigación y haber obtenido los resultados respectivos se presentan a continuación las siguientes conclusiones divididas en generales y específicas a partir de las categorías evaluadas.

### **Conclusiones generales**

En el análisis de las diversas dimensiones en la percepción de los docentes, las respuestas son dispersas, advirtiéndose una heterogeneidad en la percepción del proceso comunicativo frente a sus estudiantes. Con lo cual concluimos que algunos docentes presentan niveles mayores de introspección y autoevaluación sobre su proceso comunicativo, y advierten también en su proceso comunicativo algunas fallas o deficiencias y están predispuestos a un cambio, pero también existe un segmento docente que considera que su proceso comunicativo es adecuado aunque la percepción del estudiantado es negativa en algunas dimensiones, pero los mismos no advierten esas dificultades comunicativas, tal vez en la retroalimentación de los resultados finales asuman una nueva actitud comunicativa frente al proceso educativo universitario.

Un aspecto positivo que se puede rescatar de este análisis es que se percibe niveles adecuados de crítica personal y como estamento docente advierten que estas dimensiones comunicativas pueden mejorarse.

También concluimos que la comunicación no es estática sino dinámica, continua y sistemática en el proceso educativo desarrollado a nivel universitario. Por ende la comunicación pedagógica genera una expresión interactiva de los nexos comunicativos, las percepciones mutuas entre los sujetos como expresión perceptiva y el sistema de

comunicación como expresión cognoscitivo – afectiva debe ser analizado con mayor profundidad para determinar sus procesos internos.

Identificamos también, que si bien existen coincidencias en la identificación de los estilos comunicativos tanto en docentes y en estudiantes, se ha encontrado que existen diferencias en cuanto a la opinión de las habilidades y de los interferentes comunicativos. Además la calificación que se da en cuanto a la relación y el proceso comunicativo es divergente en los grupos de docentes y estudiantes, lo cual corrobora la hipótesis de investigación.

## **Conclusiones específicas**

### **Estilo Funcional**

Este estilo es el menos utilizado por los docentes, aunque en algunas características se advierte que se prioriza los intereses de las personas y de las relaciones interpersonales, la percepción docente estudiantil es negativa en una gran mayoría de ítems evaluados.

En este estilo se advierte que los docentes mantienen una firmeza profesional en no dejarse manipular e influenciar por los sentimientos de culpa, y su labor docente se basa más a nivel profesional y académico.

### **Estilo Normativo**

Respeto a las conclusiones de este estilo comunicativo, identificamos que los docentes dan prioridad a las estructuras, reglas, organización áulica y administrativa, esta percepción se advierte en la opinión de docentes y estudiantes y se encuentran similitudes en las respuestas emitidas. Por lo cual podemos concluir que este estilo se prioriza el orden, la acción en la toma de decisiones, las reglas de evaluación el rendimiento estudiantil y el compromiso a realizar metas académicas.

### **Estilo Analítico**

Este estilo comunicativo presenta una gran similitud en las respuestas, tanto de los docentes como de los estudiantes, en comparación a los anteriores estilos, destacándose aspectos

como la concreción y análisis de las situaciones educativas, especificidad y precisión académica en la conversación, valorando la objetividad y la resolución de problemas. Pero también se identifica que en este estilo los docentes evitan justificar sus errores, son muy rígidos con ellos mismos y también confían poco en establecer relaciones en las cuales puedan comentar sus sentimientos y valores sociales, más por el contrario lo evitan.

### **Estilo Intuitivo**

Según este estilo se concluye que los docentes buscan métodos y soluciones innovadoras, a nivel comunicativo, son sencillos en su manera de hablar y se comunican sin rodeos y en forma auténtica demostrando energía en su conversación; pero no intentan agradar a los estudiantes para lograr sus propósitos, aquí se aprecia que los mecanismos de motivación académica son reducidos por parte de los docentes.

### **Habilidades comunicativas pedagógicas**

#### **Habilidad de escuchar**

En las respuestas emitidas se identificó diferencias significativas en lo que respecta a la percepción de un grupo a otro. Para los estudiantes, esta habilidad es menor, mientras que los docentes indican que tienen una elevada habilidad de escucha frente a sus estudiantes. Por lo cual se concluye que los docentes perciben las demandas de sus estudiantes, pero a nivel formal, pero los estudiantes perciben que esta habilidad comunicativa se basa en un establecimiento de una escucha atenta y respetuosa frente a situaciones y problemas complejos de forma acertada, privilegiando un diálogo permanente sobre los saberes del docente y los del estudiante.

#### **Habilidad de motivación**

En este punto se advierte una contraposición significativa, y las diferencias en las respuestas en ambos grupos es evidente, los estudiantes indican que sus docentes no tienen la habilidad de motivarlos, mientras que en opinión de los docentes, ellos sí cuentan con esta habilidad.

Por lo que concluimos que los docentes deben procurar hacer más atractiva la vida académica, despertando el interés de los estudiantes y favoreciendo su incorporación activa en las actividades fuera y dentro del aula, creando un ambiente grato, motivador y no frustrante.

### **Habilidad de Sinceridad**

Los criterios respecto a la habilidad de los docentes de ser sinceros no presentan diferencias significativas en ambos grupos. Tanto en docentes como estudiantes coinciden en que los primeros son sinceros, lo cual también es corroborado por la indagación en los estilos, particularmente en el funcional. Por lo cual concluimos que los docentes de Turismo, expresan en sus procesos comunicativos adecuados niveles de sinceridad frente a sus estudiantes.

### **Habilidad de aceptación a la crítica**

Un aspecto que nos llama la atención es el referido a la aceptación a la crítica, según los grupos evaluados existen diferencias en las respuestas emitidas. Nuevamente los docentes indican que tienen una buena habilidad de aceptar las críticas, lo cual no es secundado por los estudiantes, ya que éstos mencionan que esta habilidad es mucho menor.

Por lo cual se concluye que los docentes necesitan fortalecer esta capacidad individual de conciencia crítica y deben desarrollarla a través acciones cotidianas con sus estudiantes.

### **Habilidad de crear situaciones comunicativas**

La habilidad de los docentes de crear situaciones comunicativas que motiven a los estudiantes a un ambiente de comunicación bidireccional, es significativamente diferente en ambos grupos, para los docentes, esta habilidad está presente en sus acciones, mientras que en opinión de los estudiantes esta habilidad es muy poco recurrida.

