

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANÁLISIS DE FACTORES COMUNICATIVOS QUE
INFLUYEN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA –
APRENDIZAJE EN ALUMNOS DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UMSA

Tesis de grado presentada para la obtención del grado de Licenciatura

Por: Réymar Odín Valdez Flores

La Paz, Bolivia
2023

DEDICATORIA

A mis padres, quienes, a través de su esfuerzo y ejemplo, supieron guiarme por el camino de los valores que ahora ostento.

A mi hermano que siempre me acompañó.

A mi esposa e hijos, que son la parte fundamental de mi vida y por quienes uno hace el esfuerzo de seguir adelante tratando de ofrecer lo mejor de sí.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas las personas que participaron directa e indirectamente en la elaboración de este documento. En principio, a mi señor padre, ahora el cielo, el Lic. Ricardo Valdez C., quien fue siempre el impulsor de este trabajo, al Lic. Édgar Rojas V. por haber sugerido, en una primera instancia, la temática a abordar; a la Lic. Ninette Cornejo I. y al MSc. Pablo Riveros N. por guía, apoyo, y recomendaciones ofrecidas a lo largo de la elaboración del presente trabajo; finalmente, a los docentes de la Carrera de Administración de Empresas por su dedicación y esfuerzo en la formación de sus estudiantes. A todos ellos, gracias.

Réymar O. Valdez Flores

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación versa sobre el análisis de los factores de comunicación que influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés desde la perspectiva estudiantil. Es decir, se trata de analizar qué factores comunicativos, y de qué manera, influyen en el proceso educativo y, por ende, en el desempeño de los estudiantes. Se aborda el análisis a partir de encuestas realizadas a 340 estudiantes de la carrera.

Se tomaron como variables de estudio las siguientes: las relaciones interpersonales, factores emocionales, el lenguaje, tono de voz, expresión oral, comunicación no verbal, métodos de enseñanza, motivación. Asimismo, se consideraron referencias conceptuales y diferentes estudios que se realizaron en otros países, relacionados con la comunicación y el entorno educativo.

Los resultados obtenidos evidencian la importancia e influencia de los factores comunicativos en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En esa misma línea, se observan y se analizan ciertas deficiencias y fortalezas en este campo, lo cual permite formular algunas recomendaciones con el fin de mejorar el proceso de la comunicación docente-estudiantil, mismos que son esenciales en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto coadyuvará a una mejor calidad educativa para el beneficio de docentes y estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación podrá servir de referencia y de base para elaboración de otros proyectos investigativos en el marco de los procesos comunicacionales con el fin de la implementación de mejores métodos y técnicas en lo que respecta a la gestión educativa.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I.....	13
ASPECTOS GENERALES.....	13
1.1. JUSTIFICACIÓN O APORTES.....	13
1.1.1. Justificación teórica	13
1.1.2. Justificación práctica	14
1.1.3. Justificación social	14
1.2. SITUACIÓN PROBLÉMICA	15
1.3. PROBLEMA CIENTÍFICO.....	19
1.4. HIPÓTESIS.....	19
1.4.1. Operacionalización de variables.....	19
1.5. OBJETO DE ESTUDIO	20
1.6. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.6.1. Alcance geográfico	20
1.6.2. Alcance temático	20
1.6.3. Alcance temporal.....	21
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.7.1 Objetivo general.....	21
1.7.2 Objetivos específicos.....	21
CAPITULO II.....	22
DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO.....	22
2.1. REFERENCIAS CONCEPTUALES	22
2.1.1. Comunicación y proceso comunicativo	22
2.1.1.1 Comunicación	22
2.1.1.2 Proceso comunicativo.....	26
2.1.1.2.1. Tipos y elementos de los procesos comunicativos.....	28

2.1.3. Gestión educativa	31
2.1.4. Desempeño estudiantil	34
2.1.5. Aprendizaje	36
2.1.5.1. El aprendizaje “in sight”	39
2.1.5.2. El aprendizaje significativo	41
2.1.6. Enseñanza educativa	43
2.1.7. Proceso de enseñanza–aprendizaje	45
2.2. CONTEXTO REFERENCIAL	48
2.2.2. Educación superior	48
2.2.2.1. La educación superior en América Latina	49
2.2.3. Carrera de Administración de Empresas de la UMSA	51
2.3. ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO	52
2.3.1. Experiencia en España (Hevia I., Rogríguez C. y Fueyo A.,2018)	53
2.3.2. Experiencia en Argentina (Bordoni N. y Squassi A., 2022)	55
2.3.3. Experiencia en el Perú (Fernández L. y Robles F., 2016)	58
2.3.4. Trabajos investigativos en la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA .	61
2.4. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	64
CAPÍTULO III	70
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	70
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	70
3.2. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO	72
3.2.1. Determinación del tamaño y diseño de la muestra	72
3.3. SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS	75
3.3.1. Método analítico - deductivo	75
3.3.2. Técnicas	75
3.5. INSTRUMENTOS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN	77
CAPÍTULO IV	79
RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN	79
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA N°1	79

4.1.1 Aspectos emocionales	80
4.1.2. La comunicación y el proceso de enseñanza- aprendizaje	81
4.1.3. Los factores comunicativos que inciden en el proceso de enseñanza- aprendizaje	86
4.1.4. Percepción de la situación comunicativa propia por parte de los estudiantes ..	90
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA N° 2	95
CAPÍTULO V	101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
1.7. CONCLUSIONES.....	101
1.8. RECOMENDACIONES.....	102
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS.....	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	17
Gráfico 2.....	65
Gráfico 3.....	66
Gráfico 4.....	67
Gráfico 5.....	67
Gráfico 6.....	68
Gráfico 7.....	69
Gráfico 8.....	80
Gráfico 9.....	81
Gráfico 10.....	82
Gráfico 11.....	83
Gráfico 12.....	84
Gráfico 13.....	85
Gráfico 14.....	86
Gráfico 15.....	88
Gráfico 16.....	89
Gráfico 17.....	90
Gráfico 18.....	91
Gráfico 19.....	92
Gráfico 20.....	93
Gráfico 21.....	94
Gráfico 22.....	95
Gráfico 23.....	96
Gráfico 24.....	97
Gráfico 25.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	19
Tabla 2	61
Tabla 3	62
Tabla 4	63
Tabla 5	64

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.....	30
Cuadro 2.....	33

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos desde su origen, para vivir y desarrollarse como sociedad, han tenido la necesidad de comunicarse con sus semejantes y de esa manera entender la realidad que les rodea. La comunicación es una habilidad esencial para el proceso de socialización lo que provoca que nadie pueda prescindir de ella. De hecho, la comunicación es el elemento principal de la interrelación entre personas; una manera de ser del uno ante el otro. Es imposible concebir el desarrollo integral del ser humano de manera individual y colectiva sin una adecuada comunicación. Esta se produce por medio del uso de una herramienta que nos permite reflejar la realidad, describir los aspectos de la vida cotidiana, transmitir intenciones y mensajes a nuestros semejantes; esta herramienta es el lenguaje (Cáceres A., Donoso P. y Guzmán J., 2012).

Las capacidades básicas de los individuos se fundamentan sobre la base de la comunicación puesto que ayuda a desarrollar las habilidades cognitivas como hablar, leer, escribir, comprender, expresar ideas e interpretar significaciones del mundo. De la misma manera, las funciones afectivas y emocionales están vinculadas a la comunicación. A decir de Gutiérrez y García (2015), la comunicación emocional es fundamental en las interrelaciones personales puesto que la inclusión o el uso de las emociones en lo que se comunica reviste de mucha importancia para que el mensaje sea más efectivo.

El ser humano por naturaleza tiene deseos y anhelos que lo diferencian de otros seres. Entre los más importantes se pueden destacar el deseo de aprender, el deseo de entender, el deseo de conocer y el deseo de desarrollarse; todo esto solo se logra a través de la interacción con los demás, transmitiendo mensajes, expresando emociones y contenidos ya sea de manera verbal o no verbal. El aprendizaje y la enseñanza son en esencia procesos comunicativos, ya que sin comunicación no hay educación. Como indica Amayuela (2013), educación y comunicación son procesos inseparables, ya que cualquier hecho educativo requiere mediaciones comunicativas y no hay situación comunicativa que no

tenga una influencia educativa. En este sentido, considerando que el proceso educativo de enseñanza-aprendizaje es trascendental para el desarrollo de las sociedades, el establecimiento de una comunicación eficaz juega un papel fundamental para el logro de este fin: el desarrollo. La comunicación incide directamente en el éxito o fracaso del proceso de enseñanza-aprendizaje ya que maestro y alumno están en constante comunicación. Es la razón por la cual se debe fortalecer la competencia comunicativa con el fin de generar entornos más propicios para la formación integral de los alumnos.

En este marco, dado que el proceso educativo se convierte en uno de los pilares más importantes para el desarrollo de las sociedades y los estados, el presente proyecto investigativo pretende analizar e identificar los factores comunicacionales que inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje y de los alumnos de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés.

En el Capítulo I, como parte de los aspectos generales, se buscará identificar el problema científico, se presentará la justificación del tema, se hará el planteamiento de la hipótesis con sus respectivas variables y su operacionalización; finalmente se presentarán los objetivos de la investigación.

El Capítulo II corresponde al desarrollo estructural teórico de la tesis, donde se abordarán las referencias conceptuales, que sustentarán teóricamente el presente trabajo; el contexto referencial y estudios previos del objeto de estudio.

En el Capítulo III, que corresponde al diseño metodológico de la investigación, se presentará el tipo de investigación, se identificará el universo de estudio y se determinará la muestra. Asimismo, se indicará la metodología que será aplicada y los instrumentos de relevamiento utilizados.

El Capítulo IV estará destinado a la presentación, interpretación y análisis de los resultados provenientes del estudio, así como la validación de la información en la investigación.

Por último, en el Capítulo V, se presentarán las conclusiones y recomendaciones propuestas en la presente investigación.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. JUSTIFICACIÓN O APORTES

1.1.1. Justificación teórica

La misión de los centros de educación superior es formar profesionales altamente calificados dispuestos a satisfacer las necesidades de la sociedad. En el caso de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, como se indica en el documento del “Segundo Congreso Interno” (2000) se han desarrollado diferentes planes de estudio desde el año 1974 con el propósito de mejorar el nivel de formación de sus estudiantes. El logro de los resultados de formación académica se encuentra vinculado a mejorar las estrategias comunicativas en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

En la actualidad, verificando el Repositorio Institucional de UMSA, se puede evidenciar que existen trabajos de investigación relacionados al ámbito educativo y a la gestión de conocimiento en la Carrera de Administración de Empresas; sin embargo, no se aprecian muchos documentos relacionados con el tema de los factores comunicacionales. En tal sentido, se considera que la presente investigación se constituirá en un aporte para futuras investigaciones y para la ciencia administrativa.

Para tal fin, se consideran, como un aporte teórico, aspectos vinculados a conceptos importantes como la gestión educativa, los procesos comunicacionales y la identificación de los factores comunicativos que inciden en el proceso de enseñanza y aprendizaje académicos.

1.1.2. Justificación práctica

La identificación y análisis de los factores comunicacionales que inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje, en la práctica, podrá beneficiar a los actores de este proceso para lograr un adecuado flujo y equilibrio de la comunicación. Todo esto tiene como finalidad la de ofrecer hallazgos y conclusiones que les permita a estos actores mejorar la manera en la que hoy en día se imparte conocimiento, puesto que a este está vinculado un propósito educativo, concretizado en objetivos y métodos científicamente fundamentados, y que brinden resultados eficientes esperados: la formación de profesionales altamente capacitados. Por otro lado, el presente proyecto investigativo logrará orientar, explicar y demostrar que existen mecanismos comunicativos que pueden brindar un mejor desempeño académico de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA.

1.1.3. Justificación social

Se hace evidente la importancia del estudio de los elementos comunicativos vinculados a la educación como factor que está relacionado con el desarrollo del ser humano y las sociedades. Asimismo, se destaca la necesidad de que los integrantes de una organización educativa, en este caso la Carrera de Administración de Empresas de UMSA, fortalezcan las habilidades y competencias comunicativas para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, el clima académico y lograr objetivos de aprendizaje enmarcados en las mallas curriculares y en los perfiles profesionales.

La elaboración de este proyecto pretende ayudar a los docentes y alumnos, por medio de la información, a mejorar los procesos comunicativos, porque la comunicación desempeña importantes funciones cognitivas y afectivas, cuestiones que están indisolublemente ligadas en el desarrollo de los procesos educacionales.

1.2. SITUACIÓN PROBLÉMICA

Ya se había mencionado que las personas como seres sociales que viven en una colectividad necesitan intercambiar contenidos y mensajes lo cual les permite relacionarse unos con otros para organizarse y desarrollarse. De hecho, la comunicación tiene una importancia decisiva promoviendo programas de desarrollo humano en el nuevo clima de cambio social (Fraser y Villet, 1994). Sobre todo, en el mundo en que vivimos actualmente, la comunicación entre personas requiere de una elevada capacidad de intercambio de información.

Por otro lado, se indicó que la comunicación se ha convertido en uno de los principales elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje ya que permite no solo construir mensajes con significados y sentidos entre dos partes, sino también permite la adquisición de conocimiento por medio de la comprensión dentro de un entorno académico. La comunicación educativa es un tipo comunicación que se produce en el este ámbito y es decisiva para la educación misma. Sin comunicación no existe educación (Amayuela, 2013). Es por ello que la adquisición de capacidades comunicativas es necesaria por parte de los actores de este proceso. En los últimos años se han evidenciado cambios significativos en las estructuras y procesos educacionales mediante reformas que buscan mejorar la forma en la cual hoy en día se brinda la formación académica.

Con estas consideraciones, es posible afirmar que la comunicación es una de las capacidades cognitivas fundamentales para el desarrollo y desempeño académico; por tanto, los elementos comunicacionales se constituyen en una base sólida para el proceso de enseñanza- aprendizaje de diversas áreas del conocimiento. Esto supone objetivamente lograr hacer del estudiante un agente eficaz capaz de atender y resolver no solo los compromisos de la educación moderna, sino de la vida en general.

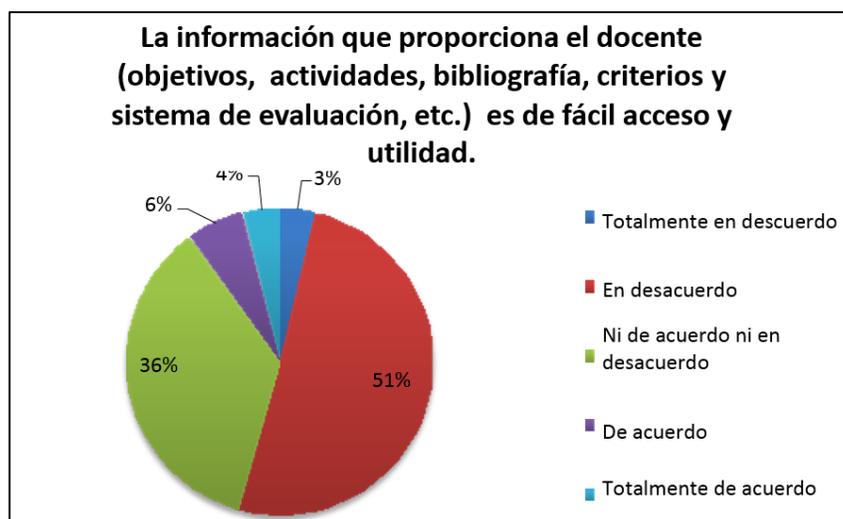
Así, como la comunicación efectiva es fundamental para diseñar programas de desarrollo social comentados anteriormente, también lo es para el desarrollo del sistema educativo, comenzando desde las salas de clase. La comunicación en el aula es un factor determinante para el logro de los objetivos educativos. Difícilmente es comprensible la acción educativa sin una buena comunicación entre un docente y un alumno, por eso se hace necesario considerar e identificar algunos factores comunicacionales que intervienen en este proceso con el fin de generar ambientes de enseñanza y aprendizaje más propicios para la formación integral de los alumnos.

En el entorno educativo, como indica Giráldez en su artículo, existen investigaciones que han interesado por averiguar qué componentes del proceso educacional tienen más incidencia en el aprendizaje. Se han encontrado en estas que además de factores importantes como el liderazgo, políticas educativas, infraestructura, etc., los factores como la motivación, los niveles de interacción, la creación de una atmósfera positiva o las expectativas que se plantean en la clase son importantes para el logro del objetivo educativo, y en el núcleo de todos estos factores está la habilidad para comunicarse eficazmente. Se observa que la manera de comunicarse de un docente influye en lo que los estudiantes van a aprender y recordar, y también su comportamiento en el aula. Como indican Del Barrio, Castro y Borragán (2009), la característica más importante de un buen profesor es su capacidad comunicativa y el buen uso de los elementos comunicacionales, considerando de sobre manera que, si se tiene en cuenta que, para lograr mejorar la calidad de la educación, en cualquier nivel, es preciso que la comunicación que el docente establece con sus alumnos sea eficaz. En todo proceso de comunicación es fundamental tener en mente el correcto funcionamiento de tres elementos importantes: la voz, la personalidad y el lenguaje que utiliza quien comunica (Del Barrio, Castro y Borragán, 2009).

En el entorno de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, de acuerdo a la información proporcionada por el Repositorio Institucional de UMSA, existen algunas investigaciones relacionadas con el tema del conocimiento y del proceso de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, no se registran investigaciones que apunten principalmente a la influencia de los factores comunicacionales en este proceso educativo. Esto abre un espacio para que futuros investigadores enfoquen su mirada en este tema.

De uno de esos trabajos de investigación previos, en el marco de los métodos y estrategias de enseñanza-aprendizaje, se extrae uno de los pocos gráficos que muestran resultados vinculados a los aspectos comunicacionales.

GRÁFICO 1



Fuente: ARQUIPA M. y DÁVALOS L. (2017)

“IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS 2012 EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS”

Los datos de este gráfico, puntualmente, muestran una percepción de los estudiantes con respecto a un elemento comunicativo que es la proporción de información por parte de los docentes, su accesibilidad y utilidad. Se puede apreciar que la mayoría, un 51 %, considera que la información proporcionada por los docentes no es de fácil acceso, por el contrario, un mínimo porcentaje, 10% consideran que dicha información es de fácil acceso y utilidad, y una considerable cantidad de estudiantes (36%) se presentan imparciales, con respecto a este punto. Efectivamente, este dato no refleja de manera general una realidad, pero proporciona una pauta para analizar la incidencia de los factores comunicacionales en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos de la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA.

Por todo lo expuesto y ante la ausencia de trabajos de investigación enfocados a la influencia de factores comunicativos en el proceso educativo, el presente trabajo de investigación permitirá conocer los factores comunicacionales y sus estrategias en el logro de mejorar la enseñanza y aprendizaje académica de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas en la Universidad Mayor de San Andrés. Asimismo, el desarrollo de este trabajo se orienta a establecer cómo la ausencia o presencia de las estrategias comunicacionales activas permitirán a los alumnos asimilar y comprender los contenidos académicos presentados y de esa manera se favorezca el aprendizaje significativo. Se pretende establecer la relación entre comunicación y el desempeño en la clase a través de alternativas de solución que permitan mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en los alumnos la Carrera de Administración de Empresas, mediante el diseño, elaboración y aplicación de una estrategia comunicativa.

1.3. PROBLEMA CIENTÍFICO

De acuerdo a lo mencionado, se formuló el siguiente problema:

¿Cuáles son los factores comunicativos que influyen en el proceso de enseñanza – aprendizaje en alumnos de la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA?

1.4. HIPÓTESIS

Los factores comunicativos influyen en el proceso de enseñanza – aprendizaje en alumnos de la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA.

1.4.1. Operacionalización de variables

TABLA 1

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Factores Comunicativos	Son elementos que intervienen en todo proceso de comunicación. Por lo general se establecen seis: emisor, receptor, código, mensaje, canal y contexto.	-Relaciones interpersonales - El lenguaje - El tono de voz - Expresión oral - Comunicación no verbal. - Canales de comunicación	Porcentaje de incidencia en la percepción subjetiva.	-Formulario de encuesta
Proceso de enseñanza y aprendizaje	El proceso de enseñanza-aprendizaje es un sistema de comunicación que involucra la implementación de estrategias pedagógicas para propiciar aprendizajes y está compuesto por cuatro elementos: el profesor, el estudiante, el contenido y las variables ambientales.	- Métodos y Técnicas de enseñanza y aprendizaje - Factores emocionales - Motivación	Porcentaje de incidencia en la percepción subjetiva sobre los procesos educativos.	-Formulario de encuesta

Fuente: Elaboración propia

1.5. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio, que es la parte objetiva sobre la cual se trabaja en la investigación y que ayuda a describir lo que el proyecto pretende alcanzar es el siguiente:

“El análisis de los factores comunicativos”.

El campo de acción de estudio es aquella parte del objeto conformado por el conjunto de aspectos, propiedades, relaciones que se abstraen del objeto en la actividad práctica, con un objetivo determinado con ciertas condiciones y situaciones (Suárez-Montes N. et al., 2016). Por ello, para el presente estudio el campo de acción es el siguiente:

“El proceso de enseñanza - aprendizaje en alumnos de la carrera de administración de empresas de la UMSA”.

1.6. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Alcance geográfico

El presente trabajo se enfocará en los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresa de la Universidad Mayor de San Andrés en la ciudad de La Paz.

1.6.2. Alcance temático

La presente investigación se circunscribe en conocimientos sobre la comunicación, el proceso de enseñanza-aprendizaje y su relevancia en el desempeño académico de los alumnos, siendo de valiosa ayuda para nuevas y futuras investigaciones.

1.6.3. Alcance temporal

El presente trabajo de investigación se realizará tomando como base de estudio el periodo comprendido entre los años de 2021-2022.

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Objetivo general

- Analizar los factores comunicativos que influyen en el proceso de enseñanza–aprendizaje, principalmente desde la perspectiva y percepción de los alumnos de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés.

1.7.2 Objetivos específicos

- Analizar la relación existente entre los factores comunicacionales y los procesos de enseñanza – aprendizaje.
- Determinar qué elementos de comunicación se manifiestan en el proceso de enseñanza - aprendizaje.
- Establecer la percepción de importancia, por parte de los estudiantes, de los factores comunicativos en el proceso educativo.
- Establecer la percepción de eficacia del proceso comunicativo en la relación docente - estudiante.
- Realizar un diagnóstico de las capacidades comunicativas por parte de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA

CAPÍTULO II

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO

2.1. REFERENCIAS CONCEPTUALES

En esta sección, se procederá a sustentar teóricamente el presente proyecto investigativo por medio de la presentación de diferentes conceptos referentes al objeto de estudio. Se abordarán conceptos y teorías que sustentan los elementos comunicacionales, el proceso comunicativo, la gestión educativa y el desempeño estudiantil, el aprendizaje y la enseñanza educativa.

2.1.1. Comunicación y proceso comunicativo

2.1.1.1 Comunicación

La comunicación es un fenómeno que ocurre entre diferentes seres de la naturaleza y propiamente de los seres humanos. De hecho, no se puede concebir al ser humano sin lenguaje y, por ende, sin comunicación (Navía W., 2001).

La literatura ofrece numerosas definiciones acerca de este fenómeno; sin embargo, los autores, sin importar las corrientes a las que pertenezcan ni su momento histórico, parecen coincidir en que se trata de un proceso dinámico, en el que participan un emisor que transmite un mensaje a través de un canal o medio a un receptor que, a su vez, puede convertirse también en emisor (Santos García D., 2012).

Desde un punto de vista etimológico, el verbo comunicar proviene de la una palabra latina, “communicare”, que significa poner en común. Entonces, considerando estos aspectos, se puede definir a la comunicación como el proceso por el cual dos o más individuos ponen en común sus intenciones, pensamientos o sentimientos por medio de mensajes utilizando diferentes canales.

La comunicación humana es un proceso socio-cultural puesto que se enmarca dentro de normas socio-culturales. Es cultural pues los individuos usan un código común como lengua, gestos, símbolos, etc. que poseen interpretaciones y significados compartidos. Asimismo, es un proceso social ya que los seres humanos interactúan entre ellos, construyendo significaciones, desempeñando roles, comprendiendo las normas de un grupo, sanciones sociales, etc. (De Fleur, 1996). En esa línea, se puede sostener que la comunicación es fundamental para los procesos culturales y sociales, puesto que se convierte en el núcleo de comunión, el punto de encuentro libre donde unos buscan descubrir a otros. Así como dice Freire (1974), la comunicación liberadora consiste en la palabra viva que es el lugar de reconocimiento del otro y de los mismos, donde asumen un compromiso de construir y colaborar a la construcción de un mundo común en el cual van creciendo como personas críticas de conciencia humana y no de conciencias vacías (Freire, 1974).

De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que la comunicación ha sido uno de los fenómenos intangibles de mayor repercusión en la historia de la humanidad y la diferencia entre esta y los demás seres vivos es que, de una forma u otra, los humanos se han comunicado para lograr su supervivencia por medio de las relaciones interpersonales. De esta manera, la comunicación se constituye en uno de los pilares fundamentales de su existencia, siendo una dimensión a través de la cual se reafirma la condición de seres humanos (José F., 2016). Es un hecho indiscutible que los miembros de un grupo social deben desarrollar habilidades y destrezas en la comunicación puesto que es en uno de los factores o elementos clave para alcanzar el desarrollo individual y colectivo.

En un entorno organizativo, cada una de las relaciones comunicativas que tienen los actores influye en sus acciones y tienen como resultado el comportamiento de la organización. Además, esta funciona como un sistema de cooperación donde, por medio de la comunicación, los miembros interactúan para alcanzar objetivos comunes (Chiavenato, I. 2009).

Por ello, los mensajes que se transmiten a partir del ambiente donde se desarrollan, deben expresarse coherente y adecuadamente. Según Gasassus (1997) de nada valen los conocimientos si no se saben comunicar. Para muchos investigadores en el ámbito de la comunicación, entre ellos Pasquali, señala acerca del proceso comunicacional que:

...es realizado únicamente por los seres racionales negando la interacción entre entes mecánicos y/o naturales. La auténtica comunicación, o diálogo debe presentar simetría expresada por la voluntad de entenderse ("acción recíproca entre agente y paciente en que cada interlocutor habla y es escuchado, recibe y emite en condiciones de igualdad"), si esto no ocurre sería sólo información, ya que los canales artificiales no pueden participar activamente a través de los elementos comunicacionales como son los canales racionales receptor-emisor y entre ellos el mensaje y la capacidad de decodificarlo. (Pasquali, A. 1978).

Es así como se debe tener presente que la comunicación se da en los niveles más elevados entre los seres humanos, los cuales poseen la capacidad de interactuar unos con otros utilizando diversos canales que le permiten asumir papeles recíprocamente de emisor y receptor a fin de dar a conocer un mensaje de interés común.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación como capacidad que tienen las personas para proveer y obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de los individuos. Al respecto, Gasassus (1997) sostiene: "se establecen cuando dos o más individuos comparten información para llegar a un entendimiento común", en otras palabras, la comunicación requiere de elementos, fundamentales: el emisor, receptor, contexto, mensaje, código y el canal como vías de acceso para mantener la comunicación efectiva y clara.

La comunicación no solo es emitir mensajes, sino también es escuchar al interlocutor, no por algo la comunicación más completa se da en el diálogo. Para que exista una

comunicación plena, nuestros mensajes deben ser comprendidos; por tanto, se hace imprescindible la presencia tanto del habla como de la escucha activa. La escucha activa se refiere al acto de escuchar con conciencia plena, así como expresar que se está escuchando con atención. Así pues, la escucha activa tiene una faceta interna, basada en el interés que se pone al escuchar lo que se transmite y en comprenderlo, y otra externa, que consiste en reflejar con gestos y reacciones que se está atento a lo que el emisor dice. Esta acción puede presentar ciertas dificultades puesto que requiere un esfuerzo de las capacidades cognitivas y empáticas (García-Allen J., 2015)

En la sociedad moderna, gran parte de la actividad humana está ligada a procesos de comunicación. Diariamente, se intercambia información en ámbitos familiares, sociales o académicos a través de textos orales o escritos utilizando diferentes medios. Estos procesos comunicativos van regulando, en alguna forma, la vida de los grupos y, dentro de estos, a la propia educación, la cual es vital para la organización de una sociedad. A decir de Amayuela G. (2013), la comunicación y la educación son dos procesos que, si bien se distinguen por su esencia, están muy relacionados y se complementan.

El progreso de los pueblos ha estado ligado y seguirá vinculado al desarrollo de las comunicaciones. La comunicación posee una importancia decisiva promoviendo el desarrollo humano en el nuevo clima de cambio social de nuestros días (Fraser C. y Villet J., 1994).

En resumen, “comunicar” es hacer saber a otro lo que se piensa, lo que se siente o lo que se desea. La manera más corriente y efectiva de comunicarse es hablando, pero no es la única. Al respecto, existen numerosas clasificaciones de tipos o grados de comunicación. Una de ellas, que atiende a la comunicación educativa es la que proponen Perceval J.M. y Tejedor S. (2008):

- Oral: Todo intercambio por medio de una conversación.
- Gestual: Las señas, gestos, los movimientos.
- Escrita: Un texto, un documento manuscrito.
- Electrónica: A través medios electrónicos: redes sociales páginas web, etc.
- Audiovisual: Todo aquello que puede ser oído y/o visto.
- Sincrónica: Cuando la comunicación se produce de manera continua y en tiempo real.
- Asincrónica: Cuando los flujos de información ocurren en espacios temporales separados.

2.1.1.2 Proceso comunicativo

Se puede considerar al proceso comunicativo como el más importante y complejo en la interacción del ser humano, donde se da intercambio de ideas, sentimientos y experiencias que han ido moldeando las actitudes y conductas ante la vida.

Esta interacción constante que tienen los seres humanos, ya sea de forma oral, escrita o gestual, permite, entre otras cosas, obtener el conocimiento, lograr el intercambio cultural y social. Es, en sí, un medio que permite la evolución de un ser individual, una organización o una sociedad.

En este lineamiento, en cuanto a comunicación organizacional se refiere, Chiavenato (2005) afirma que comunicación es “la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, pensamientos y valores, une a las personas para compartir sentimientos y emociones” (p.87). Es por ello que resulta ser de gran importancia la manera cómo los individuos se relacionan en todos los ámbitos donde se desenvuelven, incluyendo los ambientes de trabajo para proporcionar a las personas el valor agregado de ser respetados y tomados en cuenta. De igual manera, los seres humanos sienten la necesidad de comunicarse para llegar a un acuerdo mutuo y solucionar en algunos casos problemas

relacionados a una comunicación incompleta. Por consiguiente, se puede considerar que la comunicación se desarrolla en dos niveles: a nivel del ser humano en el marco de la conversación y a nivel de la organización en el ámbito de la estructura y roles sociales.

Desde el punto de vista más amplio, la comunicación humana se constituye en un **proceso**, que de acuerdo a Berlo D. (1984) es entendido como cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo considerando los acontecimientos y relaciones como dinámicos en un constante devenir. En este sentido, Berlo considera necesaria la presencia del lenguaje para establecer el proceso de comunicación pues es cambiante y está sujeto al devenir y para que se produzca se debe prestar atención a elementos tales como: quién, qué, por qué y con quién se está comunicando (Berlo D. 1984). Este proceso se da bajo diversas condiciones y depende del propósito de los actores. Con estas consideraciones, se puede afirmar que la comunicación implica un proceso en el que se transmiten mensajes. Estos mensajes llevan consigo diversos contenidos y significados, los cuales varían de acuerdo al estilo (esto es el cómo se lo trasmite) y los canales comunicacionales que se utilicen, siempre en busca de la comprensión entre las partes.

Para sintetizar, el proceso comunicativo consiste en la emisión de señales (sonidos, gestos, códigos, señas) con la intención de dar a conocer un mensaje de un emisor a un receptor. Para que la comunicación sea exitosa, tanto el emisor como el receptor deben contar con las habilidades que le permitan codificar y decodificar el mensaje e interpretarlo. Estos procesos comunicativos dependen mucho de la relación emisor-receptor, y el entorno donde el mensaje sea accesible a quien lo recibe (EUROINNOVA, 2023).

Por otro lado, dado que la comunicación está vinculada directamente al uso del lenguaje, el éxito de los procesos comunicacionales estará vinculado al desarrollo de la competencia comunicativa lingüística de sus actores. Esta competencia se pone en funcionamiento con

tres componentes o habilidades de lengua: La expresión, la comprensión y la interacción (MCER, 2002).

2.1.1.2.1. Tipos y elementos de los procesos comunicativos

Ya sabiendo qué son los procesos comunicativos, es importante mencionar cuáles son los dos tipos de comunicación humana más recurrentes que se pueden encontrar al momento de establecer interrelaciones: el proceso comunicacional verbal y el no verbal.

Proceso comunicativo verbal: Llamado también comunicación oral, esta se caracteriza por el uso de la lengua y las palabras en la interacción entre el emisor y el receptor. En este tipo de proceso se destaca fundamentalmente el qué decir, el cómo decir y el cuándo decir por parte del emisor (EUROINNOVA, 2023). Asimismo, juega un papel muy importante el uso de la voz: el tono, la pronunciación, la modulación, etc.

Proceso comunicativo no verbal: Este acto comunicativo es lo contrario al anterior, este se lleva a cabo sin el uso de la lengua o las palabras, y en muchos casos, el emisor y el receptor apenas se dan cuenta de su existencia (EUROINNOVA, 2023). El contacto visual, los movimientos de manos y brazos, un gesto y la expresión facial son claros ejemplos de este tipo de proceso comunicacional. Si bien parece que esta forma de comunicación es superficial, no debemos quitarle importancia y por el contrario aprender a utilizarla.

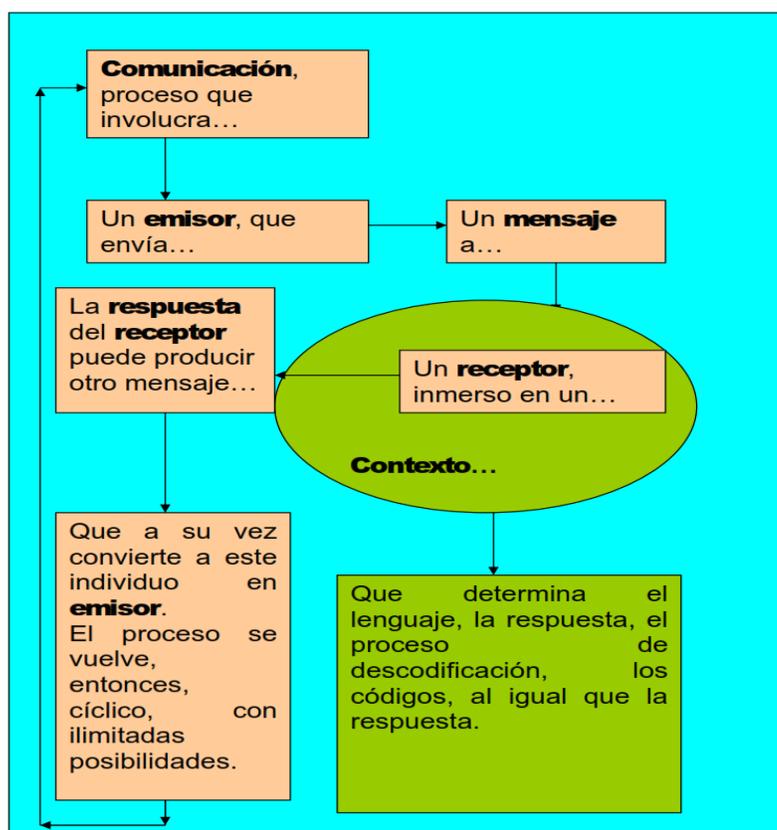
Elementos del proceso comunicativo:

Después de haber descrito los dos tipos de comunicación más frecuentes, es conveniente enumerar los elementos que forman parte del proceso comunicacional. Entre los muchos autores que describen los elementos comunicativos, Ariza F. y Ariza J.M. (2021) establecen los siguientes:

- **Emisor:** es la persona que crea y emite el mensaje mediante el proceso de codificación.
- **Receptor:** es quien recibe la información enviada en el mensaje por el emisor y la decodifica para comprenderla. Este, a su vez, puede convertirse en emisor.
- **Mensaje:** Es una cadena finita de señales que se constituyen en la información que el emisor transmite al receptor.
- **Código:** el sistema de signos que emplean el emisor y el receptor para intercambiar la información.
- **Canal:** es el medio por el que se envía el mensaje: El canal puede condicionar la forma del mensaje.
- **Contexto o situación comunicativa:** se trata de la situación externa que rodea al acto comunicativo y que puede ayudar a la comprensión del mensaje.

Estos son los elementos básicos del proceso comunicativo. Como se ilustra en el siguiente cuadro, todos ellos trabajan de manera sistémica, en conjunto, para lograr un proceso efectivo, el cual se evidencia por medio de la retroalimentación.

CUADRO 1



Fuente: Santos García D. (2012)

Para obtener éxito en el proceso comunicativo, es importante que los actores tengan en cuenta algunos aspectos clave y de esa manera se logre el objetivo de una comunicación efectiva:

- **Ordenar las palabras:** Pensar y analizar es muy importante antes y en el momento de hablar o expresarse, lo importante es que se logre transmitir las ideas de manera eficaz. En esto también se encuentra la comunicación asertiva.
- **Aprender a escuchar:** Es muy importante considerar que una de las reglas más importantes para una comunicación efectiva es escuchar a la otra persona. Para

esto es muy importante desarrollar la escucha activa, que significa escuchar con plena conciencia e interés en lo que la persona o personas que tenemos delante nos está transmitiendo, por tanto, la escucha activa implica nuestro interés por la conversación y por lo el mensaje que nos están trasladando. (UNIR, 2022)

- **Observar:** Se debe mirar a la persona con las que uno se comunica, tanto cuando se es quien transmite el mensaje como cuando se lo recibe, esto permite concentrarse y adentrarse en la interacción. Todo esto sin dejar de lado los aspectos no verbales como posturas, gestos, movimiento de manos o expresiones faciales.

2.1.3. Gestión educativa

Como indica Cejas A. (2009) en su artículo, en el ambiente educativo se alude frecuentemente al término gestión de varias maneras, y como consecuencia, se generan confusiones al momento de entender su significado puesto que este sustantivo se emplea sin precisión y en ocasiones inclusive con sentidos contrapuestos. Por un lado, suele definirse a la gestión como los "pasos conducentes a la consecuencia de una cosa", es decir, aquello vinculado a las acciones que tienen ciertos objetivos hacia los cuales se dirige. Pero también se la relaciona -según el diccionario- con la "acción y efecto de administrar", es decir, se le atribuye un carácter más próximo a lo normativo.

De ahí que se pueden reconocer por lo menos dos nociones claras:

- Una vinculada a la administración y,
- Otra vinculada al gobierno, a la dirección, a la participación colectiva.

La gestión se halla entretejida en la cultura institucional que cada una de las instituciones educativas llega a sostener.

La gestión educativa pretende aplicar los principios generales de la gestión presentes en la teoría de la administración, al campo específico de la educación.

En ese contexto, de acuerdo a Cejas A. (2009), se puede definir a la gestión educativa como el conjunto de acciones articuladas para el logro de objetivos propuestos en el Proyecto Educativo de un Centro Educativo. La gestión educativa se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica y debe tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades del centro educativo.

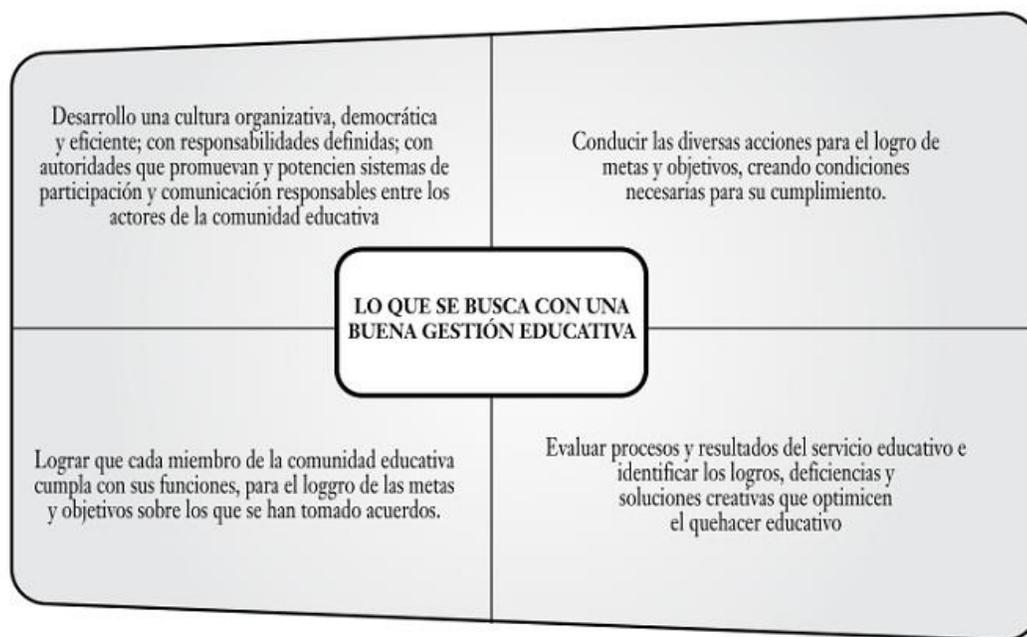
Esta disciplina pretende fortalecer el desempeño de los planteles e instituciones educativas mediante la aplicación de diversas técnicas, instrumentos y conocimientos. En ella convergen cada uno de los elementos que componen la realidad de las instituciones educativas (alumnos, profesores y la comunidad), para intercambiar información, retroalimentarse e identificar posibles debilidades como deserción escolar o el bajo rendimiento de los estudiantes. Por eso es necesario ver a la gestión educativa como un todo organizado y sistémico que incluye cualquier decisión, acción, herramienta o proyecto desarrollado para el mejor funcionamiento de la organización educativa.

La gestión educativa es determinante para diseñar planes y llevar a cabo acciones acertadas con el fin de consolidar un buen desarrollo académico en los estudiantes. Por medio de ella, las instituciones pueden diseñar nuevas políticas y proyectos de desarrollo que les permitan garantizar una educación de calidad, más humana, participativa e institucional a los beneficiarios que son los estudiantes. Este tipo de gestión da un enfoque estratégico al manejo de la institución educativa. Para este fin, la participación específica los actores permitirá desarrollar planes más realistas, viables y que integren la visión de todos los sectores implicados.

En el siguiente cuadro se puede apreciar lo que se busca con una buena gestión educativa:

CUADRO 2

Lo que se busca con una buena gestión educativa:



Fuente: Cejas A. (2009) Gestión Educativa

Continuando con lo expuesto por Cejas A. (2009), en el campo educativo, Bolivia cuenta con innumerables experiencias, tanto en el sector privado como público; empero, estas experiencias en el sector público no se dieron a conocer con contundencia.

Ante estas consideraciones, se hace necesario efectuar cambios o adecuaciones en la gestión educativa para responder a los nuevos tiempos de cambio.

Larios Gómez E. (2015), en su artículo, menciona que uno de los principales desafíos a los que se enfrentan las organizaciones educativas, tanto públicas como privadas en el siglo XXI, es el cómo crear estructuras que faciliten la función de intermediación del conocimiento, es decir, de estrategias de gestión.

El nuevo escenario de la economía global exige a las instituciones educativas estrategias competitivas de gestión, por lo que las universidades o instituciones de educación superior públicas y privadas deben contar con herramientas estratégicas que coadyuven al logro de sus objetivos tanto educativos como de gestión, logrando un equilibrio entre estos dos aspectos.

Las mejores estrategias que desarrollan las universidades públicas y privadas están relacionadas con las funciones básicas de la universidad: la oferta académica, los docentes, la investigación, la vinculación, la extensión universitaria y el proceso enseñanza aprendizaje. Cada una de ellas, con base en el enfoque social, empresarial, humanista o comercial que se han fijado en sus objetivos estratégicos. Aunque estos objetivos sean variados, en términos de gestión educativa, es fundamental tener como base la estructura académica respecto a la investigación con enfoque, es decir, investigar para transformar y aportar conocimiento a la sociedad (Larios Gómez E., 2015).

2.1.4. Desempeño estudiantil

El desempeño estudiantil es entendido como el uso o manejo por parte del estudiante de lo que sabe, en condiciones en las que el desempeño sea relevante. Desde esta perspectiva, lo importante no es la posesión de determinados conocimientos, sino el uso que se haga de ellos. Bajo esta óptica, para determinar si un estudiante es competente o no lo es, deben tomarse en cuenta las condiciones reales en las que el desempeño tiene sentido, en lugar del cumplimiento formal de una serie de objetivos de aprendizaje que en ocasiones no tienen relación con el contexto (Olmedo B. et al, 2016).

Por otro lado, de acuerdo a Aldana K. et al. (2010), el desempeño estudiantil se considera como un fenómeno educativo de carácter complejo e integral que involucra tanto a los estudiantes con sus logros y experiencias en su interacción con la educación superior.