### **Accesibilidad en la comunicación**

La opinión de ambos grupos, docentes y estudiantes es similar, ya que no existe diferencias significativas en los valores agrupados de sus respuestas, ambos se encuentran dentro del intervalo de confidencialidad, aunque cabe resaltar que la opinión de los docentes en cuanto

a la posesión de esta habilidad es superior que la opinión de los estudiantes. Por lo cual concluimos que existe acceso a los procesos comunicacionales entre actores educativos.

## **Interferencias en el proceso comunicativo**

### **Claridad en la comunicación**

Existe divergencia de opiniones en cuanto a la existencia de claridad en la comunicación docente – estudiantil, para los primeros actores existe claridad comunicativa, un hablante, intenta establecer un diálogo con un oyente, pero en la percepción de los estudiantes se advierte que las competencias de claridad comunicativa supera el repertorio lingüístico, sino que depende de la situación educativa que se intente explicar, el contenido del habla, el lenguaje íntimo o impersonal, fraterno o distanciado, sencillo o abstracto, impreciso o concreto, informal o técnico. El mismo determinará la claridad comunicativa en la compleja red de intercambios interpersonales.

### **Actitud comunicativa de los docentes**

La actitud comunicativa en la versión de los estudiantes es negativa, en el sentido de que en el proceso áulico los espacios generados no estimulan una participación abierta y espontánea, identificándose algunos rasgos en docentes un poco dominantes, autoritarios, con falta de empatía y que en ocasiones generan acciones que intimidan, y muestran una superioridad frente al estudiante, desfavoreciendo la autonomía del mismo.

### **Obstáculos comunicativos**

La opinión docente-estudiantil en cuanto a la existencia de obstáculos en la comunicación es muy similar, identificando los dos estratos poblacionales la existencia de dificultades comunicativas. Más que una desventaja puede advertirse como una introspección positiva y crítica frente a las dimensiones comunicativas establecidas en la carrera de Turismo, la misma puede constituirse en una oportunidad para asumir una nueva visión sobre el proceso comunicativo entre estos actores.



### **Solución a los problemas comunicativos**

En este acápite se coincide que los docentes dan ocasionalmente solución a los problemas comunicativos que se advierten en los estudiantes, encontrándose similitudes en las apreciaciones en ambos grupos evaluados, aunque también se advierte una opinión más favorable en versión de los docentes. Por lo cual podemos concluir, que en la existencia de problemas comunicativos entre estudiantes, los docentes median este proceso en ocasiones, esto quiere decir que en los enfoques, punto de vista y visiones contrapuestas los docentes no median este proceso de manera total, y en algunas ocasiones la evitan y no la resuelven, esto puede generar posiciones estudiantiles de confrontamiento y si no son tratadas adecuadamente puede desintegrar al grupo o nivel, generando pugnas internas mal canalizadas.

### **Incentivo a la expresión comunicativa**

Los docentes deben incrementar la expresión de experiencias, sentimientos y opiniones de los estudiantes, ya que estos sienten que esto se da ocasionalmente o nunca. Las mismas deben fomentar las habilidades comunicativas, y deben vincular la capacidad de exponer ideas, opiniones, convicciones, sentimientos y experiencias de manera coherente y fundamentada, haciendo uso de diversas y variadas formas de expresión.

### **Niveles en los procesos comunicativos**

#### **Relación comunicativa entre docentes y estudiantes**

La calificación de los docentes en la relación comunicativa se focaliza como buena, en cambio, para los estudiantes es más regular que buena. Destacándose el hecho de que son pocos los que la califican de excelente. Esto nos lleva a concluir que la percepción de la relación comunicativa debe ser evaluada en la perspectiva de los docentes y analizar la necesidad de crear un espacio comunicativo más afectivo y favorable dentro de la sala de clases para optimizar el proceso de aprendizaje de los estudiantes; la ausencia de esta dinámica comunicativa limita en algunos casos, el logro de los fines educativos propuestos.

### **Calificación del proceso comunicativo en la Carrera de Turismo**

Se concluye que la opinión de los docentes se encuentra dividida en cuanto a la calificación del proceso comunicativo que se da en la carrera de Turismo de la UMSA, esta opinión va de Regular a Buena, por su parte los estudiantes, en una mayoría la califican de Regular, aunque también hay porcentajes significativos que la califican como Deficiente o Buena. Estos criterios asumidos por estos actores nos dan a entender que las percepciones de docentes y estudiantes, sobre el proceso comunicativo en divergente, lo cual amerita una reflexión profunda a nivel de la carrera de Turismo a nivel coparticipativo y multidireccional, de sus actores internos.

Respecto a la diferencias sobre la percepción de la comunicación pedagógica desarrollado entre docentes y estudiantes, se concluye también que ambos actores tienen diferentes apreciaciones, su diferencia radica en que los docentes creen que han alcanzado un mayor proceso cualitativo en las dimensiones comunicativas, pero en la percepción de los estudiantes la misma se encuentra en proceso de desarrollo, lo cual nos indica que los directos receptores de este proceso educativo requieren que se analice con mayor profundidad cómo se desarrolla las diversas categorías comunicativas en el aula.

## Recomendaciones

La comunicación pedagógica se constituye en un instrumento de retroalimentación para la evolución y el control de cualquier organización a nivel interno. Esto nos orienta a afirmar que las habilidades comunicativas se convierten en un elemento que unifica al grupo y le permite disminuir la inseguridad en su sistema interno, fomentando un comportamiento individual y grupal encaminado a fines educativos, por lo cual se describen las siguientes recomendaciones:

- La comunicación externa que proyectan los docentes, al ser perfeccionada en el ámbito de las relaciones interpersonales, podría proyectar una mejor imagen corporativa de la organización universitaria y de los profesionales de la carrera de Turismo.
- Sería muy productivo la pertinencia de profundizar los procesos de la comunicación no verbal en la relación docente estudiantil. Porque algunas veces las palabras de una persona no coinciden con el mensaje que nos transmite, su tono de voz, sus gestos u otros canales de comunicación no verbal, la realidad emocional no debe buscarse tanto en el contenido de las palabras como en la forma en que nos está transmitiendo el mensaje. Por lo cual se podría profundizar también investigaciones sobre las siguientes dimensiones de naturaleza no verbal (la inflexión de la voz, postura, gestualidad, etc.)
- También se podría analizar patrones de las expresiones faciales (utilizando un sistema de lectura de las emociones desarrollado por Paul Ekman), que permite detectar los matices más sutiles y fugaces de los sentimientos. El resultado de este tipo de estudios constituiría el equivalente a una “radiografía emocional” del tipo de relaciones comunicacionales pedagógicas.
- En el área social, pueden utilizarse los insumos de esta investigación para generar talleres de capacitación de líderes juveniles sobre la base de una comunicación emocionalmente efectiva y su proyección a grupos sociales específicos.