En este proceso, la evaluación del desempeño académico resulta muy importante. A este respecto, Pacheco A. (2018) sostiene que evaluar el desempeño estudiantil es un proceso sistemático, permanente y dinámico que comprende la recopilación de evidencias acerca de la calidad académica, sus avances, rendimientos y de los procesos empleados para valorar, los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrollada por el estudiante, también permite apreciar su capacidad para resolver problemas (previstas y no previstas). El proceso evaluativo debe verse interconectado con las situaciones habituales que afrontan los estudiantes.

La evaluación del desempeño estudiantil permite valorar los aspectos que lo caracterizan, integrando creencias, redes de interacciones entre los actores y la construcción colectiva del conocimiento. Esto emplaza al docente a reflexionar sobre la naturaleza de lo que evalúa (lo ontológico), la relación entre los actores pedagógicos (lo epistemológico) y el cómo proceder en la construcción de ese discernimiento que sustenta su juicio valorativo (lo metódico). Como un proceso continuo, integral, evolutivo, reflexivo y auto regulador, se incorpora al currículo como categoría integradora entre el saber y el saber hacer (ob. cit.). Debe enfrentar lo previsible, lo inesperado, dudoso, incierto y confuso y no caer en la trampa de la dualidad: bien y mal, objetivo y subjetivo, arriba y abajo. La tendencia a ordenarlo todo, a buscar siempre el orden (lo cierto), se encuentra reñida con la incertidumbre de una realidad que pareciera ser, ilógica, dinámica y variable (Freire, 1974).

En la Universidad se confunden la lógica de razonamiento del docente evaluador con la lógica del discurso académico-evaluativo respectivo, sustentado por un enfoque curricular clásico, tecnológico y sistémico y que se fundamenta en los postulados filosóficos del positivismo, donde la tendencia general y la costumbre de acogerse a los programas, reorganizados y reestructurados dentro del conocimiento estandarizado (Pacheco A. 2018).

El modelo utilizado en la Universidad para evaluar el aprendizaje tiene características mecanicistas, enmarcado en la regularidad, predicción y eficiencia, que instruye y forma individuos en carreras y tendencias del desarrollo científico-tecnológico, bajo una concepción constructivista del conocimiento y de formación científica profesional orientadas en un discurso cíclico, pensado en la universidad desde la universidad, lo cual suena contradictorio.

Evaluar el desempeño estudiantil no puede ser sólo un ejercicio de tecnócratas y objetivistas, sino una acción colectiva y reflexiva, donde las ponderaciones y mediciones pasan a un segundo plano y son reemplazados por juicios valorativos, sustentados en indicios y evidencias de un proceso perceptivo que de manera sistematizada dan sentido y significados a la hora de evaluar el aprendizaje (Pacheco A. 2018).

2.1.5. Aprendizaje

Al hablar de aprendizaje, la literatura nos ofrece numerosas definiciones y conceptos que describen este fenómeno. De la misma manera, existen varias teorías que tratan de explicar los procesos que implican el aprendizaje, como la adquisición de habilidades físicas o intelectuales, la adquisición de información o conceptos, las estrategias cognoscitivas que desarrollamos, o la adquisición de destrezas motoras.

Entre las diferentes teorías referidas al aprendizaje, una que se destaca es el **conductismo**. El diccionario de términos clave de ELE indica que el conductismo es una teoría psicológica que postula que el proceso de aprendizaje es el resultado de una suma de hábitos; es consecuencia de la imitación y la repetición de una serie de respuestas a unos estímulos concretos, y su éxito o fracaso depende del grado de aceptación que dichas respuestas encuentren en el entorno de la persona. Al respecto, Sarmiento M. (2007), en su artículo, manifiesta que el conductismo se basa en los estudios del aprendizaje mediante condicionamiento (teoría del condicionamiento instrumental) y considera innecesario el estudio de los procesos mentales superiores para la comprensión de la conducta humana;

que simplemente se basa en el análisis de los comportamientos humanos a partir de los estímulos y respuestas que conforman el ambiente físico, biológico, y social. Uno de sus representantes es Skinner, quien además describe cómo los refuerzos forman y mantienen un comportamiento determinado.

Sin embargo, a decir de Sarmiento, en las últimas décadas, la investigación psicológica ha mostrado mayor atención por el papel de la cognición en el aprendizaje humano, así el reduccionismo conductista dio paso a la aceptación de procesos cognitivos causales, se libera de los aspectos restrictivos y el sujeto pasivo y receptivo del conductismo se transforma en un procesador activo de información.

Es así que, a finales del siglo XX, otros investigadores postulan nuevas teorías dando paso a nuevos enfoques. Uno de estos nuevos enfoques o corrientes es el **constructivismo**. El diccionario de términos clave de ELE lo define como una teoría psicológica de carácter cognitivo que postula que el proceso de aprendizaje es el resultado de una constante construcción de nuevos conocimientos con la consiguiente reestructuración de los previos. Dicho de otro modo, desde una concepción constructivista, el aprendizaje no tiene lugar al copiar la realidad, como se postulaba en el conductismo, sino que supone una reconstrucción de los conocimientos previos que tiene una persona para dar cabida en dicha estructura cognitiva al conocimiento nuevo.

Uno de sus representantes, el psicólogo evolutivo J. Piaget (1966), considera que el conocimiento nuevo se asimila por la relación de éste con las ideas previas que el aprendiente ya posee, el sujeto adquiere el conocimiento mediante un proceso de construcción individual y subjetiva, por lo que sus expectativas y su desarrollo cognitivo determinan la percepción que tiene del mundo. Para J. Piaget, en la enseñanza no tiene sentido dar contenidos lógicos acabados, sino que el individuo ha de llegar a ellos mediante la experimentación, razón por la que su teoría del aprendizaje se conoce con el nombre de aprendizaje por acción (Sarmiento M., 2007).

Además de J. Piaget, otros psicólogos cognitivos han expuesto en teorías distintas, aunque con muchos puntos en común entre ellas, el proceso del aprendizaje. Así, D. Ausubel desarrolla la teoría del aprendizaje significativo. Siguiendo en el ámbito europeo, cabe destacar también la teoría del aprendizaje por descubrimiento, de J. Bruner.

En estas teorías se hace énfasis en los siguientes aspectos:

- La participación activa del alumno.
- la atención a los procesos cognitivos que favorecen el aprendizaje.
- El uso de las distintas estrategias de aprendizaje empleadas para reorganizar los contenidos.
- El reconocimiento de que cada persona aprende de una determinada manera, lo que requiere estrategias metodológicas pertinentes que estimulen las potencialidades y los recursos de cada persona.
- El fomento de la autoestima y la motivación del aprendiente. (Diccionario de términos clave de ELE).

Finalmente, se puede destacar el **enfoque sociocultural**, cuyo origen lo ubicamos en las ideas del psicólogo ruso Lev Semionovitch Vigotski (1836-1934), se refiere al origen social y cultural de los procesos psicológicos superiores, es decir, el aprendizaje (Sarmiento M., 2007). Vigotski consideró que en la base del desarrollo de la conciencia del hombre se encuentra el desarrollo de sus actitudes prácticas hacia la realidad, vale decir que lo principal en el desarrollo de la psiquis del hombre es la asimilación de la experiencia social. Un elemento fundamental en este enfoque es el lenguaje pues permite a los hombres establecer relaciones sociales y de esa manera el aprendizaje (Talizina N., 1988).

Después de presentar estas teorías y con el fin resumir el concepto estrictamente didáctico, se puede definir al aprendizaje como el proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores o actitudes, que se posibilita por medio del estudio, la enseñanza o la experiencia dentro de un entorno social y cultural.

2.1.5.1. El aprendizaje “in sight”

Para comprender la dinámica del aprendizaje, es importante reconocer todos los procesos asociados que se producen en el ser humano en el momento en que esto ocurre. No se trata de ver el aprendizaje como un resultado final cuantificable, más bien se trata de identificar qué es lo que ocurre mientras el aprendizaje está por producirse o mientras este está ocurriendo. Así, la comprensión del proceso de aprendizaje supone otorgar una relevancia singular a la experiencia y a la percepción sobre las respuestas ante un determinado estímulo, por lo tanto, se puede asegurar que tanto la experiencia como la percepción son elementos importantes del aprendizaje (Toledo, 2017).

Integrando todos estos elementos, se puede destacar que cuando una persona se inicia en una experiencia didáctica, previamente ya cuenta con una serie de habilidades, expectativas y actitudes que acompañan la manera en que percibe esa situación de aprendizaje. Es decir, cada persona, desde niño tiene una historia de vida con una serie de referencias, saberes previos o información que, a su vez, van a jugar un papel determinante en el momento de adquirir un nuevo aprendizaje. Con todo esto, como indica Toledo, el aprendizaje estará condicionado por las experiencias previas con independencia de que tales experiencias sean positivas o no.

Uno de los modelos de aprendizaje que sigue este enfoque cognitivo constructivista es el denominado “aprendizaje por insight”, o “aprendizaje por comprensión súbita”. Esta teoría fue creada por Gordon Bower (1932), un psicólogo cognitivo experto en memoria la comprensión del lenguaje, la emoción y la modificación del comportamiento. siguiendo la escuela psicológica de la Gestalt (psicología de la forma o figura). Este enfoque considera que, aprendizaje responde a una amplia serie de procesos, como las experiencias previas, la introspección, la imaginación, la conexión, la inferencia, etc., sin dejar nada al azar (Sabater V., 2021).

En el aprendizaje “insight”, que describe Toledo, la comprensión aparece de manera repentina, como producto de una actividad inconsciente que llega repentinamente a la conciencia y que supone la aparición de una solución, la generación de estrategias, o la visión de la situación diferente y nueva en comparación con la perspectiva anterior. Este proceso requiere la existencia de cierta capacidad cognitiva, ya que es necesario darse cuenta de lo que uno sabía anteriormente, así como la capacidad de generar una representación mental de la situación.

Este enfoque considera que, aprendizaje responde a una amplia serie de procesos, como las experiencias previas, la introspección, la imaginación, la conexión, la inferencia, etc., sin dejar nada al azar. Además, se efectúa de manera consciente e inconsciente después de que el cerebro haya efectuado toda una serie de complejos pasos de manera constante en un modo de ensayo-error. Es un aprendizaje activo y creativo que sabe conectar con las experiencias previas y con la información disponible para inferir soluciones (Sabater V., 2021).

Como se puede apreciar, esta teoría sobre el aprendizaje se aleja de la teoría conductista clásica en la cual existe una relación directa entre el estímulo y la respuesta; por el contrario, considera y reconoce todo el conjunto de saberes previos y experiencias de la persona y cómo estas referencias logran establecer relaciones para encontrar el sentido o el entendimiento de aquello que se aprende o está por aprender por medio de capacidades cognitivas.

En todo esto, es importante que el docente observe las estrategias que el alumno ejecuta mientras se va adentrando en su propio proceso de aprendizaje, así también, resulta fundamental identificar el nivel del desarrollo cognitivo de cada persona y partiendo del mismo determinar los conceptos de referencia que nos permitirán verificar que todo está ocurriendo dentro de lo esperado según la curva de aprendizaje determinada. Por último, es fundamental conocer a los alumnos y respetar su identidad y su individualidad, esto es

reconocer sus saberes previos, las referencias directas de su entorno, y naturalmente la manifestación y acción ante lo que está aprendiendo (Toledo, 2017).

2.1.5.2. El aprendizaje significativo

Como describe Romero F. (2009), el aprendizaje significativo, basado en la Teoría del Aprendizaje Significativo por Recepción propuesta por David Ausubel (1963-1968), se refiere a que el proceso de construcción de significados es el elemento central del proceso de enseñanza-aprendizaje. El alumno aprende un contenido cualquiera cuando es capaz de atribuirle un significado. Por eso los aprendizajes que los alumnos lleven a cabo deben ser lo más significativo posibles, y para esto, la enseñanza debe promover que los alumnos profundicen y amplíen los significados que construyen mediante su participación activa en los procesos de aprendizaje. En este sentido, las nuevas tecnologías que han ido desarrollándose en los últimos tiempos y siendo aplicadas a la educación juegan un papel vital (Romero F., 2009).

Por otro lado, según esta teoría, para aprender un concepto tiene que haber inicialmente una cantidad básica de información acerca de él, que actúa como material de fondo para la nueva información, entonces el aprendizaje significativo se da cuando el aprendiente liga la información nueva con la que ya posee. Dicho de otro modo, la estructura de los conocimientos previos condiciona los nuevos conocimientos y experiencias, y éstos, a su vez, modifican y reestructuran aquellos (Diccionario de términos clave de ELE).

Pero, ¿qué quiere decir, exactamente, que los alumnos construyen significados? Se significados cada vez que se establecen relaciones “sustantivas” y no arbitrarias entre lo que se aprende y lo que ya se conoce. En ese sentido, Lo que hace que un contenido sea más o menos significativo es, precisamente, su mayor o menos inserción en otros esquemas previos. El aprendizaje significativo se desarrolla a partir de dos ejes elementales: la actividad constructiva y la interacción con los otros (Romero F., 2009).

A decir de Ballester A. (2005), en el aprendizaje es de vital importancia conocer la estructura cognitiva del alumno pues no sólo se trata de saber la cantidad de información que posee, sino cuales son los conceptos y proposiciones que maneja, así como de su grado de estabilidad. Consecuentemente, el material instruccional o pedagógico que se elabore deberá estar diseñado para superar el conocimiento memorístico general y tradicional de las aulas y lograr un aprendizaje más integrador, comprensivo, de largo plazo, autónomo, todo con un gran aporte de la motivación.

El proceso mediante el cual se produce el aprendizaje significativo requiere una intensa actividad por parte del alumno. Esta actividad consiste en establecer relaciones entre el nuevo contenido y sus esquemas de conocimiento. Conviene distinguir lo que el alumno es capaz de aprender por sí solo y lo que es capaz de aprender y hacer en contacto con otras personas, observándolas, imitándolas, atendiendo a sus explicaciones, siguiendo sus instrucciones o colaborando con ellas. En este sentido, Romero F. (2009) menciona que para que se efectúe el aprendizaje significativo se deben cumplir tres condiciones:

- El alumno debe poseer los conocimientos previos adecuados para poder acceder a los conocimientos nuevos
- El contenido ha de poseer una cierta estructura interna, una cierta lógica intrínseca, un significado en sí mismo.
- El alumno ha de tener una actitud favorable para aprender significativamente.

Para concluir, el éxito del aprendizaje significativo va a depender, en definitiva, de sus conocimientos previos, de la motivación del alumno para aprender y de la habilidad del profesor para despertar e incrementar esta motivación por medio de la transmisión de contenidos con significados.

2.1.6. Enseñanza educativa

Para comenzar, el término enseñanza puede definirse como la transmisión conocimientos, ideas, habilidades, valores o actitudes entre las personas. Si bien este concepto parece estar relacionado solo con ámbitos académicos, es necesario mencionar que no siempre es así, puesto que puede darse enseñanza en muchos otros ámbitos, como el ámbito familiar.

La enseñanza, desde un punto de vista académico-educativo, significa complejidad, transmisión de información y conocimientos; interacción y cooperación con los estudiantes, y análisis y transformación de la realidad (Madrigal M. et al, 2015).

Para Sarmiento M. (2007), la enseñanza es una actividad sociocomunicativa y cognitiva que dinamiza los aprendizajes significativos en ambientes ricos y complejos (aula, aula virtual, aula global o fuera del aula), de manera sincrónica o asincrónica. Vale decir que la enseñanza no tiene razón de ser si con ella no se produce un aprendizaje.

Al momento de actuar ante una actividad de enseñanza, el docente debe ser capaz de tomar decisiones conscientes, en principio, para establecer las condiciones que determinan la actividad educativa y así lograr el objetivo perseguido. En segundo lugar, el docente debe ser capaz de transmitir estrategias de aprendizaje a sus estudiantes. En este sentido, enseñar estrategias implica enseñar al estudiante a decidir conscientemente los actos que realiza, enseñarle a modificar estos actos, es decir, enseñarle a modificar conscientemente su actuación cuando se orienta hacia el objetivo educativo buscando enseñarle a evaluar conscientemente el proceso de aprendizaje.

Cuando se desee optimizar la enseñanza de estrategias de aprendizaje, los docentes deben asumir el rol de aprendiente y actuar estratégicamente, tanto cuando aprenden como cuando enseñan, pues es misión de los docentes aprender y enseñar. De esa manera, ellos pueden lograr formular las técnicas y habilidades conscientes para que los estudiantes sean capaces de tomar sus propias decisiones sobre sus procesos cognitivos.

En este sentido, como menciona Salcedo F. (2012), el rol del profesor en la enseñanza será de guiar el desarrollo de sus alumnos no solo proporcionándoles la adquisición de los conocimientos necesarios, sino también, experiencias, normas, valores, la técnica, los modos de actuación, los hábitos y las habilidades. El profesor por su preparación y experiencia está llamado a mediar en el proceso de construcción del conocimiento por parte del alumno guiando y facilitando el aprendizaje. La selección consciente por el profesor de un conjunto de acciones encaminadas a alcanzar determinado objetivo se convierte de hecho en un modelo para el estudiante que puede reflexionar sobre su forma personal de aprender y tomar decisiones al respecto.

En este contexto, si el profesor quiere enseñar a aprender a sus alumnos, se debe considerar estos aspectos de lo que significa la enseñanza de estrategias de aprendizaje:

Enseñanza de Estrategias de Aprendizaje para estudiantes

- El docente debe enseñar a los estudiantes a reflexionar sobre su propia manera de aprender, ayudándolos a analizar las operaciones y decisiones mentales que realizan, con el fin de mejorar los procesos cognitivos que ponen en acción.
- Debe enseñarles a identificar sus dificultades, habilidades y preferencias al momento de aprender y ayudarles a construir su propia identidad cognitiva.
- El docente debe enseñar a los estudiantes a dialogar internamente, activando sus conocimientos previos sobre los conocimientos previos sobre el tema a tratar, relacionándolos con la nueva información. Debe enseñarles a no estudiar solo para aprobar la materia sino para aprender y que ese aprendizaje es el fruto de su esfuerzo de comprensión que resulta más duradero y funcional.

Enseñanza de Estrategias de Aprendizaje para docentes

- El docente debe reflexionar sobre su propia manera de planificar, presentar y evaluar los contenidos del área que enseña.
- Debe facilitar la tarea, explicando sus intenciones educativas, lo que conlleva un proceso de auto-reflexión.
- El docente debe construir conscientemente sus propios conceptos como educador, con respecto a lo que debe o no enseñarse, reconociendo habilidades y carencias propias, que ayude a mejorar su actuación profesional.

Para finalizar, en el entorno complejo de la enseñanza educativa, coincidiendo con lo que dice Salcedo F. (2012), el docente, como actor principal de este proceso, debe aprender a enseñar, esforzándose a impulsar a tomar las mejores decisiones durante la clase. Como indica la máxima de Séneca “los hombres aprenden mientras enseñan”.

2.1.7. Proceso de enseñanza–aprendizaje

El proceso de enseñanza – aprendizaje se concibe como un sistema de comunicación deliberado que involucra la implementación de estrategias pedagógicas con el fin de propiciar aprendizajes (Osorio, Vidanovic, Finol, 2021). Por su parte, Lafourcade P. (1974) define a este proceso como un conjunto de procedimientos estimulantes, orientadores y reguladores de los procesos de aprendizaje. Asimismo, este proceso consiste en una interacción entre un sujeto (alumno) y algún referente (docente) cuyo producto representará un nuevo repertorio de respuestas o estrategias de acción que le permitan al sujeto comprender o resolver situaciones futuras (Lafourcade P., 1974).

En este contexto, siguiendo a Lefebvre, se puede decir que en la interacción del proceso participan dos elementos de vital importancia: el docente y el estudiante, quienes de acuerdo a sus expectativas de aprendizaje desarrollarán una buena o mala comunicación.

El docente como líder en la clase, apoyará al estudiante para que pueda adquirir confianza, valor personal, estima y ayuda a crear un concepto de autoestima alta de su persona. En esa línea, Lemus L. (1969) afirma que la educación es posible solo cuando el maestro logra establecer una corriente afectiva entre él y sus alumnos, logrando una aceptación de fines, valores y principios. Asimismo, los docentes, como parte fundamental de la relación educativa, están obligados a promover un ambiente óptimo para que se generen buenas relaciones docente-estudiante, basadas en la confianza, respeto mutuo y, sobre todo, una buena comunicación. Pues, la enseñanza es un proceso de interacción que implica ante todo la conversación en clase que se desarrolla entre el docente y los estudiantes. (Martinez, 2015).

Con estas consideraciones, se puede inferir que la comunicación es un factor clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, no es posible dejar de lado la relación que se debe establecer entre docente, estudiante y el entorno o medio ambiente en que se desarrolla este proceso.

De acuerdo a la teoría de Piaget, el pensamiento es la base en la que se asienta el aprendizaje, es la manera de manifestarse la inteligencia (Piaget, J, 1969). La inteligencia desarrolla una estructura y un funcionamiento, ese mismo funcionamiento va modificando la estructura. La construcción se hace mediante la interacción del organismo con el medio ambiente. En este proceso de aprendizaje, las ideas principales que plantea esta teoría son:

1. El encargado del aprendizaje es el estudiante, siendo el profesor un orientador y/o facilitador.

2. El aprendizaje de cualquier asunto o tema requiere una continuidad o secuencia lógica y psicológica.
3. Las diferencias individuales entre los estudiantes deben ser respetadas.

El aprendizaje y la enseñanza son procesos que se dan continuamente en la vida de todo ser humano, por eso no podemos hablar de uno sin hablar del otro. Ambos procesos se reúnen en torno a un eje central, el proceso de enseñanza-aprendizaje, que los estructura en una unidad de sentido (Gómez M.M., 2017).

El proceso de enseñanza-aprendizaje está compuesto por cuatro elementos: el profesor, el estudiante, el contenido y las variables ambientales (características de la escuela/aula). Cada uno de estos elementos influencia en mayor o menor grado, dependiendo de la forma que se relacionan en un determinado contexto. Es por eso que en el proceso enseñanza-aprendizaje los factores tanto internos como externos influirán en el éxito o fracaso del mismo y determinarán la calidad de los resultados.

Por otro lado, a decir de Maycotte C. (2020), la educación del siglo XXI está experimentando, desde hace algún tiempo, una serie de transformaciones tanto dentro como fuera del salón de clase, lo cual ha generado diversos retos y desafíos; entre estos, los principales son el de cambiar el proceso de enseñanza-aprendizaje apropiándose de tecnologías, procesos de innovación y metodologías disruptivas para impulsar el aprendizaje de los estudiantes. En este contexto, Bernate J. y Vargas J. (2020) afirman que el sistema educativo está evolucionando con el uso de las TIC, por lo que las tecnologías de la información deben estar al servicio de todos y cada uno de los implicados en los procesos de enseñanza-aprendizaje, sumergiéndose constantemente en la actualización de estrategias modernas y didácticas, generando la motivación e interés de aprender, así como transformando los significados del aula.