- Se debería trabajar en la empatía comunicativa, porque con ellas se puede sintonizar el impacto que tienen las palabras y su forma de expresión sobre el receptor. Según los resultados sobre la base de una observación no participante se detectó que algunos docentes son poco empáticos y tienden a dar feedbacks poco adecuados. Ya que el efecto de este tipo de críticas resulta destructivo porque, en lugar de abrir un camino para mejorar los procesos educativos, despierta la respuesta emocional del resentimiento, la amargura, las actitudes defensivas y el distanciamiento académico, por lo cual se deberían profundizar estos aspectos comunicativos.
- Se podría desarrollar propuestas de programas de comunicación eficaz a nivel docente, que puedan generar una comunicación abierta y mejorar las manifestaciones de la actitud humana a nivel comunicativo.
- También se debería profundizar la elaboración de estrategias docentes para intervenir situaciones comunicativas de forma alternativa, generando herramientas aplicativas que nos ayuden a enfrentar este problema en el proceso de gestión áulica en la educación superior.

En análisis de nuestra propia actuación docente a nivel académico en los procesos comunicativos, debe basarse en una crítica constructiva, para generar posibilidades y alternativas que la persona ignoraba o simplemente podría llegar a sensibilizarla frente a sus propias deficiencias que requieren una atención y retroalimentación adecuada y oportuna para afrontar de manera más adecuada estas contingencias comunicativas.

### Referencias Bibliográficas

- Abril Villalba, M. (2003). Expresión y comprensión oral y escrita. Actividades creativas. Málaga, España. Ediciones Aljibe.
- Álvarez, Núñez Q. (1986). Animación Sociocultural y Dinámica de Grupos: Orientaciones para la intervención del animador. En: Quintana, Cabanas, J. M. Fundamentos de la ASC. Madrid, España: Editorial Nancea.
- Arión, Saint Luis (2003). Enfoques conceptuales de la Comunicación y de la Educación. Primera Edición La Paz Bolivia. Editorial Creática.
- Arión, Saint Luis (2006). La Era de la Comunicación Emocional en la Educación Superior: Alternativas para la Docencia Universitaria. Primera Edición La Paz Bolivia. Editorial Cooperativa Yanapacuna Ltda. (Texto inédito).
- Aron, Ana María., Milicic Neva (2001). Desgaste profesional de los profesores y clima social escolar. Santiago de Chile: Ed. Escuela de Psicología Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Banks, F., Moon, B. (1997). European Journal of Teacher Education, Vol. 20, No. 1.
- Barbero, Martín, J. (1998). Heredando el futuro, pensar la educación desde la comunicación. En: Revista C&E, Cultura y Educación, núm. 9, España.
- Barrios, Rada José Luis. (2006a). El arte de la comunicación Humana: Navegando por un mundo comunicativo. Primera Edición. Editor Creática Investigación y Desarrollo Humano S.R.L. Cooperativa Yanapacuna Ltda. Asociación: Líderes Universitarios en Acción "LUA" La Paz – Bolivia. (En imprenta).
- Barrios, Rada José Luis. (2006b). El Sentido Pedagógico de la Comunicación Humana: Un Nuevo Desafío Universitario. Tribuna Docente. Federación Sindical de Docentes de la Universidad Mayor de San Andrés FEDSIDUMSA. Nro. 107. La Paz - Bolivia.
- Barrios, Rada José Luis. (2005a). Sinergizando el Clima Pedagógico de Aula: Un enfoque ecosistémico que vitaliza las relaciones socioemocionales. La Paz – Bolivia: Segunda Edición. Editor Creática Investigación y Desarrollo Humano S.R.L. Cooperativa Yanapacuna Ltda.
- Barrios, Rada José Luis. (2005b). Transformando la dinámica de la acción áulica en comunidades de aprendizaje inter-universitaria. Revista de Difusión de la Investigación

docente LOGOS. Asociación de Docentes Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Universidad Mayor de San Andrés. UMSA Tercera Época Año 3 N°. 5. La Paz - Bolivia.

- Barrios, Rada José Luis. (2005c). Evaluación de las habilidades comunicativas emocionales en la percepción de docentes y discentes universitarios. Instituto de Estudios Bolivianos (IEB). Programa Problemática Nacional Actual. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. La Paz – Bolivia.
- Barrios, Rada José Luis. (2004a). Juventud y liderazgo rural: Una oportunidad para desafiar al Tercer Milenio. Facultad de Agronomía. Proyecto UNIR - UMSA. Fundación W. K. Kellogg. Editor Creática Investigación y Desarrollo Humano S.R.L. Primera Edición. La Paz - Bolivia.
- Barrios, Rada José Luis. (2004b). Una aproximación a los matices de la Identidad Docente. Tribuna Docente. Federación Sindical de Docentes de la Universidad Mayor de San Andrés FEDSIDUMSA. Nro. 106. La Paz - Bolivia.
- Barrios, Rada José Luis; Barrios, Rada Carmen Rosa; Carrillo, Costas Franklin Marlon. (2005). José Luis. Estimulación del Liderazgo: su construcción en base a relaciones interpersonales y valores sociales en acción. Mimeografiado. La Paz – Bolivia: Ed. Cooperativa Multiactiva Yanapacuna Ltda. Creática Investigación y Desarrollo Humano S.R.L.
- Beltrán Llera Jesús; Peña Gallego Ana Isabel; Pérez Sánchez Luz; Tripero Tomás de Andrés; Sánchez Burón Adolfo (2002). El impacto de la comunicación audiovisual en la modificación conductual y cognitiva de los niños, en la Comunidad de Madrid. Programa de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, España. Ed. Secretaría General de Educación y Formación Profesional, Ministerio de Educación y Cultura.
- Beltrán, J. (1993). Procesos, estrategias y técnicas de aprendizaje. Madrid España: Editorial Síntesis. En: Woolfolk, Anita. (1996). Psicología Educativa. México: Ed. Prentice-hall Hispanoamericana S.A.
- Berlo, D. K. (1990). El proceso de comunicación. Introducción a la teoría y la práctica. Buenos Aires. Argentina. Ed. El Ateneo.
- Bernárdez, Enrique (1993). La coherencia textual como autorregulación en el proceso comunicativo. Boletín de Filología. Universidad de Chile. Tomo XXXIV.

- Bernárdez, Enrique (2000). Estrategias constructivas de la descripción oral. España. Ed. Revista Española de Lingüística Nro. 5. (RSEL).
- Biedma, J.M y Azar, G. (1998). Los contenidos procedimentales y las técnicas de estudio en la EGB. Buenos Aires, Ed. Escuela Argentina Modelo.
- Bosworth, K. (1995). Siendo cuidado por otros o siendo cuidado por. Charlas de los estudiantes acerca de los cuidados en las escuelas. España: Ed. Phi Delta Capan.
- Cancino, T. y Cornejo R. (2001). La percepción del clima escolar en jóvenes estudiantes de liceos municipales y particulares subvencionados de Santiago. Un estudio descriptivo y de factores asociados. Tesis no publicada, Universidad de Chile.
- Cardona, Ossa Guillermo (2002). Tendencias educativas para el siglo XXI educación virtual, online y learning elementos para la discusión. España: Ed. Universidad Javeriana.
- Castejón, Juan Luis., Pérez, A. M. y Maldonado A. (2001). Factores psicosociales en la predicción del rendimiento académico según el sexo. España: Ed. Universidad de Alicante.
- Castillejo, J. (1997). Tecnología y Educación. Barcelona España: Ed. Alianza.
- Chain Navarro, C. (2001). Técnicas de gestión de calidad en instituciones documentales. Murcia, España, Ed. Documentación Científica.
- Cloutier, J. (1975). L'ere d'emerec (ou la communication audio-scrptovisuelle a l'jeure des selfmedia. Montreal: Ed. Les Presses de l'Université de Montreal.
- Coll, C. (1990). Un marco de referencia psicológico para la educación escolar: la concepción constructivista del aprendizaje y la enseñanza. Desarrollo psicológico y educación, II. Madrid, España. Editorial Alianza.
- Dance, Frank (1983). Teoría de la Comunicación Humana. Buenos Aires: 3ra Edición Ed. Troquel.
- Danke 1986 En: Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P., (2004). Metodología de la investigación. México: Ed. Mc Graw HILL.
- Darrault, I. (1988). Trastornos de la comunicación y estrategias reeducativas. En: Rodríguez Illera, J. L. Educación y Comunicación. Barcelona, España. Ed. Paidós.
- Del Carmen, L. (1996). El análisis y secuenciación de los contenidos educativos. Barcelona, España. Cuadernos de Educación Nro. 21, Ed. Horsori.

- Delgado Domínguez Juan José (2004). Anomalías oculares y de la visión. MEDLINE PubMed de la National Library of Medicine (NLM) Estados Unidos de Norte América.
- Gallardo Paúls, Beatriz (1996). Análisis conversacional y pragmática del receptor. Valencia, España. Ed. Episteme.
- García Moriyón Félix. (1999). Inteligencia emocional y educación moral. Cuadernos de educación. Santillana, España: Ed. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.
- García, López R. y Martínez, R. (2001). Los conflictos en las aulas de ESO. Un estudio sobre la situación en la Comunidad Valenciana. España: Ed. Xàtiva: L'Ullal. CCOO. Grupo GICA.
- García, Montalvo José (2001). Formación y empleo de los graduados de enseñanza superior en España y en Europa. Valencia España: Ed. Bancaja.
- García, Montalvo José (2002). Bancaixa Ivie. Capital Humano Valoración de la oferta educativa superior. Cuaderno Número 16. España: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas.
- Gibson, Rowan (1997). Repensando el Futuro. Colombia: Editorial Norma.
- Glattbach Jack, Jaffré Françoise & Thomas Pamela. (2002). Mejorando la comunicación en los programas de sensibilización contra las minas. Un Manual Operativo. Centro Internacional de Desminado Humanitario de Ginebra (CIDHG). Suiza.
- Goleman, D., Boyatzis R., McKEE A. (2002). El líder resonante crea más. Barcelona España: 1ra Edición. Plaza & Janés Editores. S.A.
- Guisán, E. (1986). Razón y pasión en ética. Barcelona España: Ed. Anthropos.
- Kaplún, Mario. (2002). Una pedagogía de la comunicación. (el comunicador popular). La Habana, Cuba: Ed. Caminos.
- Karmiloff Smith. A. (1994). Más allá de la Modularidad. La Ciencia Cognitiva desde la Perspectiva del Desarrollo, Madrid España. Editorial Alianza.
- Lasswell, H.D. (1959). The social setting of creativity. En Anderson, H. H. Creativity as personality development. Ed. Creativity and its cultivation. New York: Harper and Brothers.
- Lewkowicz, I & Corea C. (2004) Pedagogía del aburrido. Buenos Aires, Argentina. Ed Paidós.



- Lomov B. F. (1989). El problema de la comunicación en psicología. Editorial. Ciencias Sociales. La Habana, Cuba.
- López H. J, et al. (1998). Temas de Psicología Pedagógica para maestros. La Habana: Ed. Pueblo y Educación.
- Loscertales, F. y Gómez, T. (1998). La comunicación: una perspectiva psicosocial. En: León J. M. y otros. Psicología Social. Madrid España: Ed. McGraw-Hill.
- Mager, Robert F. (1988). Creación de actitudes y aprendizaje. Madrid, España: Eds. Alfonso Gutiérrez 3ª. Ed. Marova.
- Maihiot G. (1997). Tipos de comunicación. Sao Pable, Brasil. Ed. Liuraria, Duas.
- Marc Edmund y Picard Dominique. (1992). En: Barry, Kort., Rob, Reilly., Mostow, Jack., Picard, Rosalind. Experimentally Augmenting an Intelligent Tutoring System with Human-Supplied Capabilities: Adding Human-Provided Emotional Scaffolding to an Automated Reading Tutor that Listens. Proceedings of the Fourth IEEE International Conference on Multimodal Interfaces (ICMI'2002).
- Márquez Marrero Juan Lázaro (2005). Los nexos comunicativos: Aspectos teóricos y metodológicos para su estudio. Primera Edición. Revista Iberoamericana de Educación ISSN: 1681. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas, Cuba.
- Mella, Orlando & Ostoic, D (2001). Encuesta a los Actores del Sistema Educativo. Colombia. Edi. CIDE, Documento de Trabajo N° 1.
- Moacir Gadotti (2001). Cuadernos Pedagógicos de la Escuela de Freire. Cruzando Fronteras. Lecciones de Freire. Bogota, Colombia, D.C.
- Ojalvo Mitrany, V. (1995). Comunicación Pedagógica. Universidad de la Habana. Cuba. Ed. Universitaria. C. Habana.
- Orozco, G. y Charles, M. (1992). Medios de comunicación, familia y escuela. Tecnología y Comunicación educativa. España. Ed. Murata.
- Ortí Teruel J. Roberto (2004). Análisis de interacciones comunicativas entre arabohablantes y hispanohablantes. Aplicaciones Didácticas. Valenciana. Edit. Proyecto de Investigación Intercultural CRIT adscrito a la Universidad Jaume I de Castellón.
- Ortiz, Torres E. (1997). Cómo desarrollar la competencia comunicativa del maestro. Curso precongreso No 31. Habana. Cuba. Ed. Pedagogía 97.