En fin, conocer y entender el proceso de enseñanza-aprendizaje será fundamental para crear una efectiva acción pedagógica.

2.2. CONTEXTO REFERENCIAL

2.2.2. Educación superior

La educación superior está conformada por los programas educativos “posteriores a la enseñanza secundaria, impartidos por universidades u otros establecimientos que estén habilitados como instituciones de enseñanza superior por las autoridades competentes del país y/o sistemas reconocidos de homologación” (UNESCO, 2019). Estos programas educativos de nivel superior se apoyan o parten de los conocimientos adquiridos en la educación secundaria. Su propósito es que los estudiantes desarrollen habilidades complejas en un campo de estudio especializado. Contemplan la educación profesional, vocacional avanzada y académica. Dentro de la educación superior se encuentran los programas educativos terciarios de ciclo corto (CINE 5), el grado en educación terciaria o equivalente (CINE 6), las maestrías, especializaciones o equivalentes (CINE 7) y el nivel de doctorado o equivalente (CINE 8).

Los programas educativos de nivel CINE 5 o educación terciaria de ciclo corto ofrecen conocimientos, habilidades y competencias profesionales. Cuentan con un componente práctico orientado a la formación en ocupaciones específicas y a preparar a los estudiantes para el mundo del trabajo.

Los programas educativos de nivel CINE 6 o grado en educación superior ofrecen conocimientos, destrezas y competencias académicas y/o profesionales. Si bien suelen ofrecer un componente práctico, se trata de programas esencialmente teóricos orientados a la investigación. La oferta de los programas CINE 6 suele concentrarse en universidades e institutos de nivel superior. En algunos países, se exige un examen de admisión para ingresar a los programas CINE 6.

Los programas de nivel CINE 7, es decir, las maestrías y especializaciones, están orientados a desarrollar destrezas en investigación. Son esencialmente teóricos y en

algunas ocasiones incluyen formación práctica. La oferta de los programas CINE 7 suele concentrarse en universidades e institutos de nivel superior.

Los programas de nivel CINE 8 o nivel de doctorado o equivalente se orientan a la investigación avanzada. Por lo general, los programas CINE 8 concluyen con la presentación y defensa de una tesis, que realiza una contribución significativa a un campo de conocimiento específico. Este tipo de programas se ofrece exclusivamente en universidades e institutos de nivel superior.

2.2.2.1. La educación superior en América Latina

De acuerdo al documento eje sobre educación superior elaborado por la UNESCO, la historia reciente de los países latinoamericanos constata que la juventud está ganando terreno en la escena pública. Sin embargo, uno de los ejes destacados que genera debate se encuentra en torno a la desigual distribución de oportunidades para que los jóvenes desplieguen sus capacidades durante el tránsito hacia la gradual adquisición de autonomía y su incorporación a la vida adulta. Existe un consenso generalizado acerca de que el acceso a la educación de calidad y al trabajo decente conforman un nudo crítico frente al desafío de incluir socialmente a la juventud en los países de la región (SITEAL, 2019). En la actualidad, de acuerdo a este documento, Costa Rica, Bolivia y República Dominicana constituyen los países que desarrollaron planes de educación superior en los que presentan los lineamientos que estructuran la política educativa.

Así presentan sus objetivos estratégicos y el conjunto articulado de acciones a través de las cuales buscan garantizar una trayectoria educativa sostenida a lo largo del tiempo. El resto de los países plantea sus objetivos estratégicos en distintos instrumentos de planificación, como el plan de educación, el plan de gobierno y/o desarrollo y el plan de ciencia y técnica.

Según el documento CRES 2018, la tasa bruta promedio de matrícula en la región para el período 2000-2013 ascendió a 43%. En 2015, la matrícula en educación terciaria de América Latina y el Caribe era casi de 24 millones de estudiantes. Sin embargo, solo alrededor de la mitad de los estudiantes matriculados obtiene un título o grado entre los 25 y los 29 años, y casi la misma proporción abandona los estudios o cambia de carrera al finalizar el primer año de cursada.

De la lectura de los documentos de planificación educativa, se desprende que la mayoría de los países tiene como finalidad seguir ampliando el acceso a la educación superior y orientar los esfuerzos, tanto para lograr tanto una mayor permanencia como el mayor egreso de los estudiantes. Entre los esfuerzos que hacen los estados, se destacan las acciones orientadas a fortalecer la calidad de los aprendizajes, la articulación de la educación superior y el financiamiento del sistema educativo. En este sentido, los estados buscan lograr estándares de calidad óptimos, a través del rediseño de la oferta académica y de los currículos educativos, la formación continua y permanente de los docentes y la creación o modernización de instituciones que planifiquen, coordinen y articulen la educación superior. Se observa, además, el interés de fortalecer los mecanismos de articulación de la educación superior con el nivel secundario, hacia el interior del propio nivel y con el sector productivo. Respecto de esto último, se destaca la capacidad de impulsar la actividad científica y técnica; y contribuir a la transferencia y la educación superior como documento eje de aprovechamiento del conocimiento, vinculando a las instituciones de educación superior y los centros de investigación con los sectores público y privado. Finalmente, se hace foco en generar mecanismos de transparencia y redistribución equitativa de los recursos hacia las universidades y en robustecer las partidas presupuestarias, a fin de ampliar la cobertura de los estudiantes y la oferta académica.

2.2.3. Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés

La Carrera de Administración de Empresas es una unidad académica acreditada que es parte de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz que a su vez se enmarca en los fines, principios y lineamientos de política establecidos por el Sistema de la Universidad Boliviana.

Su historia se remonta hasta la gestión 1966, en que la Universidad Mayor de San Andrés contaba con una sola carrera en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, que otorgaba el título académico de licenciatura en Ciencias Económicas, mientras que el título en provisión nacional correspondía a Auditor Financiero (CAE,2000).

Posteriormente, en la gestión de 1967, después de una profunda revolución interna, la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras abrió tres menciones, cuyo perfil era el de una especialidad dentro de la formación de Ciencias Económicas:

- Mención Economía
- Mención Estadística
- Mención Administración

Finalmente, en el año 1974, la Universidad Mayor de San Andrés constituyó formalmente dentro de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras sus tres carreras que son:

- Carrera de Economía
- Carrera de Administración de Empresas
- Carrera de Auditoría (hoy Contaduría Pública)

Actualmente, la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés se constituye en un referente nacional en la formación de profesionales altamente calificados cuya misión y visión son las siguientes:

Misión

Formar profesionales investigadores, competentes, gestores, líderes emprendedores, comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad con cualidad ética y responsabilidad social – IV Congreso Interno Docente Estudiantil de la Carrera de Administración de Empresas.

Visión

Ser la unidad académica líder en la gestión del conocimiento e innovación en las ciencias administrativas con reconocimiento y apertura regional, nacional e internacional por su aporte al desarrollo sostenible.

2.3. ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO

El estudio de los procesos comunicativos vinculados a la educación ha ido en aumento durante los últimos años. Esto se puede evidenciar con la aparición de trabajos que estudian la importancia de las interacciones comunicativas producidas en el entorno educativo. Sin embargo, al interior de la Carrera de Administración de Empresas no se registran trabajos vinculados a este tema en particular, pero sí al vinculados al tema de la educación. En este acápite, en principio, se presentan estudios y experiencias realizados en el exterior: España, Argentina y Perú. Posteriormente, se presentan algunos trabajos realizados en la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA.

De estos estudios y experiencias internacionales se puede destacar que la comunicación es la base de la dinámica educativa, vale decir que la calidad de la educación depende en gran medida de las relaciones entre actores (docentes y estudiantes) y los procesos comunicativos eficientes, pues la comunicación establece la relación pedagógica. Por otro lado, las investigaciones muestran, por parte de los docentes, que la comunicación emocional es importante en la educación ya que se considera que un buen comunicador es el que despierta emociones en los demás (en este caso los estudiantes) de modo que en la función docente es muy importante la empatía. En este sentido se observa que uno de

los elementos comunicacionales de mayor relevancia es el mensaje y la forma de transmitirlo. Finalmente, de estos estudios se desprende que la comunicación es muy importante no solo a nivel interno de las instituciones educativas, sino también a nivel externo.

2.3.1. Experiencia en España (Hevia I., Rogríguez C. y Fueyo A.,2018)

El proceso comunicativo que establecen los educadores con sus aprendices es esencial para el desarrollo efectivo del proceso de enseñanza y aprendizaje. En este estudio se presentan los resultados de una investigación cuantitativa que pretende conocer la percepción que tienen los profesionales de la educación en España acerca de los procesos comunicativos, poniéndolos en relación con su formación en medios de comunicación. Los resultados muestran que prevalece entre el profesorado, una noción sobre la comunicación educativa basada en la “teoría de la señal” que considera que los actos comunicativos son unidireccionales, centrados en los contenidos, algo que parece estar vinculado a la escasa formación en medios que reciben los docentes.

Una de las principales características de los tiempos actuales es que la educación se encuentra en un momento en el cual es considerada como una actividad clave para el desarrollo de los seres humanos y, de forma paralela, para la economía de cualquier país. Una educación que, a diferencia de otros momentos históricos, se entiende que ha de desarrollarse de forma permanente y que, en cierta medida, siempre constituye un proceso inacabado. Eso ha provocado que se hayan generado una gran cantidad de investigaciones orientadas a comprender cuáles son las variables que intervienen en los procesos de enseñanza-aprendizaje y cómo pueden adoptarse medidas encaminadas a mejorar su eficacia. Aunque se han llevado a cabo múltiples investigaciones orientadas a conocer y mejorar la toma de decisiones sobre los diversos elementos curriculares (competencias, contenidos, objetivos, etc.) presentes en los procesos educativos, han sido menos numerosas aquellas que han pretendido comprender cómo se producen los procesos de comunicación entre los diversos agentes que intervienen en una actividad eminentemente

comunicativa como es cualquier acto educativo. En este trabajo se ha pretendido comprender cuál es la percepción que los docentes de diversos niveles del sistema educativo español tienen sobre la eficacia de sus actos de comunicación didáctica en las aulas. Esa información permitirá adoptar medidas encaminadas a mejorar aquellas decisiones vinculadas a la transformación y mejora de los procesos comunicativos subyacentes a cualquier acto didáctico.

Para lograrlo, se ha tratado de comprender cómo conciben el proceso comunicativo en sí (algo que tendrá una enorme influencia en la forma en la que interactúan con los otros), la eficacia de otros agentes comunicadores (como los políticos, los medios de comunicación, etc.), así como la valoración que realizan sobre su propia profesión desde una perspectiva puramente comunicativa. Finalmente, se tratará de poner en relación esos resultados con la formación en medios que reciben los docentes a la hora de construir estas percepciones y la necesidad de reorientarla con el fin de que el profesorado se prepare en su formación inicial para manejar y dar respuesta a la complejidad de la comunicación en la era de la cultura digital.

He aquí algunos resultados de la investigación. En el conjunto de las definiciones aportadas por los educadores, más de la mitad (56,1%) consideran que la comunicación es un acto unidireccional de transmisión de información, donde el énfasis se pone en la persona que emite el mensaje. En menor medida, un 28% aporta una definición bidireccional de la comunicación: “La capacidad de que entre dos personas se establezca una relación en la que se intercambia la información”; “Proceso de intercambio de información de diferentes procedimientos entre individuos”. Por otro lado, un 10,1% ofrecen respuestas ambiguas al respecto y un 5,8% no sabe/no contesta. A la hora de emitir un mensaje, los docentes consideran que el aspecto de mayor importancia es el contenido informativo/descriptivo de ese mensaje (51,8%), seguido de la capacidad de seducción que tenga el emisor (28,1%) y, en menor medida, el contenido informativo/opinático (20,1%). En cuanto a los elementos que consideran más importantes para la eficacia de la

comunicación, un 61,7% valora que es más significativo el tipo de receptor que el tipo de mensaje que se emite; un 49,2% valora que es más trascendente la forma del mensaje que el contenido del mismo, un 59,8% valora que es más importante la imagen que la palabra a la hora de transmitir un mensaje y un 5,4% no responde a esta cuestión. Por otro lado, a la hora de elaborar un mensaje, el 43,3% de los docentes considera que para la función comunicativa son más efectivas las emociones frente a un 21% que prioriza la razón, mientras que un 34,2% no se posiciona ante ambos aspectos (emoción o razón). Comprobamos, por tanto, que una parte de los docentes son conscientes de que un buen comunicador es aquel que despierta emociones en los demás, en este caso en sus estudiantes. Recordemos que, en la función docente, es muy importante la empatía, tener en cuenta las personas a las que se habla, así como sus características y necesidades. Por último, hemos comprobado que los educadores tienen claro que la capacidad persuasiva de un mensaje viene dada por la persona que lo emite (59,7%). Para ellos, la capacidad de captar la atención, -de que los estudiantes sigan sus clases, se apasionen con ellas, -tiene que ver con las peculiaridades del propio educador y consideran que la fuente de información debe ser creíble para que el mensaje tenga sentido.

2.3.2. Experiencia en Argentina (Bordoni N. y Squassi A., 2022)

El presente estudio, generado por los equipos de investigación de la cátedra de Odontología Preventiva y Comunitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Buenos Aires (FOUBA), está enfocado en analizar los procesos de comunicación desencadenados en la extensión universitaria como herramienta para la traslación de conocimientos y la toma de decisiones tendientes al cumplimiento de la misión social y cívica de las instituciones educativas, principalmente en el campo de salud, las cuales, como en todo sistema complejo, requieren equipos con marcos conceptuales y metodológicos compartidos. Las ciencias de la educación tienen como objeto de estudio los fenómenos que ocurren principalmente (aunque no de manera exclusiva) en organizaciones educativas, siendo estas responsables de gestionarlos. Se reconoce a la gestión educativa como una rama disciplinar de las ciencias de la educación que tiene

importantes relaciones con las ciencias administrativas. Desde esta perspectiva, la gestión educativa resulta de la interacción de factores como el marco teórico, las políticas educativas y las creencias o la formación de los actores de las organizaciones responsables.

Se define a la gestión universitaria como un proceso global, complejo, integrador e innovador, que requiere la conjunción de principios, modelos, procedimientos, estrategias, mecanismos y estilos gerenciales, con supuestos pedagógicos, epistemológicos e ideológicos. Establece como finalidad garantizar el crecimiento, el fortalecimiento y el desarrollo sostenible de la institución educativa para cumplir con los objetivos prefijados en los marcos normativos y regulatorios. Asimismo, requiere liderar la toma de decisiones en forma participativa, ágil y pertinente, tendientes a la optimización de las funciones de docencia, investigación y extensión en contextos en permanente cambio. Se trata de una concepción que abarca aspectos esenciales de la gestión universitaria actual, sometida constantemente a los desafíos de la sociedad.

La comunicación y la educación instaladas en la institución universitaria son procesos que se distinguen por su esencia, pero están relacionados y se complementan. El análisis de los vínculos tiene múltiples dimensiones y se han esclarecido con el desarrollo de las concepciones teóricas y metodológicas de ambos. Las diferencias entre “procesos de comunicación y de educación son semejantes a las existentes entre los procesos de trasmisión y de traslación de conocimientos” (Ver anexo 1). Existen relaciones recíprocas entre comunicar y educar y al mismo tiempo ambas instancias se diferencian porque, entre otros aspectos, la educación es un proceso de interacción.

La comunicación es la base de la dinámica educativa; la calidad de la educación depende, en principio, del carácter de las interrelaciones establecidas entre los actores (docentes y estudiantes). Vygotsky ha interpretado el aprendizaje como una actividad social y no solo como una realización individual. Lo describió como un fenómeno que integra: (a)

formación de la personalidad del educando, (b) la adquisición de conocimientos y (c) la apropiación de la cultura que tiene lugar a partir de las interacciones y tipos de actividades producidas en el seno de determinado contexto social, histórico, institucional y que condicionan los valores de la educación. La comprensión del papel de la interacción social de la comunicación en el desarrollo de la conciencia humana tiene una importancia trascendental para la instrumentación del accionar docente como evolución social, dialógica y de interacción entre actores. La comunicación educativa se produce cuando se redimensiona la función del docente universitario/tutor en el marco de exigencias sociales guiando el aprendizaje del estudiante hacia la construcción autónoma de conocimientos, habilidades y valores. El desarrollo educativo se produce a partir de la interacción entre los actores y los procesos de enseñanza y de aprendizaje; asimismo, requieren de una red de relaciones con iguales, ya que esos vínculos constituyen el contexto donde tiene lugar el aprendizaje. Es de destacar la importancia que alcanzan en las prácticas sociales donde se verifica que la educación ha sido y sigue siendo, fundamentalmente un fenómeno de interacción.

La característica destacable en la extensión universitaria es que se concreta en un contexto de comunidad y es entendida como un grupo de personas que interactúan y comparten intereses y esfuerzos entre ellas. Una práctica social no puede pensarse fuera de los nexos sociales y de las relaciones entre los seres humanos, concretada por la comunicación en sus diferentes formas. La función principal de los signos empleados en la comunicación permite la mediación interpersonal y el establecimiento de vínculos sociales.

Después de haber realizado el análisis de casos de extensión universitaria se llegaron a estas conclusiones:

Los procesos de comunicación son componentes pedagógicos del aprendizaje en los cuales los actores enseñan y aprenden al mismo tiempo y son, alternativamente, emisores y receptores. La relación pedagógica se convierte en una situación de aprendizaje compartido y así se construye el hecho educativo, cuyo principal objetivo es desarrollar

un pensamiento que contribuya al desarrollo de la sociedad mediante el intercambio colectivo de saberes, bidireccional, interactivo y ético.

El proceso comunicativo desencadenado en el modelo de práctica social de la extensión universitaria debe alcanzar determinadas condiciones: relevancia para los actores, pertinencia con la situación y significación para la capacidad de impacto capaz de producir.

La comunicación instalada en escenarios reales no es únicamente la transferencia del conocimiento, sino su coparticipación en el acto de comprender su significado. La comunicación puesta en marcha en la extensión universitaria debe adquirir un carácter concreto, rigurosamente científico: el humanismo que se impone en el trabajo de comunicación se basa en la ciencia, no solo en gestos puramente humanitarios.

2.3.3. Experiencia en el Perú (Fernández L. y Robles F., 2016)

En la actualidad, uno de los principales retos del Estado Peruano es el tema de la educación superior universitaria. Como bien se manifestó en la (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2003), “nunca antes en la historia el bienestar de las naciones ha estado tan estrechamente vinculado a la calidad y el alcance de sus sistemas e instituciones de enseñanza superior.” Esto se debe a que una educación superior universitaria de calidad, es clave para cualquier proceso de desarrollo social y económico, pues permite contar con ciudadanos capaces de tomar decisiones acertadas y construir una sociedad democrática.

Es por ello, que el papel de las instituciones universitarias es de vital importancia, ya que gracias al conocimiento teórico práctico que imparten sobre ciencia y tecnología, así como de innovación y avances científicos y tecnológicos; se convierten en una fuente de poder y desarrollo para el país. (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]) Ahora

bien, de acuerdo a lo anteriormente descrito, se deduce que es fundamental mejorar la calidad de la educación superior en el Perú. Para lo cual existen diferentes medios, entre ellos, cumplir los reglamentos y planes propuestos por el gobierno para las universidades públicas. Muchas universidades se encuentran en procesos de acreditación tanto a nivel institucional como de sus facultades por parte de las entidades acreditadoras, para lo cual mejoran sus planes de estudio, infraestructura y plana docente. Sin embargo, existen áreas de mejora que son transversales a todo el funcionamiento de la entidad superior. Y, como ya se mencionó anteriormente, una de estas áreas es el área de Comunicaciones. Recientemente, las instituciones educativas del país están empezando a dar una mayor prioridad a las comunicaciones internas y externas para lograr el cambio en la calidad educativa que el país necesita, tal como sostiene López Aguilar: Las organizaciones del sector (educación) han empezado a hacer importantes esfuerzos de comunicación, algunos como parte de estrategias estructuradas y otros como acciones dispersas. (López, 2009, p. 45) Muchos de los reglamentos incluyen pilares en los que la comunicación es fundamental para lograr la calidad de la institución educativa.

Una manera de mejorar la calidad de la demanda educativa, es a través de una mayor y mejor información sobre el funcionamiento del sistema educativo en general y de las instituciones educativas en particular. En este sentido, un sistema de comunicación eficaz entre todos los actores involucrados en la educación es fundamental para la mejora de la calidad educativa superior en el país, combatiendo la asimetría de información que provoca mayores desigualdades entre instituciones públicas y privadas, y entre las universidades de Lima y en las demás provincias. De esta manera, la presente investigación se centra en la importancia de la gestión de las comunicaciones, para lograr la mejora continua de la calidad educativa de una entidad de educación superior universitaria. En este contexto específico, la investigación se ha centrado en la Oficina de Imagen Institucional (OII) la Universidad Nacional de San Martín, oficina que se encarga de la gestión de las comunicaciones de uno de los centros de estudios superiores más importantes de la Amazonía peruana.

Como resultados de la investigación se obtuvieron que desarrollo de la calidad educativa es incipiente, dado que recién hace una década se empezó a buscar medios que aseguren la calidad en la educación superior, lo cual es un tiempo muy corto para que se observe el verdadero impacto de este cambio en las IES. Sin embargo, cabe resaltar que el gobierno tiene interés en este proceso de cambio, y es admirable su apoyo a mejorar la educación terciaria en nuestro país a través del SAC y su enfoque sistémico. Ahora bien, si bien muchas universidades rápidamente se están adaptando a los nuevos modelos de calidad, algunas aún no inician o concluyen los procesos de certificación por la falta de recursos o capacidades necesarias para alcanzar los estándares establecidos, más aún si se trata de comunidades pertenecientes a la selva del Perú, las cuales presentan indicadores de empleabilidad, educación, comunicación y desarrollo humano. Cabe resaltar que en la actualidad los modelos no son fijos, modificándose y mejorándose constantemente para adecuarse a todas las realidades de nuestro país.