- Parodi, G. (1999). Discurso, Cognición y Educación. Ensayos en honor a Luis A. Gómez Macker, Valparaíso, Chile. Ediciones Universitarias, UCV.
- Pasquali, Antonio (1980). Comunicación y Cultura de Masas. Caracas, Venezuela: Monte Avila Editores.
- Pasquali, Antonio (1990). Comprender la Comunicación. Venezuela: Monte Avila Editores.
- Pérez Tornero, J. M. (2000). Las escuelas y la enseñanza en la sociedad de la información. En: Comunicación y educación en la sociedad de la información. Barcelona, España.
- Peronard, M. (2000) Conocimiento metacomprendivo en escolares chilenos. Santiago, Chile. Ed. Letras de Hoje. Nº 122.
- Reynolds, D., Bollen, R., Creemers, B., Hopkins, D., Stoll, L., y Lagerweij, N. (1997). Las escuelas eficaces. Claves para mejorar la enseñanza. Madrid España: Ed. Aula XXI Santillana.
- Rocher, G. (1984). Introducción a la Sociología General. Barcelona, España: Ed. Herder.
- Rocher, R. (1985). La prosocialitat. Elements d'estudi. Intervenció i projecció. Italia: Ed. Bellaterra: U.A.B.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1996). Métodos de la investigación científica. Lima Perú.
- Sarramona, J. (1988). Comunicación y Educación. Barcelona, España: Ediciones CEAC, S.A.
- Sguilla, Camila (1994). Problemas y perspectivas de desarrollo comunicativo. Primera Edición. Italia Ed. Universidad de Perugia.
- Shannon, C. y W. Weaver (1991). La teoría matemática de la comunicación. Milán Italia: 3ra Edición. Editorial Etas Kompass.
- Thorpe, M. (1988). Open Learning quoted in Thorpe, M. Learner Support – Planning for People and Systems. University, Milton Keynes, UK.
- Watzlawick, P., Babeélas, J., Jackson, D. (1987). Teoría de la Comunicación Humana. Barcelona, España: Sexta Edición. Ed. Herder.

# ANEXOS

## CUESTIONARIO ESTILOS DE COMUNICACIÓN DOCENTE

Este cuestionario es anónimo, y es parte de una investigación para conocer algunas actitudes comunicativas entre docentes y estudiantes, frente a la educación universitaria actual. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Te pedimos que respondas con absoluta sinceridad y con detalle cuando te lo solicitemos. ¡Agradezco desde ya tu colaboración!

### INSTRUCCIONES

Las siguientes frases describen diferentes actitudes que tenemos casi todos los seres humanos a un grado u otro. Después de leer cada frase, marca con una "X" la casilla que corresponda a la frecuencia con la que la frase te describe a ti en tus relaciones con tus estudiantes de turismo, según la siguiente escala:

<b>N: NUNCA</b>	<b>AV: A VECES</b>	<b>MV: MUCHAS VECES</b>	<b>CS: CASI SIEMPRE</b>
-----------------	--------------------	-------------------------	-------------------------

### I. DATOS DE INFORMACIÓN GENERAL

1. Sexo:      Masculino       Femenino       Edad:
2. Años de Docencia en la Carrera de Turismo:
3. Docente Titular       Docente Interino
4. Área a la que pertenece    a) Área Turística     b) Socio-cultural     c) Metodológica     d) Administrativa Económica

EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA:	N	AV	MV	CS
1. Estoy pendiente del "¿Qué dirán?" para opinar o actuar.				
2. Procuro convencer a otros de que tengo la razón.				
3. Prefiero no hablar de mis sentimientos.				
4. Voy por la tangente para no contestar preguntas comprometedoras.				
5. Escucho cuidadosamente a los demás para poder comprenderlos.				
6. Dicen que tengo buenos criterios de juicio y evaluación.				
7. Soy concreto/a, específico/a y preciso/a.				
8. Estoy dispuesto/a a cambiar mi punto de vista u opinión.				
9. Evito decir cosas que podrían incomodar a los demás.				
10. Encuentro fallas en lo que dicen y argumentan los demás.				
11. Soy escéptico hasta que me muestren pruebas.				
12. Tiendo a divagar o a cambiar de tema en una conversación.				
13. Comprendo y respeto los diferentes valores y creencias.				
14. Soy ordenado/a y disciplinado/a en mi manera de conversar.				
15. Fijo metas realistas y claras en una negociación.				
16. Busco métodos y soluciones innovadoras o diferentes.				
17. Me conformo con lo que dice o quiere la mayoría.				
18. Juzgo rápidamente, aun cuando no tenga todos los datos.				
19. Busco persuadir a los demás con lógica ante cualquier situación.				
20. Tiendo a hacer preguntas o comentarios fuera de contexto.				
21. Busco reconciliar diferencias de opinión o de valores.				
22. Soy bueno/a para evaluar resultados y rendimiento.				
23. Averiguo todo lo que puedo antes de analizar algo.				
24. Soy espontáneo/a y creativo/a.				
25. Uso indirectas o comentarios "entre chistes y bromas".				

EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA:	N	AV	MV	CS
26. Uso mi autoridad para lograr lo que considero que es lo mejor.				
27. Procuro justificar o explicar mis errores.				
28. Hago bromas y chistes cuando confronto situaciones educativas.				
29. Muestro calidez y compasión.				
30. Respeto y hago respetar la ética personal o profesional.				
31. Sintetizo e integro ideas.				
32. Alivio la tensión grupal con mi alegría.				
33. Tiendo a adivinar lo que quieren decir los demás.				
34. En un debate o discusión busco salir triunfador.				
35. Sermoneo cuando lo considero necesario.				
36. Intento agradar a las personas para lograr lo que quiero del otro.				
37. Elogio libremente a las personas que se lo merecen.				
38. Confronto las incongruencias o inconsistencias de otros.				
39. Uso lógica en mi razonamiento.				
40. Soy sencillo/a en mi manera de hablar.				
41. Tiendo a decir "Si" aun cuando quisiera decir "No".				
42. Tengo posturas legalistas o moralistas ante algunos sucesos educativos.				
43. Me fijo en detalles, aunque sean superfluos o sin importancia.				
44. Cambio rápidamente de estado anímico o de humor.				
45. Acepto la ambigüedad y la ambivalencia de otros.				
46. Pido directamente lo que quiero y necesito.				
47. Investigo todas las posibles opciones.				
48. Acepto cambios sin problemas.				
49. Evito una discusión hasta donde sea posible.				
50. Dicen que soy criticón/a o difícil de complacer.				
51. Valoro sobre todo la objetividad.				
52. Me es difícil concentrarme por mucho tiempo.				
53. Soy empático/a y comprensivo/a.				
54. Puedo decir "¡No!", sin vacilar después.				
55. Logro distinguir entre lo esencial y lo accesorio.				
56. Hablo de mis cosas en forma auténtica y sin rodeos.				
57. Procuro convencer a la persona con quien converso.				
58. Evalúo lo que me dicen según mis valores personales.				
59. Muestro poca emoción en el aula.				
60. Hablo impulsivamente.				
61. Procuro establecer una buena relación antes de tratar un tema.				
62. Doy mi opinión en casi todas las circunstancias.				
63. Tiendo a analizar todo lo que me sucede.				
64. Me gusta enfrentarme con nuevos desafíos y problemas.				
65. Me dejo manipular o influenciar con sentimientos de culpa.				
66. Soy muy estricto en cuestiones morales y éticas.				
67. Cuando converso con alguien, busco la causa de todo.				
68. Cambio de idea o de parecer si alguien es muy persuasivo.				
69. Reconozco y resalto el valor de la persona con quien hablo.				
70. Apelo al sentido de justicia con los demás.				
71. Soy hábil para seguir instrucciones lógicas paso a paso.				
72. Mi conversación demuestra mucha energía.				
73. Hago favores a personas que no me lo solicitan.				
74. Procuro motivar a otro a que haga lo que yo quiero.				

EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA:	N	AV	MV	CS
75. Confío poco en la inspiración y la intuición.				
76. Me aburro cuando se acaba la novedad de algo o de alguien.				
77. Muestro tolerancia y comprensión con otros.				
78. Cumpro lo que me comprometo a realizar.				
79. Soy muy sistemático cuando discuto con alguien.				
80. Me proyecto hacia el futuro en las conversaciones.				
81. Me siento defraudado/a si no recibo los elogios merecidos.				
82. Uso amenazas abiertas o disfrazadas para que me cumplan.				
83. Resalto las fallas de lógica en los argumentos de los demás.				
84. Soy temperamental y cambiante.				
85. Soy sensible a los demás y a sus necesidades.				
86. Estoy dispuesto/a a negociar diferencias.				
87. Evalúo todos los pros y los contras antes de decidir algo.				
88. Mi entusiasmo anima a mis estudiantes.				
89. La gente dice que tiendo a ser hablador/a o charlatán				
90. La gente dice que tiendo a ser crítico/a.				
91. La gente dice que tiendo a ser fanático con los detalles.				
92. La gente dice que tiendo a distraer a otros en una conversación.				
93. La gente dice que tiendo a ser fácilmente manipulado por otros.				
94. La gente dice que tiendo a ser arrogante.				
95. La gente dice que tiendo a ser escéptico.				
96. La gente dice que tiendo a ser cambiante.				
97. La gente dice que tiendo a entrometerme en las conversaciones de otros.				
98. La gente dice que tiendo a ser intolerante.				
99. La gente dice que tiendo a ser manipulador con "lógica".				
100. La gente dice que tiendo a ser temperamental.				
101. La gente dice que tiendo a ser dependiente de otros.				
102. La gente dice que tiendo a ser autoritario.				
103. La gente dice que tiendo a ser "sermoneador".				
104. La gente dice que tiendo a ser "sobreprotector".				
105. La gente dice que tiendo a ser demasiado complaciente.				
106. La gente dice que tiendo a ser muy competitivo.				
107. La gente dice que tiendo a ser muy apegado a las cifras y datos.				
108. La gente dice que tiendo a ser irreverente o irrespetuoso.				
109. La gente dice que tiendo a ser fácilmente persuadido.				
110. La gente dice que tiendo a ser legalista.				
111. La gente dice que tiendo a ser frío y calculador.				
112. La gente dice que tiendo a ser ingenuo.				

**Fuente:** Adaptación propia sobre la base de Mariano Cebrián Herreros. (1999). Cambios técnicos, comunicativos y pedagógicos. España: Ed. Universidad Complutense de Madrid.

# CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES ESTILOS DE COMUNICACIÓN DOCENTE

Este cuestionario es anónimo, y es parte de una investigación para conocer algunas actitudes comunicativas entre docentes y estudiantes, frente a la educación universitaria actual. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Te pedimos que respondas con absoluta sinceridad y con detalle cuando te lo solicitemos. ¡Agradezco desde ya tu colaboración!

## INSTRUCCIONES

Las siguientes frases describen diferentes actitudes que tenemos casi todos los seres humanos a un grado u otro. Después de leer cada frase, marca con una "X" la casilla que corresponda a la frecuencia con la que la frase te describe a ti y las relaciones con tus docentes de turismo, según la siguiente escala:

<b>N: NUNCA</b>	<b>AV: A VECES</b>	<b>MV: MUCHAS VECES</b>	<b>CS: CASI SIEMPRE</b>
-----------------	--------------------	-------------------------	-------------------------

### I. DATOS DE INFORMACIÓN GENERAL

1. Sexo:    Masculino                       Femenino                       Edad:
2. Semestre:                       3. Trabaja    Sí     No
4. Estudia en otra carrera o institución    Sí     No     Cual .....