Por otro lado, en los aspectos referidos a gestión de comunicaciones, una de las variables a considerar es la infraestructura en comunicaciones que ofrece la universidad. De esta manera, a medida que la institución se aleje de la ciudad de Lima, encuentra más difícil contar con las condiciones adecuadas para cumplir con lo requerido por las instituciones certificadoras, especialmente si se sitúa en la región selva, en donde la misma población opta por otras alternativas a la educación universitaria. Específicamente en la región San Martín, estas condiciones no son favorables y, por lo tanto, una universidad localizada en esta región tendría que sobrellevar adecuadamente estas condiciones para lograr trabajar con la calidad requerida. Todo lo anterior se evidencia en el caso de la Oficina de Imagen Institucional de la Universidad Nacional de San Martín. De acuerdo a la evaluación realizada de dicha oficina en los estándares de calidad educativa referentes a gestión de comunicaciones, basada en el modelo de acreditación ajustado para el caso de estudio, se obtiene que la universidad requiere trabajar en ciertas áreas para lograr ofrecer un servicio de calidad superior a sus interesados.

2.3.4. Trabajos investigativos en la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA

TABLA 2

TIPO DE TRABAJO	TESIS DE GRADO
TÍTULO	DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FECHA	2019
AUTOR (ES)	CARLA MARIA AVILA CONDORI, HELEN BRIZAIDA VINO MAMANI
RESUMEN	<p>En esta investigación se analiza las causas de deserción estudiantil. El objetivo fue determinar las diferentes causas que inciden en la deserción de los estudiantes en la Carrera de Administración de Empresas (CAE) de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) en las gestiones 2013 al 2016. Se estudió el Comportamiento del Consumidor dentro de la etapa de la evaluación de post compra, tomando a estos “desertores” como “usuarios” del servicio de educación que ofrece la universidad pública, y las causas que llevan al posterior abandono de aulas. Los objetivos específicos identificaron cuáles son los factores personales, socio-económicos, académicos e institucionales que producen la deserción estudiantil.</p>

Fuente: elaboración propia con base en los autores de mencionados

TABLA 3

TIPO DE TRABAJO	TESIS DE GRADO
TÍTULO	LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS-UMSA
FECHA	2019
AUTOR (ES)	CATERIN DIANA CONDORI CONDORI, DAVID FREDDY CHAPI VILLCA
RESUMEN	<p>Esta investigación busca establecer la Gestión del conocimiento de la CAE tomando como referente al modelo de Bhatt que identifica la situación actual de la carrera y los resultados de contribución al conocimiento. A partir de esto fueron identificadas las variables que correspondían al alcance y a los límites del trabajo propuesto. Posteriormente fue determinado el proceso básico de GC, destacando los beneficios del modelo en cuanto a la capacidad de adaptarse al entorno universitario a través de cuatro fases y estrategias. Finalmente, a manera de propuesta se presentó el proceso básico de gestión del conocimiento para la carrera a través de actividades de acción inmediata y actividades de acciones secundarias que conlleven formar profesionales competitivos con pertinencia social cumpliendo con las actividades de docencia, investigación y extensión en el marco de la responsabilidad social universitaria.</p>

Fuente: elaboración propia con base en los autores de mencionados

TABLA 4

TIPO DE TRABAJO	TESIS DE GRADO
TÍTULO	IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS 2012 EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FECHA	2017
AUTOR (ES)	MAYTE BRISMA ARUQUIPA RAMOS, LUIS FERNANDO DÀVALOS TUCO
RESUMEN	El trabajo estudia el Impacto de la Implementación del Plan de Estudios 2012 en el rendimiento académico de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas a través de un análisis comparativo del rendimiento académico de los estudiantes del Plan 1999 y del Plan 2012, y una valoración de la influencia de las variables del plan de estudios 2012 en las calificaciones de los estudiantes. Cabe mencionar que la carrera no contaba con investigaciones que consideren al rendimiento académico y las variables que son parte de un Plan de Estudios.

Fuente: elaboración propia con base en los autores de mencionados

TABLA 5

TIPO DE TRABAJO	TESIS DE GRADO
TÍTULO	EVALUACIÓN DE LA “METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE BASADA EN COMPETENCIAS DEL NUEVO PLAN DE ESTUDIOS 2012 DE LA CARRERA ADMNISTARCION DEMPRESAS
FECHA	2015
AUTOR (ES)	PATRICIA J. CHUI MERLO, GERMAINE DEL ROCIO DIAZ SARAVIA
RESUMEN	La presente investigación busca diagnosticar en qué nivel de implementación se encuentra el Nuevo Plan de Estudios 2012 basado en la metodología de enseñanza aprendizaje por competencias de la carrera de administración de empresas a través de la percepción de docentes y estudiantes. El enfoque prioriza la formación por competencias priorizando el saber ser, saber hacer y saber conocer. Los resultados y conclusiones permiten deducir que los docentes perciben de mejor manera que los estudiantes el estado de implantación del nuevo Plan de Estudios 2012 basado en competencias. Entre estos principales hallazgos se encuentran aspectos fundamentase4ls que deben servir de base para la aplicación de un modelo de evaluación del proceso, no obstante, la complejidad que esto lleva.

Fuente: elaboración propia con base en los autores de mencionados

2.4. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

Para poder analizar el diagnóstico del problema se realizó una encuesta piloto de 3 preguntas dirigidas a 25 estudiantes y 3 preguntas dirigidas a 10 docentes de la Carrera de

Administración de Empresas para poder entender de mejor manera la situación problemática. En primer lugar, el desarrollo de esta encuesta piloto fue dirigida a estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas y posteriormente a docentes de la misma, cuyos y resultados fueron los siguientes:

Pregunta 1 (estudiantes)

¿Usted, en clases, qué tipo de sensación le produce?



Fuente: Elaboración Propia

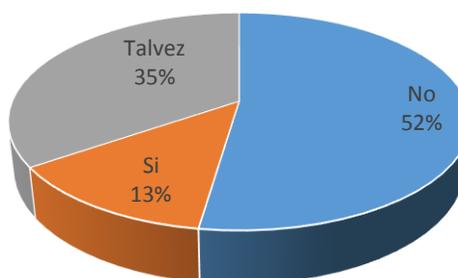
En lo que respecta a la consulta se puede observar que un 29% de los encuestados indicó sentir aburrimiento, un 20% indicó encontrarse tensionado, un 13% indicó sentir miedo un 18% indicó sentirse inseguro un 8% indicó entrar en confusión un 6% indicó ir a y un 6% indicó sentirse ansioso.

Si bien esta pregunta tiene como opciones de respuesta emociones negativas, no se pretende direccionar las respuestas de los estudiantes. Se trata de una pregunta piloto para disponer de información básica.

Pregunta 2 (estudiantes)

¿Usted considera que la manera en que los docentes les transmiten la información para su aprendizaje es buena?

GRÁFICO 3
Pregunta 2 (estudiantes)



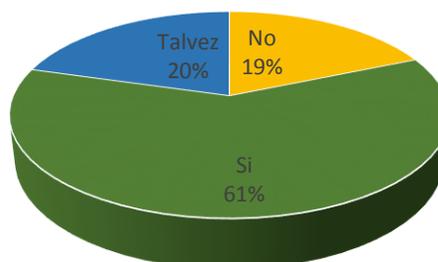
Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la consulta planteada se puede observar que un 52% indicó que no, un 13% indicó que si mientras que un 35% de los encuestados indicó que tal vez. Se debe considerar que muchos de los estudiantes encuestados de la Carrera de Administración de Empresas presentan conflictos al momento de asimilar la información. Esto puede asumirse como un déficit de aprendizaje debido a la forma en que los docentes están impartiendo y transmitiendo sus conocimientos de una determinada materia.

Pregunta 3 (estudiantes)

¿Usted piensa que la comunicación por parte del docente es un factor importante para mejorar su aprendizaje?

GRÁFICO 4
Pregunta 3 (estudiantes)



Fuente: Elaboración Propia

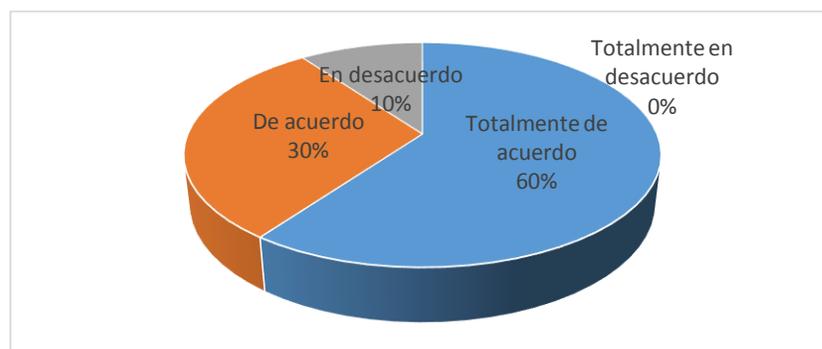
En relación a la consulta, se puede afirmar que un 19% de los encuestados indicó que no, un 61% indicó que si y un 20% indicó que tal vez. Evidentemente la población encuestada percibe que la comunicación sería importante para poder desarrollar de mejor manera su aprendizaje por lo que la falta de esta hace que la enseñanza y aprendizaje se torne aburrida provocado un bajo rendimiento académico.

Pregunta 1 (docentes)

¿Está de acuerdo con la afirmación de que la comunicación es una habilidad metodológica que facilita la enseñanza y aprendizaje de nuevos conocimientos?

GRÁFICO 5

Pregunta 1 (docentes)



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar los resultados indican que el 60 % están totalmente de acuerdo en que la comunicación es una habilidad indispensable para facilitar la comprensión de nuevos conocimientos.

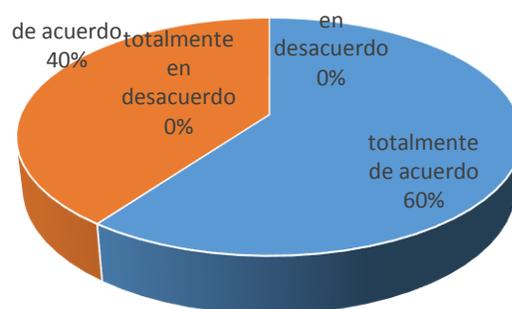
En este resultado resalta no solo el hecho de que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con que la comunicación es importante para comprender nuevos conocimientos, sino que aún hay personas que opinan lo contrario y consideran que este aspecto no es importante, y eso es lo realmente llamativo. En ese sentido, asumimos que es un criterio debe ser considerado y analizado ya que la comunicación es indispensable para transmitir cualquier conocimiento.

Pregunta 2 (docentes)

¿Usted cree que la falta de una buena comunicación es un factor importante que afecta la enseñanza y aprendizaje de su materia?

GRÁFICO 6

Pregunta 2 (docentes)



Fuente: Elaboración Propia

En consonancia con la anterior respuesta, prácticamente el 100% de encuestados cree que es importante una buena comunicación para el proceso de enseñanza y aprendizaje en los

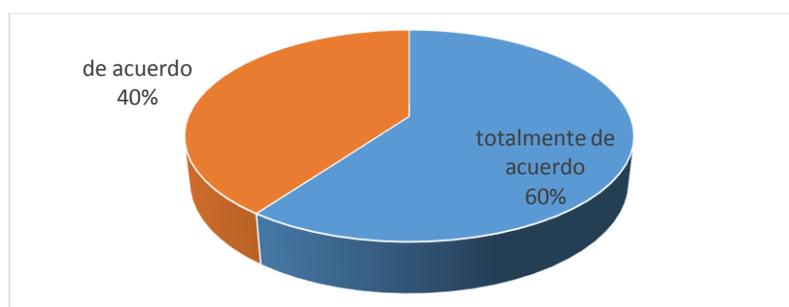
estudiantes, ya que estos están en pleno desarrollo y formación, por lo que complementar su aprendizaje con una buena comunicación sería un factor importante a considerar.

Pregunta 3 (docentes)

¿En su criterio el proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos de administración de empresa es apropiada y se ajusta a la coyuntura educacional actual?

GRÁFICO 7

Pregunta 3 (docentes)



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a esta pregunta, al igual que el anterior resultado, el 60 % de los encuestados afirman estar muy de acuerdo y el 40 % mencionó estar de acuerdo en que la metodología de enseñanza es la apropiada para la actual coyuntura de educación presencial y virtual por la que se está atravesando, sin embargo, indicaron que aún falta camino por recorrer y por mejorar.

Para finalizar, después de realizar este estudio exploratorio, se observa que existe una percepción, de parte de los encuestados, de la relación entre el proceso comunicacional y el proceso educativo, por lo que se determina que el problema es el siguiente: ¿Cuáles son los factores comunicativos que influyen en el proceso de enseñanza – aprendizaje en alumnos de la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA?

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Según el tipo: Exploratorio - Descriptivo.**

Para la presente investigación, se adoptará el tipo de investigación exploratorio-descriptivo pues es el tipo que mejor se adapta al problema planteado. Como indican Hernández, Fernández y Baptista (1991), los estudios exploratorios se realizan cuando un tema o un problema es poco estudiado, o cuando se observan numerosos estudios similares, pero en otros contextos. Asimismo, esta investigación es utilizada para comprender mejor el problema sin proporcionar resultados concluyentes (Hernández R., Fernández C. y Baptista P., 1991). En este sentido, Velásquez A. (2021) menciona que este tipo de estudio suele llevarse a cabo cuando el problema se encuentra en una fase preliminar e implica que el investigador esté dispuesto a correr riesgos, ser pacientes y receptivos.

Por otro lado, con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren sin indicar precisamente cómo se relacionan éstas. Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación (Hernández R., Fernández C. y Baptista P., 2014).

- **Según su enfoque: Mixto Cuantitativo - Cualitativo**

Desde el punto de vista del enfoque, el presente trabajo adoptará una investigación mixta cuantitativa-cualitativa, combinando elementos de ambos enfoques con el fin de obtener una visión más completa del problema.

El objetivo de la investigación cuantitativa es la medición de los hechos, la demostración de relaciones de causalidad entre variables o prueba de las hipótesis, y la generalización de los resultados mediante un proceso de inferencia. Por su parte, la investigación cualitativa asume una realidad subjetiva y se orienta a la descripción, interpretación y comprensión de la conducta humana o de un determinado grupo en el mismo ambiente donde se desenvuelve (Arnold D., Spedding A. y Pereira R., 2013)

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. Por su parte, la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas.

- **Diseño de investigación: No experimental**

Se considera una investigación no experimental porque no se realizó manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Como indican Hernández, Fernández y Baptista (1991), en la investigación no experimental, no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández R., Fernández C. y Baptista P., 1991).

3.2. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO

Debido a que el presente trabajo tiene como finalidad el análisis de los factores comunicativos que influyen en el proceso de enseñanza aprendizaje desde la perspectiva y percepción de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, la población que se tomará en cuenta es la totalidad de estudiantes de dicha carrera, considerando como base de la gestión 2021, con excepción de alumnos del primer semestre por razones investigativas, además que estos estudiantes no concluyeron con materias dentro del p \acute{e} nsum de la Carrera de Administración de Empresas.

En este sentido y seg \acute{u} n datos obtenidos del centro de c \acute{o} mputo de la carrera, esta poblaci \acute{o} n corresponde a la siguiente:

- N \acute{u} mero de estudiantes inscritos: 3.411
- N \acute{u} mero de estudiantes que cursan el primer semestre 433

Por consiguiente, se tiene como una como universo de la poblaci \acute{o} n a 2.978 de estudiantes inscritos en el primer periodo de la gesti \acute{o} n 2021. Cabe destacar que este hecho se constituye en una limitaci \acute{o} n del estudio, puesto que no se consider \acute{o} a los docentes de la Carrera. De esta manera, se abre una posibilidad futuras investigaciones a llenar este vaci \acute{o} .

3.2.1. Determinaci \acute{o} n del tama \acute{n} o y dise \acute{n} o de la muestra

Muestra es la parte de la poblaci \acute{o} n que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la informaci \acute{o} n para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuar \acute{a} n la medici \acute{o} n y la observaci \acute{o} n de las variables objeto de estudio para luego analizarlos y generalizar los resultados a la poblaci \acute{o} n determinada (Bernal, C., 2010).

Existen numerosas fórmulas que determinan el tamaño de muestra. Sin embargo, se considera que la fórmula que más se adecúa al tipo de investigación es la que detalla la muestra probabilística a partir de una población finita, vale decir cuando se conoce el total de unidades de observación que la integran (Aguilar-Barojas, 2005).

A continuación, se detalla la fórmula del cálculo del tamaño de muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * (p)(q)}{e^2 (N - 1) + Z^2 * (p)(q)}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (correspondiente a tabla de valores de Z)*

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado = 1-p

N = Tamaño de la población

e = Error estimación máximo aceptado

n = Tamaño de la muestra

* Z se obtiene de:

Tabla 6: Valores de Confianza

VALORES DE CONFIANZA TABLA (Z)	
95%	1.96
90%	1.65
91%	1.70
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89

Fuente: elaboración propia en base a (Aguilar-Barojas, 2005)

En la siguiente tabla, se trasponen los datos para ejecutar la fórmula descrita y así efectuar el cálculo de la muestra para la cantidad de alumnos con los que se trabajará:

Ingreso de datos:

Tabla 7: Muestreo de estudiantes

Datos	Equivalente	Observación
Z	1.96	De acuerdo a tabla
P	50%	El 50% de los estudiantes cumple con el perfil deseado,
Q	50%	El 50% de los estudiantes no cumple con el perfil deseado
N	2978	Cantidad de estudiantes en la carrera
E	5%	Error de muestreo, en vista que no se tiene con certeza es del 5% siendo este el error estimado máximo aceptado

Fuente: Elaboracion propia con base en (Aguilar-Barojas, 2005)

$$n = \frac{2978 * 1.96^2 * (0.5) (0.5)}{0.05^2 (2978 - 1) + 1.96^2 * (0.5) (0.5)}$$

$$n = 340.36 = 340 \text{ estudiantes}$$

3.3. SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Método analítico - deductivo

Para el presente trabajo de investigación se tomó como método el Analítico-Deductivo, el cual se describe a continuación.

- **Método Deductivo**

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Bernal, C., 2010). Puede decirse que es uno de los métodos más común o más utilizado puesto que generalmente la mayoría de las personas prefiere fundamentar sus argumentos o hipótesis en principios o leyes generales.

El método deductivo parte de la razón inherente a cada fenómeno para establecer conclusiones lógicas. (Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014)

- **Método Analítico**

Para entender mejor este método es necesario comprender bien el concepto de análisis. Este término hace referencia a la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. En este sentido, el método analítico es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual (Bernal, C., 2010).

3.3.2. Técnicas

- **Encuesta**

Es una técnica de investigación que consiste en aplicar procedimientos, más o menos estandarizados de interrogación a una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio con la finalidad de obtener información sobre determinados aspectos de la realidad y el comportamiento humano. Si bien es una de las técnicas de recolección de información más usadas, cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Bernal, C., 2010).

Para el presente trabajo, se consideró utilizar esta técnica en virtud al tipo de investigación propuesta que es de naturaleza cuantitativa-cualitativa; todo esto, con el fin de tomar las mejores decisiones para solucionar el problema planteado.

Ventajas: Entre las ventajas de esta técnica se puede mencionar que permite recabar información y apreciaciones directas de los diferentes encuestados, utilizando un cuestionario de preguntas cerradas para su fácil respuesta.

Desventajas: Como se mencionó, una de las desventajas representa la posibilidad del sesgo, tanto por parte del encuestador como del encuestado, lo cual puede representar un riesgo al momento de la interpretación y análisis de los resultados. Por otro lado, las respuestas pueden carecer de sinceridad o mala interpretación por parte del encuestado, finalmente, es posible que existan preguntas omitidas.

- **Análisis Documental**

Es una técnica que se utiliza para recolectar mayor información en revistas especializadas, artículos, tesis, monografías, libros, sitios de internet, etc.

Ventajas: Se pueden citar las siguientes:

- Se tiene un enfoque crítico de la realidad
- Aporta el conocimiento científico al documento
- Se puntualizan y constituyen nuevas líneas de investigación
- Aprovecha el contenido de datos electrónico y fuentes impresas

Desventajas: Se pueden citar las siguientes:

- Existen información en el internet que puede carecer de veracidad
- Existe sesgo por parte de los autores debido a su ideología
- Existe pérdida documental por parte de las fuentes y el análisis de los hechos

3.5. INSTRUMENTOS DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

El instrumento utilizado en la presente investigación es:

- **Formulario o cuestionario de encuestas**

Una encuesta es un procedimiento dentro de la investigación cuantitativa en la que el investigador recopila información mediante un formulario o cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfico, tabla u otro medio para ser interpretado (Bernal, C., 2010)

Para el presente caso de investigación, se elaboraron dos formularios o cuestionarios de encuesta con preguntas cerradas con la finalidad de facilitar tanto las respuestas de los encuestados, como el proceso de análisis de datos. Estos se aplicaron, de manera aleatoria, a 340 estudiantes de diferentes niveles de la Carrera de Administración de Empresas, que es la muestra obtenida de la población total.

La recolección de estos datos de fuente primaria, fue realizada de dos maneras: de manera presencial y de manera virtual. De manera presencial, la ejecución de la encuesta fue realizada en predios de la Carrera de Administración de Empresas, tanto de la Avenida Montes como del Monoblock Central. Por otro lado, los datos de la encuesta virtual fueron obtenidos por medio de redes sociales con la utilización de formularios electrónicos (google docs).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este acápite, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta (así como su análisis) que, de acuerdo a la muestra obtenida en el marco metodológico, fue aplicada a 340 estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas.

Como se mencionó anteriormente, se elaboraron dos encuestas con el fin de hallar información que permita estudiar las variables propuestas y de esa manera poder responder al problema planteado. El procesamiento de datos y la obtención de resultados fueron realizados con el programa informático Microsoft Excel, generando gráficos con base en técnicas estadísticas; en este caso, la distribución de frecuencias.

Los resultados obtenidos de estas encuestas permitirán analizar las variables establecidas en el presente trabajo, validar o rechazar la hipótesis propuesta, y posteriormente formular las recomendaciones necesarias.