CONSIDERA QUE LOS DOCENTES DE TURISMO DE LA UMSA:	N	AV	MV	CS
1. Están pendientes del "¿Qué dirán?" para opinar o actuar.				
2. Procuran convencer a los estudiantes de que tienen la razón.				
3. Comentan sobre sus sentimientos, ideales, valores sociales.				
4. Van por la tangente para no contestar preguntas comprometedoras.				
5. Escuchan cuidadosamente a sus estudiantes para poder comprenderlos.				
6. Dicen que tienen buenos criterios de juicio y evaluación.				
7. Son concretos, específicos, y precisos.				
8. Están dispuestos a cambiar sus puntos de vista u opinión.				
9. Evitan decir cosas que podrían incomodar a los estudiantes.				
10. Encuentran fallas en lo que dicen y argumentan sus estudiantes.				
11. Son desconfiados hasta que le muestren pruebas objetivas.				
12. Tienden a divagar o a cambiar de tema en una conversación.				
13. Comprenden y respetan los diferentes valores y creencias de sus estudiantes.				
14. Son ordenados y disciplinados en su manera de conversar.				
15. Fijan metas realistas y claras en una negociación con sus estudiantes.				
16. Buscan métodos y soluciones innovadoras o diferentes.				
17. Se conforman con lo que dicen o quieren la mayoría de sus estudiantes.				
18. Juzgan rápidamente, aun cuando no tenga todos los datos.				
19. Buscan persuadir a los estudiantes con lógica ante cualquier situación.				
20. Tienden a hacer preguntas o comentarios fuera de contexto.				
21. Frente a diferentes tipos de opinión o de valores entre estudiantes buscan reconciliar las diferencias.				
22. Son buenos para evaluar los resultados y rendimiento estudiantil.				
23. Averiguan todo lo que pueden antes de analizar algo.				
24. Son espontáneos y creativos.				
25. Usan indirectas o comentarios "entre chistes y bromas".				
26. Usan su autoridad para lograr lo que consideran que es lo mejor.				
27. Procuran justificar o explicar sus errores.				
28. Hacen bromas y chistes cuando negocian con sus estudiantes.				

<b>CONSIDERA QUE LOS DOCENTES DE TURISMO DE LA UMSA:</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>MV</b>	<b>CS</b>
29. Muestran calidez y compasión.				
30. Respetan y hacen respetar la ética personal o profesional.				
31. Sintetizan e integran ideas.				
32. Alivian la tensión grupal con alegría.				
33. Tienden a adivinar lo que quieren decir sus estudiantes.				
34. Quieren "ganarle" al otro en un debate o discusión.				
35. Sermonean cuando lo consideran necesario.				
36. Intentan agradar a las estudiantes para lograr lo que desean.				
37. Elogian libremente a los estudiantes que se lo merecen.				
38. Confrontan las incongruencias o inconsistencias de sus estudiantes.				
39. Usan lógica en su razonamiento.				
40. Son sencillos en su manera de hablar.				
41. Tienden a decir "Si" aun en situaciones en la que deberían decir "No".				
42. Tienen posturas legalistas o moralistas ante algunos sucesos educativos.				
43. Se fijan en detalles, aunque sean superficiales y sin importancia.				
44. Cambian rápidamente de estado de ánimo o de humor.				
45. Aceptan las equivocaciones y las opiniones diferentes de sus estudiantes.				
46. Piden directamente lo que quieren y necesitan de sus estudiantes.				
47. Buscan varias alternativas a un problema.				
48. Aceptan cambios sin problemas.				
49. Evitan una discusión hasta donde sea lo posible.				
50. Son criticones o difíciles de complacer.				
51. Valoran sobre todo la objetividad.				
52. Les es difícil concentrarse por mucho tiempo.				
53. Son empáticos y comprensivos con sus estudiantes.				
54. Pueden decir "¡No!", sin vacilar después.				
55. Logran distinguir entre lo esencial y lo accesorio.				
56. Hablan de sus cosas en forma auténtica y sin rodeos.				
57. Procuran convencer a sus estudiantes con quienes conversan.				
58. Evalúan lo que dicen sus estudiantes según sus valores personales.				
59. Muestran poca emoción en el aula.				
60. Hablan impulsivamente.				
61. Procuran establecer una buena relación con sus estudiantes antes de tratar un tema.				
62. Dan su opinión en casi todas las circunstancias.				
63. Tienden a analizar todo lo que les sucede.				
64. Les gusta enfrentarse con nuevos desafíos y problemas.				
65. Se dejan manipular o influenciar con sentimientos de culpa.				
66. Son muy estrictos en cuestiones morales y éticas.				
67. Cuando conversan con alguien, buscan la causa de todo.				
68. Cambian de idea o de parecer si alguien es muy persuasivo.				
69. Reconocen y resaltan el valor del estudiante con quien hablan.				
70. Apelan al sentido de justicia con los estudiantes.				
71. Son hábiles para seguir instrucciones lógicas paso a paso.				
72. Muestran en su conversación mucha energía.				
73. Hacen favores no solicitados a sus estudiantes.				
74. Procuran motivar a los estudiantes para que hagan lo que el quiere.				
75. Confían poco en la inspiración y en la intuición.				
76. Se aburren cuando se acaba la novedad de algo, de alguien o de un grupo.				
77. Muestran tolerancia y comprensión con sus estudiantes.				
78. Cumplen lo que se comprometen a realizar.				
79. Son muy sistemáticos cuando discuten con sus estudiantes.				



CONSIDERA QUE LOS DOCENTES DE TURISMO DE LA UMSA:	N	AV	MV	CS
80. Se proyectan hacia el futuro en las conversaciones.				
81. Se sienten defraudados si no reciben los elogios merecidos.				
82. Usan amenazas abiertas o disfrazadas para que cumplan sus estudiantes.				
83. Resaltan las fallas de lógica en los argumentos de sus estudiantes.				
84. Son temperamentales y cambiantes.				
85. Son sensibles ante las necesidades de sus estudiantes.				
86. Están dispuestos a negociar diferencias con sus estudiantes.				
87. Evalúan todos los pros y los contras antes de decidir algo.				
88. Son entusiastas y animan a sus estudiantes.				
89. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser habladores o charlatanes.				
90. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser criticones.				
91. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser fanáticos en los detalles.				
92. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser distractores.				
93. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser fácilmente manipulados por otros.				
94. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser arrogantes.				
95. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser escépticos.				
96. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser cambiantes.				
97. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a entrometerse en las conversaciones de otros.				
98. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser intolerantes.				
99. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser manipuladores con "lógica".				
100. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser temperamentales.				
101. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser dependientes de otros.				
102. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser autoritarios.				
103. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser "sermoneadores".				
104. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser "sobreprotectores".				
105. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser demasiado complacientes.				
106. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser muy competitivos.				
107. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser muy apegados a las cifras y datos.				
108. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser irreverentes o irrespetuosos.				
109. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser fácilmente persuadidos.				
110. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser legalistas, inflexibles o rígidos.				
111. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser fríos y calculadores.				
112. Los estudiantes dicen que sus docentes tienden a ser ingenuos.				

**Fuente:** Adaptación propia sobre la base de Mariano Cebrián Herreros. (1999). Cambios técnicos, comunicativos y pedagógicos. España: Ed. Universidad Complutense de Madrid.

# CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES LA COMUNICACIÓN DOCENTE - ESTUDIANTIL

Por favor lea con cuidado cada una de las siguientes premisas y califique su percepción en una de las opciones que usted considera adecuadas.

## INSTRUCCIONES

Marca con una "X" la respuesta que mejor refleje tu opinión del proceso comunicativo entre Docentes y Estudiantes.

### I. DATOS DE INFORMACIÓN GENERAL

1. Sexo: Masculino  Femenino  Edad:
2. Semestre:  3. Trabaja Sí  No
4. Estudia en otra carrera o institución Sí  No  Cual .....

## PREGUNTAS

1. Los docentes son personas accesibles y abiertas a nivel comunicativo frente a los estudiantes en el proceso educativo.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

2. Los docentes escuchan cuidadosamente a los estudiantes para poder comprenderlos.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

3. Los docentes motivan la generación de conversaciones entre sus estudiantes.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

4. Los docentes crean situaciones de aprendizaje que permitan a sus estudiantes plantearse preguntas, buscar información, organizar sus ideas, reflexionar, opinar y formular sus conclusiones.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

5. Consideras que tus docentes son sinceros cuando se comunican en aula.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

6. Los docentes son claros y concretos en su sesión educativa.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

7. La actitud comunicativa de los docentes a nivel profesional es.

Deficiente		Regular		Buena		Excelente
------------	--	---------	--	-------	--	-----------

8. Sientes que tus docentes se interesan por lo que expresas a nivel comunicativo en el aula.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

9. Los docentes crean situaciones para que los estudiantes ejerciten su capacidad comunicativa en el proceso áulico.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

10. Existen obstáculos en el proceso comunicativo entre docentes y estudiantes.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

11. Los docentes aceptan las críticas de sus estudiantes en relación a la acción educativa.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

12. Los docentes solucionan los problemas comunicativos entre estudiantes.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

13. Sientes que tienes el apoyo de tus docentes en el proceso enseñanza aprendizaje.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

14. Los docentes propician la expresión de las experiencias, sentimientos y opiniones de los estudiantes mediante el lenguaje: oral, escrito, plástico, corporal, etc.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

15. A tus docentes les interesa la realidad personal de sus estudiantes cuando se la comunican, sobre todo de aquellos/as que tienen dificultades en su proceso académico.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

16. Cómo calificaría usted la relación comunicativa entre Docentes y estudiantes en la carrera de Turismo.

Deficiente		Regular		Buena		Excelente	
------------	--	---------	--	-------	--	-----------	--

17. Los docentes estructuran actividades pedagógicas para generar procesos comunicativos efectivos.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

18. Los docentes propician un entorno en el aula, seguro y abierto para el diálogo, con el fin de que los estudiantes verbalicen ideas innovadoras.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

19. Consideras que el proceso comunicativo a nivel de la carrera de Turismo es abierto.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

Gracias por su colaboración.

# CUESTIONARIO PARA DOCENTES LA COMUNICACIÓN DOCENTE - ESTUDIANTIL

Por favor lea con cuidado cada una de las siguientes premisas y califique su percepción en una de las opciones que usted considera adecuadas.

## INSTRUCCIONES

Marca con una "X" la respuesta que mejor refleje tu opinión del proceso comunicativo entre Docentes y Estudiantes.

### I. DATOS DE INFORMACIÓN GENERAL

1. Sexo:      Masculino       Femenino       Edad:
2. Años de Docencia en la Carrera de Turismo:
3. Docente Titular       Docente Interino
4. Área a la que pertenece a) Área Turística  b) Socio-cultural  c) Metodológica  d) Administrativa Económica

## PREGUNTAS

1. El docente es una persona accesible y abierta a nivel comunicativo frente a los estudiantes en el proceso educativo.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

2. Los docentes escuchan cuidadosamente a los estudiantes para poder comprenderlos.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

3. Los docentes motivan la generación de conversaciones entre sus estudiantes.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

4. Los docentes crean situaciones de aprendizaje que permitan a sus estudiantes plantearse preguntas, buscar información, organizar sus ideas, reflexionar, opinar y formular sus conclusiones.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

5. Considera que los docentes son sinceros cuando se comunican en aula.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

6. Los docentes son claros y concretos en su sesión educativa.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre
-------	--	---------	--	--------------	--	---------

7. La actitud comunicativa de los docentes a nivel profesional es.

Deficiente		Regular		Buena		Excelente
------------	--	---------	--	-------	--	-----------

8. Los docentes se interesan por lo que expresan sus estudiantes a nivel comunicativo en el aula.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

9. Los docentes crean situaciones para que los estudiantes ejerciten su capacidad comunicativa en el proceso áulico.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

10. Existen obstáculos en el proceso comunicativo entre docentes y estudiantes.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

11. Los docentes aceptan las críticas de sus estudiantes en relación a la acción educativa.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

12. Los docentes solucionan los problemas comunicativos entre estudiantes.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

13. Los docentes brindan un apoyo individualizado a sus estudiantes en el proceso enseñanza aprendizaje.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

14. Los docentes propician la expresión de las experiencias, sentimientos y opiniones de los estudiantes mediante el lenguaje: oral, escrito, plástico, corporal, etc.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

15. Los docentes se interesan por la realidad personal de sus estudiantes cuando estos se la comunican.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

16. Cómo calificaría usted la relación comunicativa entre Docentes y estudiantes en la carrera de Turismo.

Deficiente		Regular		Buena		Excelente	
------------	--	---------	--	-------	--	-----------	--

17. Los docentes estructuran actividades pedagógicas para generar procesos comunicativos efectivos.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

18. Los docentes propician un entorno en el aula, seguro y abierto para el diálogo, con el fin de que los estudiantes verbalicen ideas innovadoras.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

19. Considera que el proceso comunicativo a nivel de la carrera de Turismo es abierto.

Nunca		A veces		Generalmente		Siempre	
-------	--	---------	--	--------------	--	---------	--

Gracias por su colaboración.