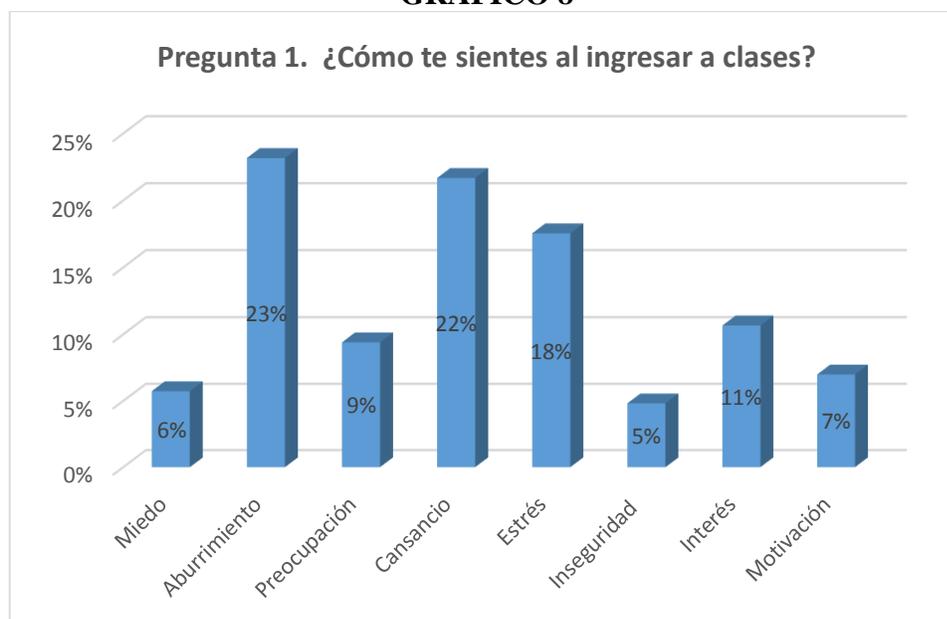
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA N°1

El cuestionario de encuesta N°1 (Anexo 2) está compuesto de 14 preguntas cerradas y fue elaborado con la intención de observar diferentes aspectos de la percepción de los estudiantes con relación a la importancia e influencia de los factores comunicativos en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Se analizan, en primer lugar, los aspectos emocionales de los estudiantes, que se encuentran vinculados al proceso de enseñanza y aprendizaje. En segundo lugar, las interacciones comunicativas establecidas entre docentes y estudiantes. A continuación, los elementos o factores comunicativos que se consideran de mayor importancia e incidencia en el proceso educativo por parte de los docentes, y finalmente se describirán los datos de una autoevaluación de parte de los estudiantes respecto a los elementos mencionados previamente.

4.1.1 Aspectos emocionales

- Sensación emocional de los estudiantes

GRÁFICO 8



Fuente: Elaboración Propia

En esta pregunta, se propuso a los encuestados diferentes opciones de respuesta con respecto a la sensación que tienen al ingresar a clases. Esto con la finalidad de apreciar el estado emocional de los alumnos relacionado, de alguna manera, con el proceso educativo. Si bien la mayoría de las opciones de respuesta corresponden a emociones negativas debido al sesgo negativo de los estados emocionales, se trató de introducir un par de opciones de sentimientos positivos.

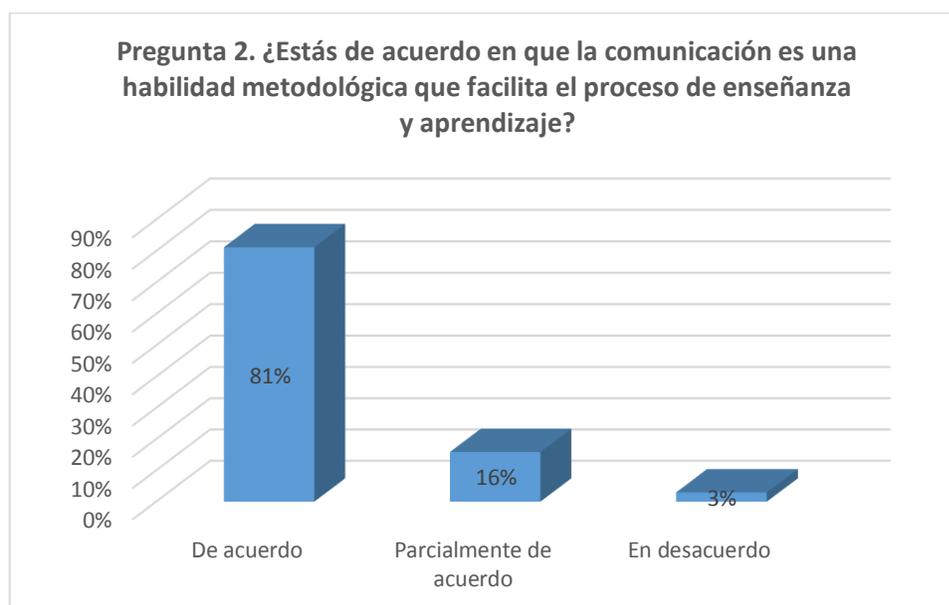
Como resultado de esta pregunta, en principio, se puede observar que un 23% de los encuestados indicó sentir aburrimiento, un 22% indicó sentir cansancio, un 18% refirió encontrarse con estrés. Estos dos últimos datos, manifiestan un estado negativo de los estudiantes que pueden estar asociados a aspectos intrínsecos. Sin embargo, el primer dato puede estar referido a un aspecto educativo. En esa misma línea se pueden apreciar otros

datos de sensaciones negativas: el 6 % indicó sentir miedo, el 9% indicó preocupación y el 5% manifestó sentir inseguridad. Por el contrario, los dos últimos datos refieren a sensaciones positivas tanto el interés como la motivación; ambos con el 11 y el 7 por ciento respectivamente. Estos datos muestran que una minoría de los encuestados se sienten interesados y motivados al ingresar a clases.

4.1.2. La comunicación y el proceso de enseñanza- aprendizaje

- **La comunicación como habilidad metodológica en el proceso de enseñanza y aprendizaje.**

GRÁFICO 9



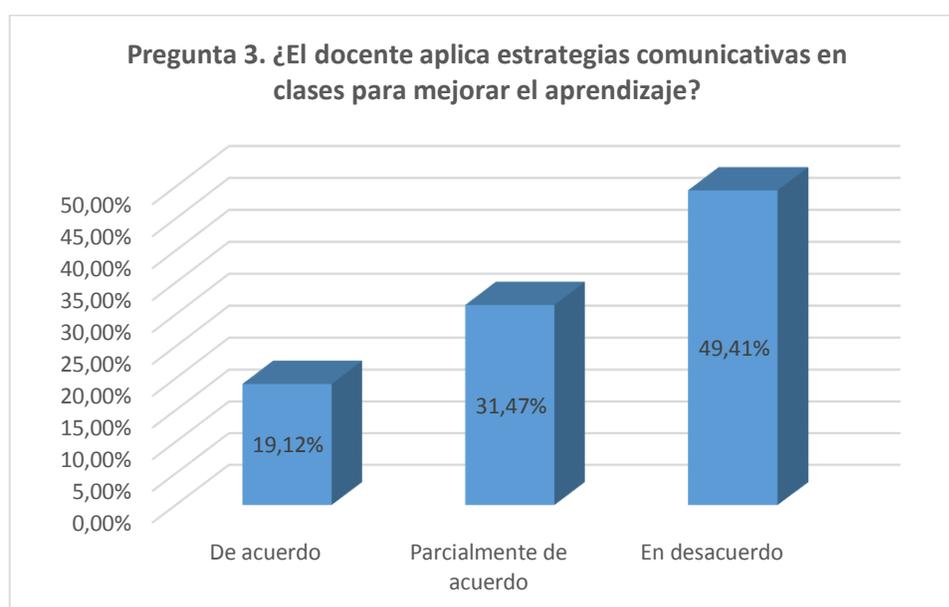
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en el gráfico precedente, los resultados de la pregunta indican que el 81 % del estudiantado encuestado está de acuerdo con que la comunicación facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje; asimismo, un 16 % indica que está parcialmente de acuerdo. En contraparte, una minoría reflejada en el 3 % expresa su desacuerdo a esta afirmación.

Este resultado confirma, en primera instancia, la percepción de importancia de la comunicación como medio de transmisión y adquisición de conocimientos, y de la misma manera, confirma la hipótesis planteada de que la comunicación influye en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- **La aplicación de estrategias comunicativas para mejorar el aprendizaje**

GRÁFICO 10



Fuente: Elaboración Propia

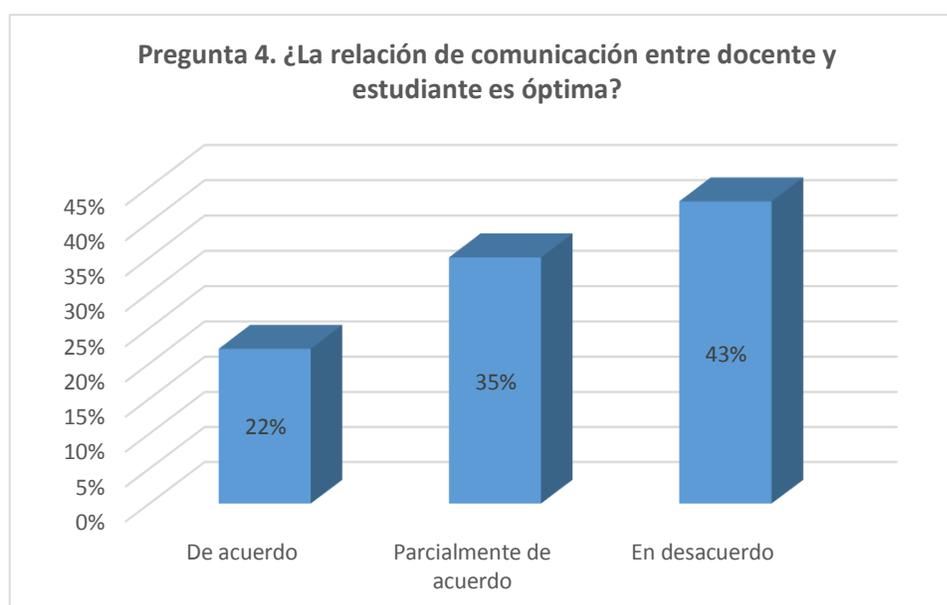
Respecto a esta consulta relacionada con la aplicación de estrategias comunicativas, que tiene que ver con la interacción, la motivación o el aprendizaje significativo; se puede observar que un 49 % de los encuestados indicó estar en desacuerdo, un 31,5 % manifestó que está parcialmente de acuerdo y un 19,1 % expresó estar de acuerdo con que los docentes aplican estrategias comunicativas para mejorar el aprendizaje de los alumnos.

De este resultado se puede extraer que la percepción estudiantil se encuentra distribuida entre positiva (de acuerdo y parcialmente de acuerdo) y negativa (en desacuerdo) con una

leve tendencia hacia lo positivo (51 %). Esto podría indicar que hay espacio para mejoras o ajustes en la implementación de las estrategias comunicativas con el fin de mejorar el aprendizaje de los alumnos. Por otro lado, este aspecto puede ser un elemento de base para futuras investigaciones relacionadas al ámbito comunicativo y educativo.

- **La relación comunicativa entre docente y estudiante**

GRÁFICO 11



Fuente: Elaboración Propia

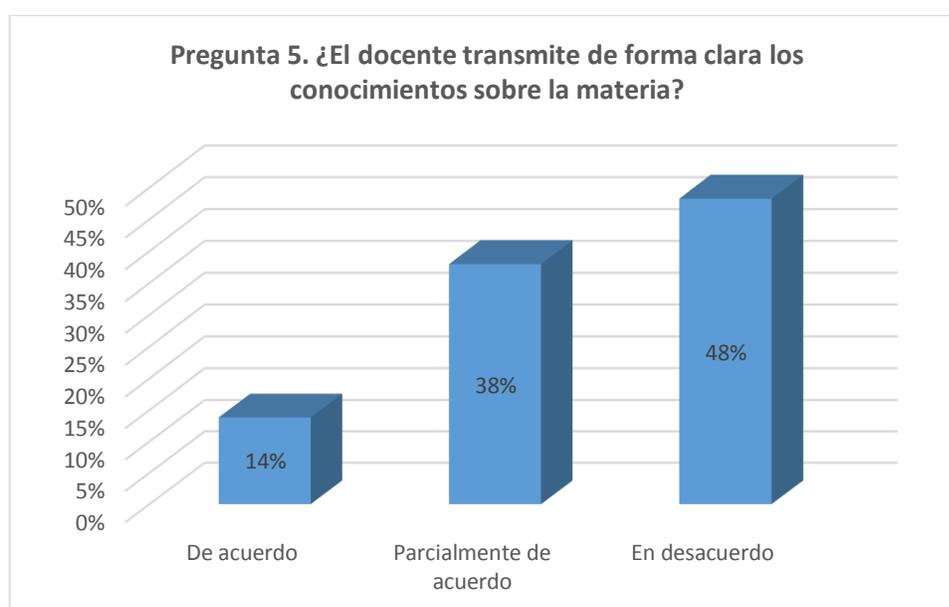
Como se observa en el gráfico 11, que describe la opinión de los encuestados acerca de la relación comunicativa entre docente y estudiante, el 43 % manifestó no estar de acuerdo en que la relación entre el docente y estudiante es óptima. En segundo lugar, un 35 % indicó que está parcialmente de acuerdo con la pregunta y un 22 % mencionó estar de acuerdo con la idea de la que la relación de comunicación es óptima.

Al igual que en el anterior análisis, se desprende una percepción estudiantil de tendencia positiva (de acuerdo y parcialmente de acuerdo) con respecto a la interacción entre el

docente y estudiante; sin embargo, el hecho de que una fracción importante de los encuestados manifieste una respuesta negativa invita a reflexionar sobre la situación comunicativa y el establecimiento de canales de comunicación ofrecidos por los docentes.

- **La transmisión de conocimientos por parte del docente.**

GRÁFICO 12



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la información obtenida en el gráfico 12, relacionada con la claridad en la transmisión de conocimientos por parte de los docentes (lo cual se puede considerar como la emisión de mensaje en el proceso comunicativo), se puede apreciar que las respuestas mantienen similar tendencia que las anteriores, vale decir que existe una distribución entre una apreciación positiva (de acuerdo y parcialmente de acuerdo) y negativa (en desacuerdo).

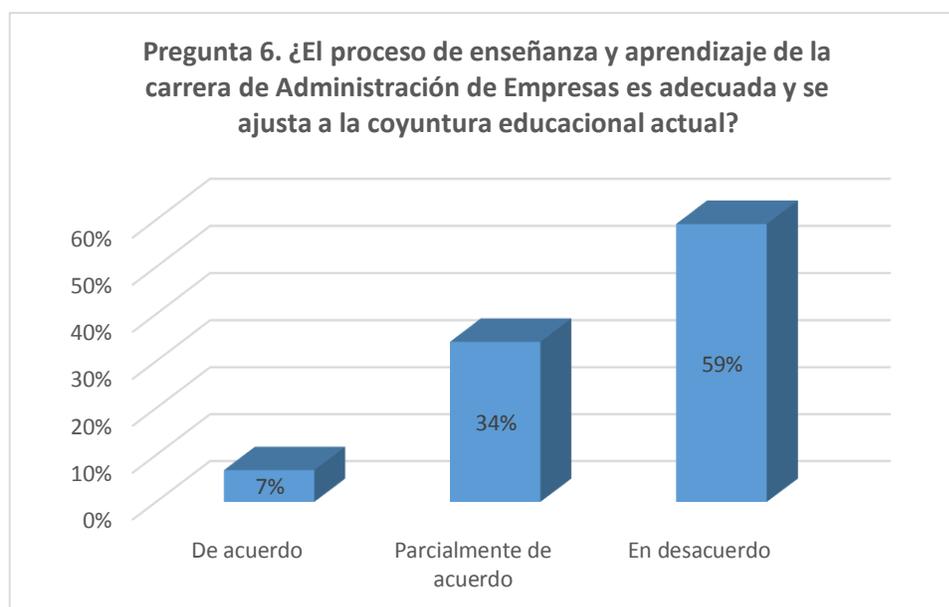
Específicamente, el 48% de los estudiantes respondió que no considera que los docentes transmiten de forma clara los conocimientos necesarios en el aprendizaje. Por el contrario,

un 38% de los encuestados expresó estar parcialmente de acuerdo y un 14 % declaró estar de acuerdo con este hecho.

Si bien estos datos reflejan una leve inclinación positiva (52%) de la percepción que tienen los estudiantes acerca de la transmisión de los conocimientos por parte de los docentes, no se puede soslayar la opinión contraria. Esta información podría servir de base para posteriores trabajos investigativos relacionados con el proceso comunicativo y educativo.

- **Percepción sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje de la Carrera de Administración de Empresas**

GRÁFICO 13



Fuente: Elaboración Propia

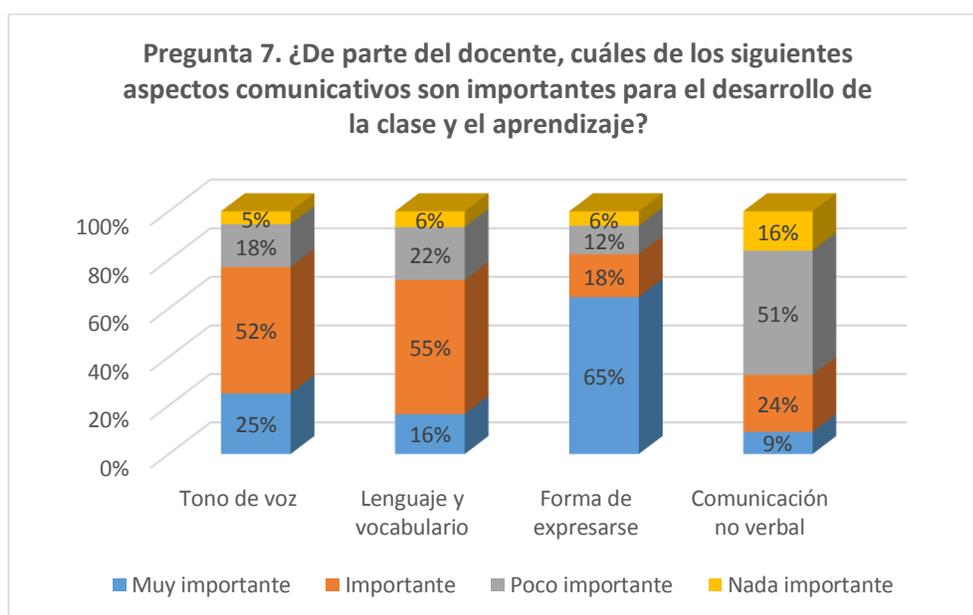
Para concluir el análisis de las interacciones comunicativas entre docente y estudiante y la relación de la comunicación con el proceso de enseñanza-aprendizaje, se propuso esta pregunta, que precisamente hace referencia a la percepción, por parte de los estudiantes, de efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la coyuntura actual. En este sentido, los resultados señalan que el 59 % de los estudiantes encuestados no están de

acuerdo con que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea adecuado a la coyuntura actual, la cual se ha visto alterada por diferentes hechos y por tanto se ha convertido en una educación híbrida. Continuando con los datos, un 34 % refirió estar parcialmente de acuerdo con la pregunta y finalmente solo un 7 % mencionó estar de acuerdo. Estos resultados muestran que la metodología y didáctica de enseñanza es factibles de mejora y de esa manera enfrentar la actual coyuntura de educación presencial y virtual.

4.1.3. Los factores comunicativos que inciden en el proceso de enseñanza-aprendizaje

- **Percepción de importancia de los aspectos comunicativos para el aprendizaje**

GRÁFICO 14



Fuente: elaboración propia

Esta pregunta tuvo la intención de observar la atribución de un nivel de importancia a algunos aspectos comunicativos vinculados principalmente al aprendizaje de los alumnos. Los resultados que se aprecian en el gráfico son de mucho interés para la finalidad del

presente trabajo investigativo puesto que se destacan muchos de los elementos comunicativos que podrían dar respuesta a la problemática planteada.

En principio, se observa que el elemento considerado más importante por parte de los encuestados es “la forma de expresarse de los docentes”. Con respecto a este elemento comunicativo, el 65 % de los estudiantes lo consideró muy importante y el 18 % como importante.

Por otro lado, una minoría lo considera poco o nada importante. Este dato refleja la importancia de la comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

El segundo lugar de importancia lo comparten los aspectos del “lenguaje y vocabulario” y “el tono de voz”. En el gráfico se advierte que ambos elementos comunicativos comparten similares resultados. En el caso del “lenguaje y vocabulario”, el 55% de los encuestados le atribuyó un nivel de importancia, un 16 % le atribuyó mucha importancia y el resto manifestó que es poco o nada importante. Esto indica que la expresión oral de parte de los docentes es considerada como un elemento importante para la percepción de aprendizaje.

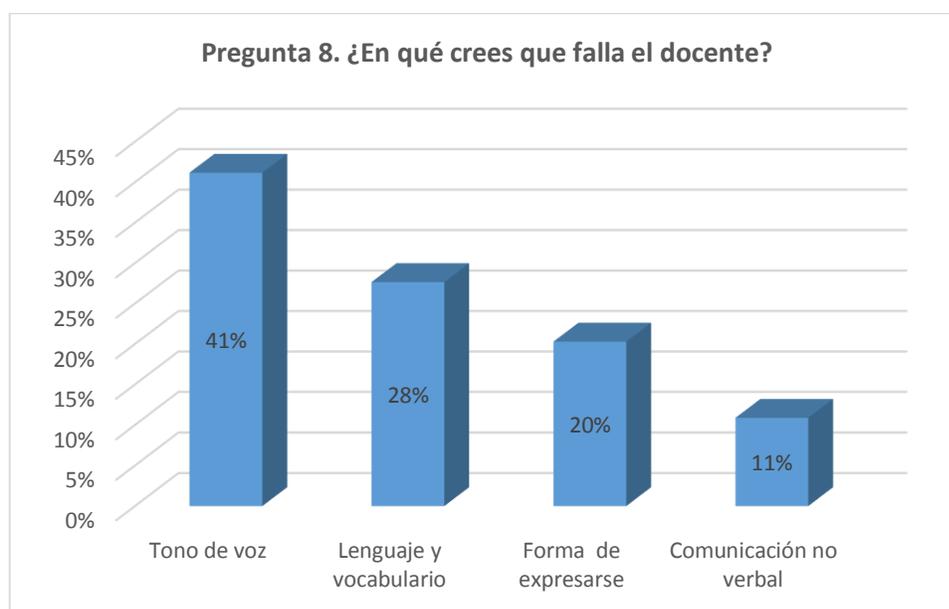
En el caso del “tono de voz”, de acuerdo a los resultados, el 52 % le atribuyó importancia, un 25 % mencionó que el tono de voz es muy importante, un 18% consideró a este elemento poco importante y solo un 5% nada de importante. Vale la pena destacar este aspecto, puesto una fracción de los encuestados no considera importantes estos factores fonológicos como el volumen, tono o proyección de voz en las relaciones comunicativas y por ende en el proceso educativo.

Finalmente, el elemento, “comunicación no verbal”, parece ocupar el último lugar en cuanto a importancia para los estudiantes encuestados, puesto que la mayoría (51 %) opinó que es poco importante, un 24 % lo consideró importante y solo un 9 %, muy importante. Este resultado indica que los estudiantes no perciben como importantes aspectos como los

gestos, expresiones faciales o corporales, mirada, etc. de parte de los docentes. Esto, en cierta manera, se pueda explicar por la tradición educativa, en la cual la función del estudiante era simplemente pasiva o receptiva. Sin embargo, no significa que estos elementos carezcan de importancia en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

- **Percepción de las deficiencias comunicativas**

GRÁFICO 15



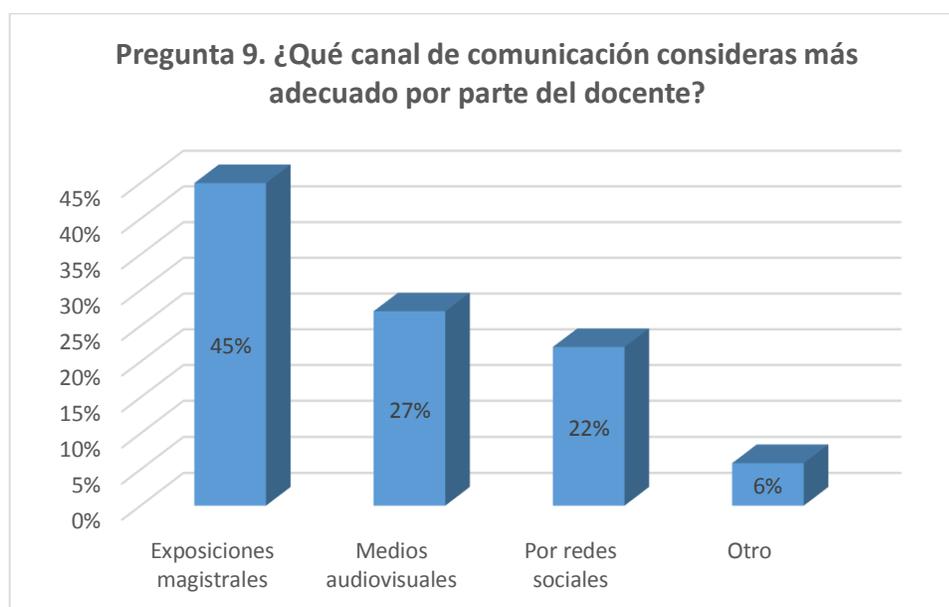
Fuente: elaboración propia

Como continuación del análisis de la incidencia de los factores comunicaciones en el proceso educativo, del gráfico 15 se puede extraer información relacionada a las deficiencias percibidas por parte de los estudiantes acerca de estos factores. En primer lugar, los datos muestran que el 11 % de los encuestados señalaron como deficiencia a la comunicación no verbal. Este dato va en consonancia con los resultados expresados en el gráfico precedente. En segundo lugar, solo un 20 % manifestó que la principal falla es la forma de expresarse del docente, lo cual puede interpretarse como una percepción positiva acerca de este aspecto comunicativo. A continuación, un 28 % de los estudiantes considera

como deficiencia principal el uso del lenguaje y vocabulario. Finalmente, el 41 % de encuestados refirió que la principal falla de parte del docente es su tono de voz en clases.

- **Canales de comunicación educativa por parte del docente**

GRÁFICO 16



Fuente: elaboración propia

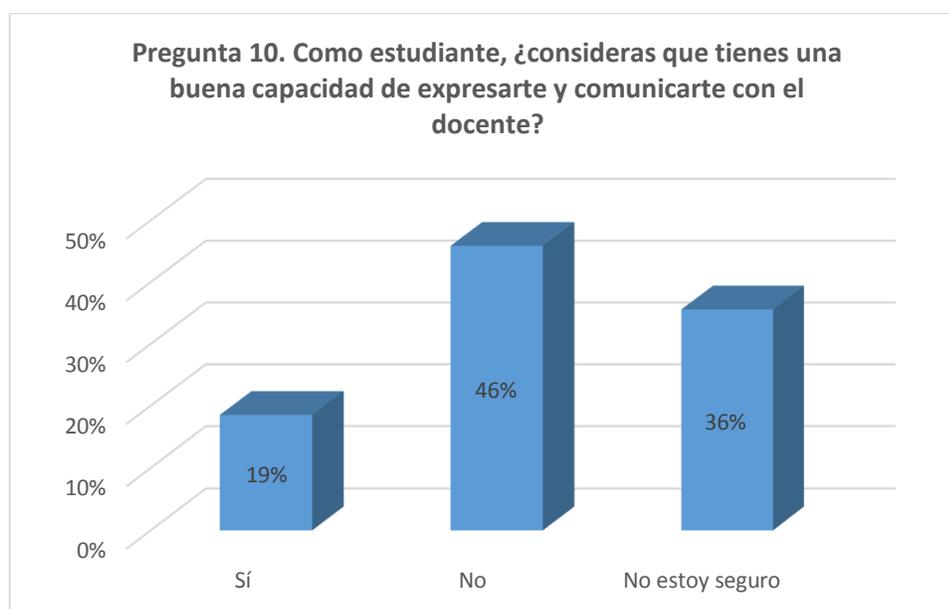
Respecto al presente gráfico, relacionado con la utilización de canales de comunicación de parte de los docentes en la transmisión de conocimientos, se extrae que el 45% de los estudiantes encuestados respondieron que el mejor canal de comunicación educativa es a través de las exposiciones magistrales. Esta respuesta demuestra un hecho particular: la mayoría de los estudiantes aún se sienten en el rol de receptores aun cuando la educación moderna tiende a generar mayor participación de parte de ellos. Por otro lado, el 27% indicó preferir más los medios audiovisuales como canal de comunicación. En esa misma línea, un 22 % de estudiantes expresó que el mejor canal de comunicación por parte de los docentes son las redes sociales. Estos últimos datos, a pesar de no representar un gran porcentaje, confirman la tendencia del uso de estos medios por parte de los estudiantes y

manifiestan su interés en su aplicación en el entorno académico. Se puede inferir que las metodologías de enseñanza se deben adecuar a estas nuevas tendencias.

4.1.4. Percepción de la situación comunicativa propia por parte de los estudiantes

- **Capacidad de expresión y comunicación por parte de los estudiantes**

GRÁFICO 17



Fuente: elaboración propia

En esta sección, se aprecia una autoevaluación, de parte de los estudiantes, de su situación comunicativa en relación del proceso de enseñanza-aprendizaje. Con respecto a la información provista en el gráfico 17, se observa que el 46 % de los encuestados considera que no tiene una buena capacidad de expresión y comunicación con el docente; en la misma línea, el 36 % manifiesta no estar seguro en este aspecto. Solo un 19 % de esta población considera poseer esta capacidad. Estos datos son preocupantes porque revelan la deficiencia de un factor comunicativo de parte de los estudiantes, que puede repercutir en su desempeño académico. Es evidente que, en la relación educativa, no solamente el

docente es importante, sino también el estudiante; es decir, las capacidades comunicativas deben estar desarrolladas en ambos actores del proceso. Se ha evidenciado que el proceso comunicativo es importante en la educación; por tanto, todos los actores que participan de este proceso deben estar conscientes de ello y trabajar en sus debilidades, en este caso, de los estudiantes.

- **Percepción de importancia de los aspectos comunicativos para el aprendizaje de parte de los estudiantes**

GRÁFICO 18



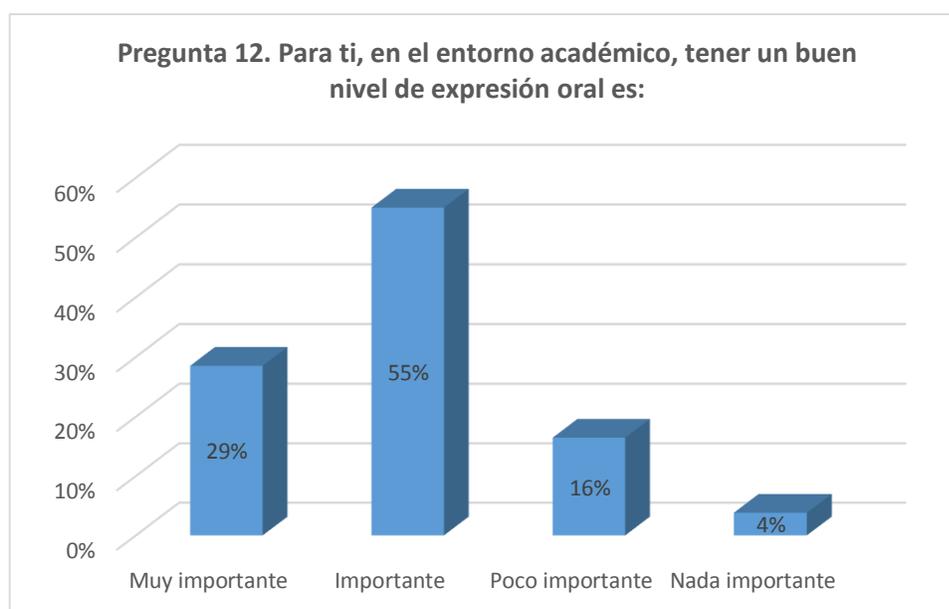
Fuente: elaboración propia

Para esta pregunta, se propuso a los encuestados la posibilidad de elegir más una opción de cuál factor comunicativo considera más importante para el aprendizaje. Como se puede observar en este gráfico, 47 % de las respuestas totales (ver Anexo 3, pregunta 11) indicó que la expresión oral es el factor comunicativo más importante en el proceso de aprendizaje. Este resultado, que se encuentra muy ligado al dato obtenido en la sección anterior, debe ser tomado con mucha atención ya que los estudiantes consideran a la expresión oral como importante, no obstante, perciben que tienen deficiencias con su

capacidad comunicativa. Continuando con la interpretación de los datos, la expresión escrita, con el 35 %, ocupa el segundo lugar de importancia de los factores comunicativos. Si bien este resultado parece ser minoritario, en realidad no lo es porque dentro de la sumatoria de respuestas totales se aprecia como importante este factor. En este marco, se puede inferir que el estudiante considera importante la capacidad de redacción, por ejemplo, para la elaboración de documentos académicos. Finalmente, en el gráfico se aprecia que solo el 15 % de las respuestas indican a la escucha activa como factor importante para el aprendizaje. Este dato también resulta interesante de analizar porque la escucha activa, según muchos otros estudios, es elemento comunicativo vital para el proceso de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, parece no serlo para nuestros encuestados. Al respecto, podemos inferir que la población estudiantil desconoce la importancia de este factor y por tanto se debería darle más énfasis en su conocimiento y aplicación.

- **Atribución de importancia de la expresión oral por parte de los estudiantes**

GRÁFICO 19

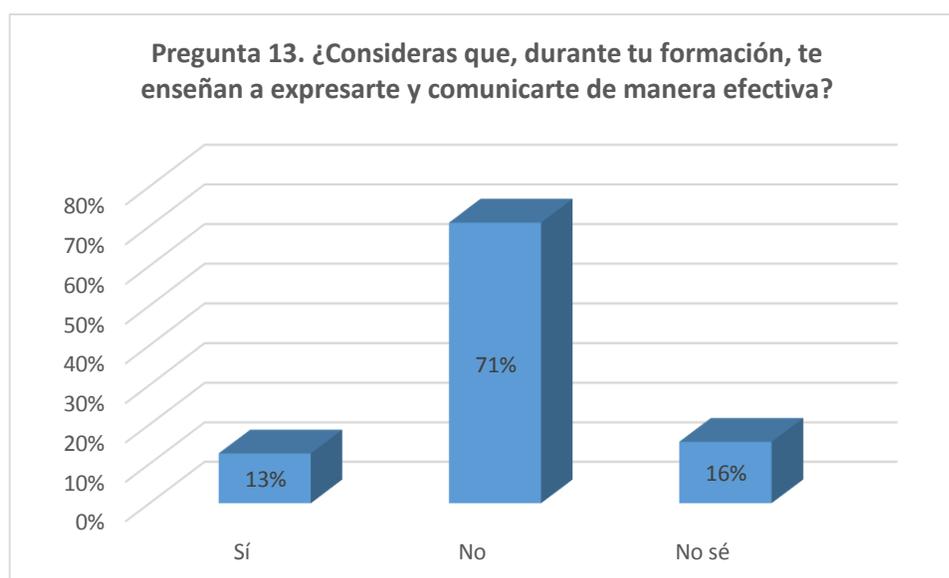


Fuente: elaboración propia

En la misma línea de la anterior consulta, en gráfico 19, se puede confirmar la importancia que le atribuyen los encuestados al factor comunicativo “expresión oral”. Los resultados manifiestan que el 55 % de la muestra indicó que la expresión oral es importante, un 29 % señaló que este elemento es muy importante, y solo 20 % respondió que es poco o nada importante.

- **La competencia comunicativa oral durante la formación académica**

GRÁFICO 20

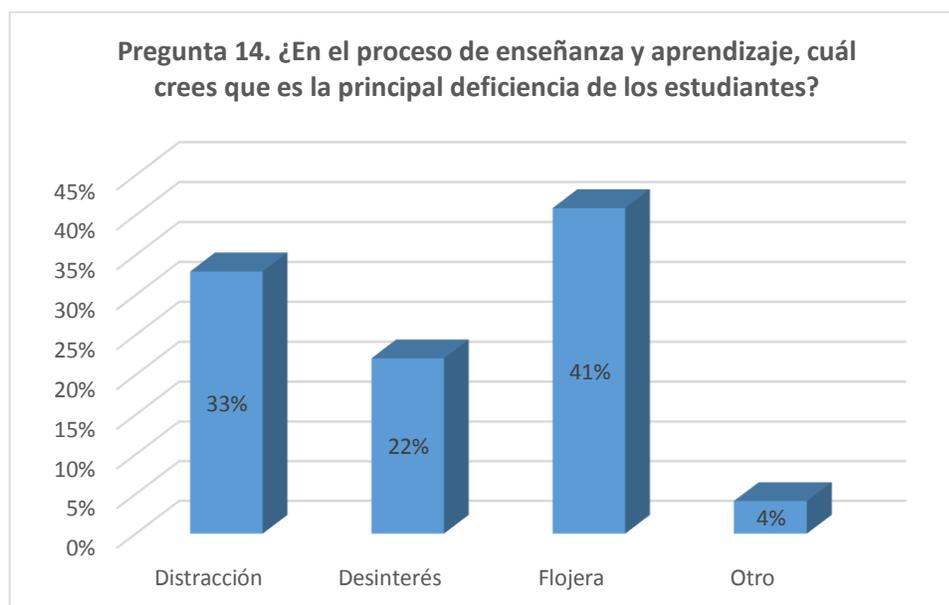


Fuente: elaboración propia

En el presente gráfico, se puede apreciar un resultado bastante consistente y relacionado con los anteriores datos obtenidos, en particular con el reflejado en gráfico 17. La información indica que el 71 % de los encuestados considera que no recibe una formación en expresión y comunicación efectiva. Solo un 15% menciona que sí y un 16 % no sabe. En este marco, redundando en lo que se comentó anteriormente, es necesario que se tome con atención el desarrollo de la capacidad comunicativa oral de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas.

- **Percepción de las deficiencias educativas de los estudiantes**

GRÁFICO 21



Fuente: elaboración propia

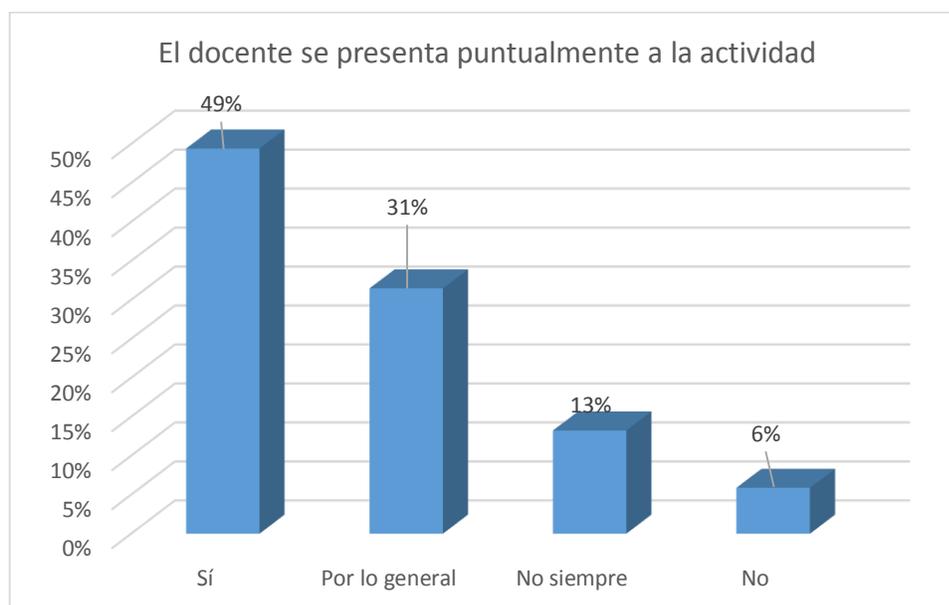
Esta última pregunta tuvo la intención de recuperar información relacionada con la percepción de la principal deficiencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los alumnos. Los resultados se pueden considerar como una autoevaluación de parte de estos y pueden resultar de mucha utilidad para el propósito de esta investigación. De este gráfico se desprende que la mayoría de estudiantes (41%) considera que la principal deficiencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje es la flojera, seguido de un 33% que señaló a la “distracción” y un 22 % atribuyó como principal deficiencia al desinterés. Estos datos, por sí, reflejan una problemática actual que se da en todos los ámbitos y mucho más en el ámbito educativo. Las razones por las cuales los encuestados manifestaron estas respuestas pueden ser variadas (no son parte del objeto de nuestro estudio) sin embargo, se puede afirmar que los factores comunicativos pueden influir en la motivación y el interés de los estudiantes y de esa manera mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA N° 2

Este instrumento, que consistió en un cuestionario de cuatro consultas, fue utilizado principalmente para apreciar la percepción de los estudiantes respecto a algunos aspectos metodológicos de los docentes y su relación con el proceso comunicativo.

- **Consulta 1. Puntualidad del docente.**

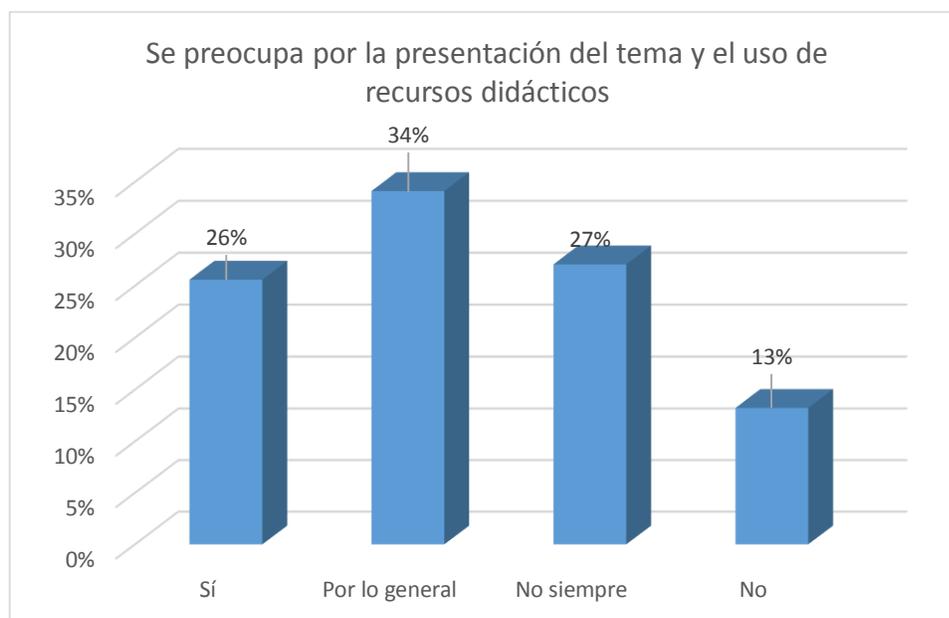
GRÁFICO 22



Fuente: elaboración propia

Con respecto a estos datos, una gran mayoría de los estudiantes consultados destaca la puntualidad del plantel docente con resultados que bordean el 80%. Esto nos muestra la percepción positiva de los estudiantes acerca del compromiso que tienen sus docentes. Sin embargo, no menos importante es el dato del 13% que indica que los docentes no siempre llegan con puntualidad a sus clases y el 6% indica que no. Este hecho puede repercutir en la desconfianza de los estudiantes, creando una sensación de falta de responsabilidad, y de esa manera afectar a la relación docente –estudiante.

- **Consulta 2. Presentación de aspectos académicos y didácticos**

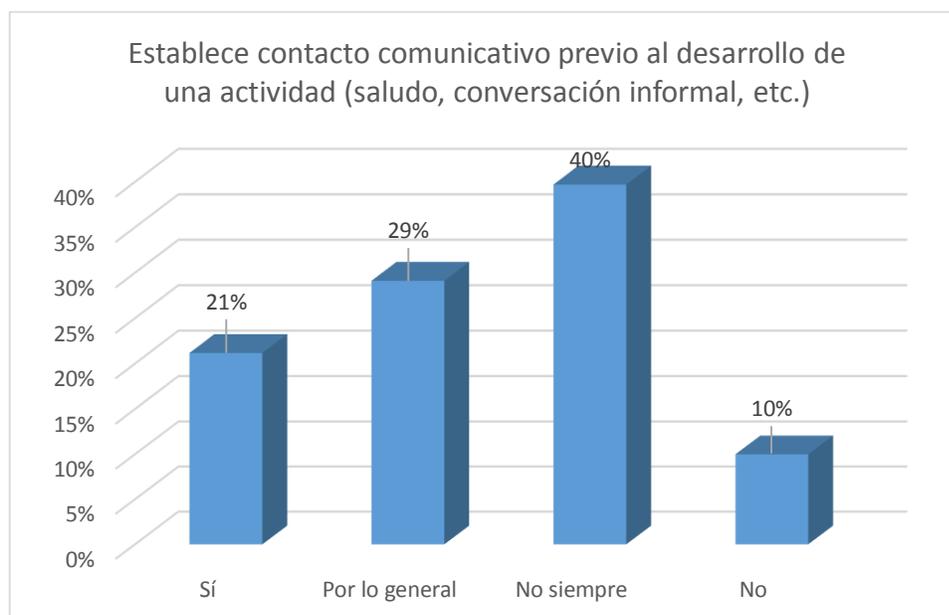
GRÁFICO 23

Fuente: elaboración propia

Los porcentajes, que se desprenden del gráfico 23, están distribuidos de una manera bastante homogénea, vale decir que la respuesta de los estudiantes respecto a la consulta fue muy pareja en cuanto a las opciones planteadas. Se observa que el 26% de los consultados señaló que el docente sí se preocupa por la presentación del tema a tratar en clase y contar con recursos didácticos para el desarrollo del mismo. Asimismo, el 34% (una leve mayoría) comentó que por lo general el docente se ocupaba de estos aspectos. Un porcentaje no muy alejado de los otros, (27 %) manifestó que los docentes no siempre se ocupaban de la presentación de los temas y el uso recursos didácticos para el desarrollo de las clases. Finalmente, un 13% indicó que no. Esta información nos da unas pautas para asumir que las metodologías pueden ser factibles de mejora en aspectos comunicativos (presentación del tema) y el manejo de recursos de soporte en beneficio de los estudiantes.

- **Consulta 3. Contacto comunicativo previo**

GRÁFICO 24

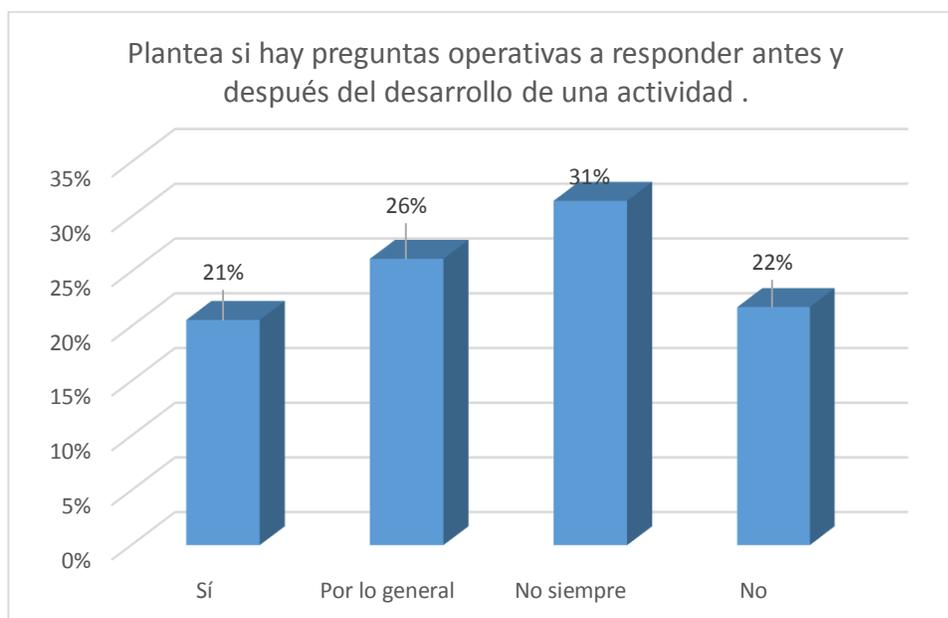


Fuente: elaboración propia

Este aspecto, vinculado a la interrelación docente-estudiante, reviste mucha importancia en el proceso de enseñanza y aprendizaje, puesto que el contacto previo puede crear un ambiente o clima favorable para el desarrollo de una sesión de clases. Indudablemente, este aspecto tiene que ver mucho con la habilidad comunicativa, en particular, para crear un ambiente de motivación. Como resultado de esta consulta, se observa que una leve mayoría de los estudiantes (40%) refirió que no siempre se establece un contacto previo. El 35 % indicó que por lo general ocurre esta situación. Un 21 % asintió en que el docente establece este contacto previo, ya sea con un cordial saludo o una conversación informal, para iniciar la clase. y finalmente solo el 9 % manifestó que no existe esta etapa de “romper el hielo”. Estos datos nos permiten apreciar un aspecto poco valorado, pero importante y que podría convertirse en una fortaleza de parte de los docentes.

- **Consulta 4. Retroalimentación**

GRÁFICO 25



Fuente: elaboración propia

Para concluir el análisis de datos del segundo cuestionario, se propuso esta consulta relacionada a la retroalimentación o “feedback”, que establece el docente durante las sesiones de clases. De la misma manera que en el gráfico 23, se puede advertir una distribución homogénea de respuestas. En primer lugar, una leve mayoría (31%) mencionó que no siempre se realiza el proceso de retroalimentación por medio de la formulación de preguntas de parte de los estudiantes, y en esta misma línea, un 22 % negó que se realizara esta acción en clases. Por el contrario, un 26 % manifestó que por lo general ocurre este hecho, y un 21 % lo confirmó con un “sí” al hecho de generar preguntas como medio de retroalimentación. La distribución pareja de respuestas, tanto negativas como positivas, no descarta la posibilidad de considerar el refuerzo de este aspecto del proceso comunicativo, (la retroalimentación), en una propuesta metodológica.

A manera de síntesis, se puede mencionar, en primer lugar, que las encuestas realizadas a 340 estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas tuvieron la intención de recopilar datos cuantitativos y cualitativos que pudieran respaldar o rechazar la hipótesis planteada y asimismo dar respuesta al problema propuesto. En segundo lugar, de acuerdo a lo planteado en la operacionalización de las variables (en la tabla N° 1), se realizó el análisis e interpretación de datos considerando el porcentaje de mayor incidencia en las respuestas a las diferentes preguntas. En este sentido, se pueden destacar los siguientes hallazgos:

Hallazgo 1:

La pregunta n° 2, que buscaba información de la percepción estudiantil acerca de la comunicación y su relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje, brindó datos de tendencia mayoritaria en que el 80 % de los encuestados indicó estar de acuerdo con que la comunicación es una habilidad metodológica que facilita el proceso de enseñanza aprendizaje, lo cual respalda en cierta manera la hipótesis planteada.

Hallazgo 2:

De la serie de opciones propuestas en la pregunta 7, las cuales establecían la consideración de importancia de los factores comunicativos para el aprendizaje, los alumnos encuestados refirieron lo siguiente: 83 % consideró importante o muy importante “la forma de expresarse” del docente; el 77 %, “el tono de voz” y el 71 %, “el lenguaje y vocabulario”. Esta información responde en alguna medida a la pregunta planteada en el problema.

Hallazgo 3:

Con respecto a la pregunta 12, cuya intención fue de observar la atribución de importancia del factor comunicativo “expresión oral” en el entorno educativo por parte de los estudiantes, un 84 % de los encuestados atribuyó un nivel de importancia o mucha importancia a este factor comunicativo. Lo cual va en consonancia con el anterior hallazgo.

Hallazgo 4:

La información obtenida de la pregunta nº 13, revela que el 71 % de los estudiantes encuestados considera que, en su formación académica, no se le enseña a expresarse y comunicarse de manera efectiva. Esta información puede estar relacionada con lo que se observa en la información proveniente de la pregunta 10, la cual indica que el 82 % de los encuestados declaró que no posee o no se siente seguro de poseer la capacidad de expresarse y comunicarse con el docente.

En este contexto, se puede mencionar que los resultados obtenidos de la encuesta brindan un respaldo a la hipótesis planteada puesto que, en los hallazgos mencionados, la mayoría de los encuestados manifestó percepciones que concuerdan con la tendencia investigada.

Sin embargo, es importante manifestar que el estudio presenta ciertas limitaciones; en principio, con respecto a la población considerada. En segundo lugar, puede existir posibles sesgos tanto en las preguntas como en las respuestas ofrecidas. Finalmente, la cantidad de preguntas puede no ser la adecuada o no ofrecer la cantidad de información necesaria para responder tanto al problema como a las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.7. CONCLUSIONES

En el presente trabajo, después de haber recolectado la información de campo y haber presentado los resultados obtenidos, todo soportado en las referencias conceptuales del marco teórico, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que los factores comunicativos desempeñan un papel fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos de la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA, puesto que la comunicación en sí es la herramienta principal para lograr el objetivo educativo. Por lo tanto, es fundamental que los docentes y los estudiantes presten atención a estos factores y trabajen juntos para crear un ambiente de aprendizaje efectivo y colaborativo.
- Los factores comunicativos considerados más importantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la perspectiva de los estudiantes son: la forma de expresarse, el lenguaje y vocabulario, y el tono de voz del docente. Por lo cual se hace necesario prestarles mucha atención.
- Se considera importante la capacidad del docente para comunicar de manera efectiva puesto que existe una percepción de deficiencia en la en la transmisión de contenidos y en la eficacia de la relación comunicativa entre docente y estudiante.
- A pesar de los cambios y transformaciones que se viven en la actualidad, (en el ámbito tecnológico, comunicativo y educativo), los estudiantes asumen como canal de comunicación educativa más efectiva a las exposiciones magistrales. Vale decir, a la comunicación oral, en la cual ellos tienen un rol pasivo como receptores. Sin embargo, no quedan de lado las nuevas tecnologías de la información y comunicación

(TIC), pues se evidencia que son medios de comunicación cotidiana y tienen su participación en el ámbito académico también

- Por parte de los estudiantes, los factores comunicativos considerados más importantes en el ámbito académico son: la expresión oral y la expresión escrita; dejando de lado la escucha activa o la comunicación no verbal. Al respecto, la revelación de los estudiantes es que carecen de formación para el desarrollo de esta habilidad comunicativa, que es la expresión oral.
- Como autoevaluación por parte de los estudiantes, se identificaron algunas deficiencias vinculadas al proceso de enseñanza-aprendizaje; estas son: la flojera, la distracción y el desinterés. Asimismo, otros aspectos identificados como el aburrimiento, el cansancio o el estrés, revelan un estado frágil en el estado emocional de los alumnos que podría ser solucionado o aliviado con una participación del factor motivacional de parte de los docentes.
- Con relación a ciertos aspectos metodológicos de los docentes, la percepción estudiantil es bastante positiva, por ejemplo, en el compromiso y responsabilidad y la utilización de recursos didácticos de apoyo.

1.8. RECOMENDACIONES

En concordancia con las conclusiones mencionadas en el anterior acápite, asimismo con los resultados obtenidos en el Marco Práctico y los objetivos planteados, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Otorgar la debida importancia al proceso comunicacional y a los factores comunicativos (el lenguaje, el tono de voz, la expresión oral, la comunicación no verbal, la escucha activa, etc.) que intervienen en el proceso de enseñanza–

aprendizaje tanto de manera vertical como transversal en la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés.

- Promover en el docente el interés por la actualización, no solo dentro de su materia de especialidad, sino también en otros campos como comunicación y las TIC para mejorar la interrelación con los estudiantes y su entorno estando acordes con las nuevas tendencias de los jóvenes.
- Como parte de la metodología de enseñanza, desarrollar estrategias de comunicación efectiva para mejorar la atención, concentración y motivación de los estudiantes en beneficio de su aprendizaje.
- Se recomienda organizar talleres de expresión oral y oratoria con la finalidad de mejorar y desarrollar la capacidad de los estudiantes para comunicarse entre ellos y con el docente, y para expresar sus ideas y opiniones de manera clara y efectiva.
- La interacción y la retroalimentación son aspectos muy importantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo cual es necesario fomentar la participación activa de los estudiantes por medio de reflexiones, formulación de preguntas, comentarios, generación de discusiones y debates, etc. En este contexto, además de la expresión oral, se debe desarrollar una competencia comunicativa poco valorada pero determinante que es la escucha activa.

BIBLIOGRAFÍA

Aldana, K., Pérez de Roberti, R., y Rodríguez A. (2010). *Visión del desempeño académico estudiantil en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88017685002>

Aguilar-Barojas, S. (2005) *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*. México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

Amayuela G. (2013). *Comunicación y su relación con la educación en el contexto universitario*. Obtenido de <https://www.alternativas.me/numeros/24-numero-35-agosto-2016-enero-2017/119>

Arnold D., Spedding A. y Pereira R. (2013) *Pautas metodológicas para investigaciones cualitativas y cuantitativas en ciencias sociales y humanas*. La Paz, Bolivia. Universidad de Postgrado para la Investigación Estratégica en Bolivia (U-PIEB)

Ariza F. y Ariza J.M. (2021) *Comunicación y atención al cliente*. España. Mc.Graw Hill.

Aruquipa M. y Dávalos L. (2017) *Impacto de la implementación del plan de estudios 2012 en el rendimiento académico de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés*. La Paz, Bolivia.UMSA

Ballester A. (2005) *El aprendizaje significativo en la práctica*. Argentina Obtenido de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/24385>

Berlo D. (1984) *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*.

Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia. Tercera edición Pearson Educación.

Bernate J. y Vargas J. (2020) *Desafíos y tendencias del siglo XXI en la educación superior*. Venezuela. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. 26
Universidad del Zulia

Bordoni N. y Squassi A. (2022). *Procesos Comunicacionales en la Extensión Universitaria del Campo de Salud Bucal en la Universidad de Buenos Aires*. Revista de Extensión Universitaria.

Cáceres A., Donoso P. y Guzmán J. (2012). *Comprensión lectora — significados que le atribuyen las/los docentes al proceso de comprensión lectora en NB2* (tesis de pregrado), Santiago de Chile. Universidad de Chile,

CAE Carrera de Administración de Empresas. (2000) *Segundo Congreso Interno La Paz*.

Cejas A. (2009) *Gestión Educativa*. Revista Integra Educativa. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/scielo>.

Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* ". México. Editorial McGRAW-HILL.

Del Barrio, J., Castro, A. y Borragán A. (2009). *El proceso de comunicación en la enseñanza*. España. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores.

De Fleur, M. (1996). *Teorías de la Comunicación de Masas*. Paidós Iberica.

Diccionario de términos clave de ELE. Instituto Cervantes. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/

EUROINNOVA. (2023). *Que son los procesos educativos* Obtenido de <https://www.euroinnova.bo/blog/que-son-los-procesos-comunicativos>

Fernandez y Robles. (2016). *gestión de las comunicaciones para el aseguramiento de la calidad educativa*. Lima, Perú: Pontificia Iniversidad Católica del Perú.

Fraser C. y Villet J (1994). *La comunicación clave para el desarrollo humano*. Obtenido de <https://www.fao.org/3/t1815s/t1815s01.htm>

Freire P. (1974). *Extensión o Comunicación*. Buenos Aires: Siglo XXI.

García-Allen J. (2015) *Escucha activa: la clave para comunicarse con los demás*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/social/escucha-activa-oir>

Gasassus. (1997). La gestión en Busca del Sujeto. *UNESCO*, 10-15.

Giráldez Hayes A. Comunicación eficaz en el aula (I): ¿Importa lo que decimos? Obtenido de <https://www.educacionrespuntocero.com/noticias/comunicacion-eficaz-aula/>

Gomez M.M. (2017) *¿Cómo funciona el proceso de enseñanza-aprendizaje?* Recuperado de <http://elearningmasters.galileo.edu/2017/09/28/proceso-de-ensenanza-aprendizaje/>

Gutiérrez M. y García J. (2015) *La comunicación emocional, una necesidad para una sociedad en crisis*. Sevilla, España I Congreso Internacional de Expresión y Comunicación Emocional. CIECE.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (1991). *Metodología de la investigación*. México. McGrawHill.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la investigación*. México. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Hevia I., Rodriguez-Hoyos C. y Fueyo A. (2018) *Los procesos comunicativos desde la perspectiva de los educadores en la era de la Cultura Digital*. Ecuador Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación.

José F. (2016) *La Comunicación* Salus, vol. 20, núm. 3, Universidad de Carabobo Bárbula, Venezuela. Extraído de www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002

Lafourcade P. (1974) *Planeamiento, conducción y evaluación en la enseñanza superior*. Argentina. Ed. Kapelusz.

Larios Gómez E. (2015) *La gestión educativa para la universidad pública y privada en México: una comparación competitiva*. México. Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.

Lemus L. (1969) *Pedagogía. temas fundamentales*. Argentina. Ed. Kapelusz.

Madrigal M. et al (2015) *El significado de enseñar y aprender para los docentes*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/scielo>.

Martinez J. R. (2015). *análisis de la interacción verbal profesor-alumno según el método Flanders* . Paris-Francia: Universitat Jaume I.

Maycotte C. (2020) *Retos y desafíos de la educación en el siglo XXI*. Recuperado de <https://kairos-educacion.com/retos-y-desafios-de-la-educacion-en-el-siglo-xxi/>

MCER (2002) *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Navía W. (2001) *Comunicación y hermenéutica*. La Paz, Bolivia. Instituto de Estudios Bolivianos UMSA,

Olmedo B. y otros (2016) *Desempeño estudiantil con el aprendizaje basado en problemas: habilidades y dificultades*. Revista Cubana de Medicina General Integral. Cuba. Recuperado de <http://scielo.sld.cu>

- Osorio, Vidanovic, Finol (2021) *Elementos del proceso de enseñanza – aprendizaje y su interacción en el ámbito educativo*. Obtenido de <https://revistas.unibe.edu.ec/index.php/qualitas/article/view/117/124>
- Pacheco A. (2018) Evaluar el desempeño estudiantil. Un proceso cuántico. Revista de Investigaciónvo. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal>
- Pasquali A. (1978) *Comprender la comunicación*. Venezuela, Monte Avila Latinoamericana.
- Perceval J.M. y Tejedor S. (2008) *Los cinco grados de la comunicación en educación*. Huelva, España. Grupo Comunicar
- Piaget, J. (1969). *Psicología y Pedagogía*. Londres: Allen & Unwin.
- Romero Trenas F. (2019) *Aprendizaje significativo y constructivismo*. [Archivo PDF] Recuperado de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd4981.pdf>
- Sabater V (2021) *Aprendizaje por insight ¿en qué consiste?* Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/aprendizaje-por-insight/>
- Salcedo Iglesias F. (2012) *Papel del profesor en la enseñanza de estrategias de aprendizaje* [Archivo PDF] Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4230098.pdf>
- Santos García D. (2012) *Fundamentos de la comunicación*. México. Ed. Red tercer milenio S.C.
- Sarmiento Santana M. (2007) *La Enseñanza de las matemáticas y las NTIC: una estrategia de formación permanente*. Universitat Rovira i Virgili.
- Scielo, B. (2009). *scielo.org.bo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo>
- SITEAL, E. S. (2019). *siteal_educacion_superior*. Obtenido de https://siteal.iiep.unesco.org/educacion_superior
- Suárez-Montes N. et al (2016) *Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características*. Ecuador. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Talizina N. (1988) *Psicología de la enseñanza, Moscú*, Unión Soviética Ed. Progreso
- Toledo Lara G. (2017). *Insight o aprendizaje por comprensión súbita*. Burgos, España. Ed. Universidad Isabel I

UNESCO. (2019). *unesco.org*. Obtenido de <https://www.unesco.org> › education › higher-education

UNIR (2022) *Escucha activa: qué es, tipos y ventajas de aplicarlo en el trabajo* Obtenido de <https://mexico.unir.net/vive-unir/que-es-escucha-activa>

Velázquez A. (2021) *¿Qué es la Investigación Exploratoria?* Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-exploratoria/>

ANEXOS

ANEXO 1

Categorías conceptuales en el proceso de gestión de los conocimientos.

Traslación de conocimientos	<p>El intercambio, la síntesis y la aplicación éticamente sólida del conocimiento, dentro de del proceso de traslación es un <i>sistema complejo de interacciones entre investigadores y usuarios</i>, para acelerar la captura de los beneficios de la investigación a nivel colectivo mediante el logro de una mejor salud, servicios y productos más efectivos y un sistema de atención médica fortalecido.</p> <p>(Canadian Institutes of Health Research) (A)</p> <p>Requiere la revisión, evaluación, identificación, agregación y aplicación práctica colaborativa y sistemática de investigación de alta calidad sobre discapacidad y rehabilitación por parte de las partes interesadas clave (es decir, consumidores, investigadores, profesionales, formuladores de políticas) con el propósito de mejorar la vida de las personas.</p> <p>(Centro Nacional de EEUU para la Difusión de Investigaciones sobre Discapacidad —NCDDR—).</p>
Transferencia de conocimientos	<p>La transferencia de conocimientos es un enfoque sistemático para capturar, recopilar y compartir conocimiento tácito con el fin de que su transferencia se convierta en conocimiento explícito.</p> <p>(Government of Alberta) (B).</p> <p>La transferencia de conocimiento exitosa implica mucho más que una difusión lineal de conocimiento y habilidades de una universidad a la industria sino que depende del acceso de las personas a la información y a la infraestructura, con incorporación de ese conocimiento a una cadena de valor. (Consejo de Investigación en Física de Partículas y Astronomía del Reino Unido —PPARC—).</p> <p>La transferencia de conocimiento consiste en traspasar ideas calificadas, resultados de investigación y habilidades entre universidades, otras organizaciones de investigación, empresas y la comunidad en general para permitir el desarrollo de nuevos productos y servicios innovadores.</p> <p>(Oficina de Ciencia y Tecnología del Reino Unido).</p>
Intercambio de conocimientos	<p>El intercambio de conocimientos es la resolución colaborativa de problemas entre investigadores y los tomadores de decisiones pertinentes, producida a través del enlace y el intercambio.</p> <p>El intercambio de borde implica la interacción entre los tomadores de decisiones y los investigadores y da como resultado el aprendizaje mutuo a través del curso de la planificación, producción, difusión y aplicación de la investigación existente o nueva en la toma de decisiones.</p> <p>(Canadian Health Services Research Foundation).</p>
Utilización	<p>Proceso mediante el cual se implementan conocimientos específicos basados en la investigación (ciencia) para su utilización en la práctica</p>
Implementación	<p>La implementación consiste “ en la puesta en práctica de la decisión de adopción, es decir, la innovación o la investigación” (C).</p>
Diseminación	<p>“La diseminación del conocimiento o la investigación se realiza mediante en revistas científicas y en congresos científicos” (C).</p>
Difusión	<p>La difusión es el proceso por el cual una innovación se comunica a través de ciertos canales a lo largo del tiempo entre los miembros de un sistema social.</p>
Actividades de educación continua	<p><i>Educación continua para profesionales de la salud.</i></p> <p>Son actividades planificadas destinadas a promover la educación y formación de profesionales de la salud específicos para la mejora de la práctica, la docencia, la administración y la investigación.</p> <p><i>Servicios universitarios para las ciencias de la salud (D).</i></p> <p>“La educación continua es un proceso estructurado de educación diseñado o destinado a apoyar el desarrollo continuo de los farmacéuticos para mantener y mejorar su competencia profesional. La educación continua debe promover la resolución de problemas y el pensamiento crítico y ser aplicable a la práctica de la farmacia”. (E).</p>
Desarrollo profesional continuo	<p>El desarrollo profesional continuo es el proceso mediante el cual los profesionales de la salud se mantienen actualizados para satisfacer las necesidades de los pacientes, el servicio de salud y su propio desarrollo profesional. Incluye la adquisición continua de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes para permitir una práctica competente, métodos educativos más allá de lo didáctico, incorpora conceptos de aprendizaje autodirigido y desarrollo personal y considera factores organizacionales y del sistema.</p>

Fuente: Bordoni y Squassi 2022

ANEXO 2

FORMULARIO 1

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El objetivo de la siguiente encuesta es tratar de averiguar la percepción de los estudiantes de la Carrera Administración de Empresas acerca de la influencia e importancia de los factores comunicativos en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Edad: _____

Género: _____

PREGUNTAS

Marca con una **X** la respuesta que consideres más adecuada.

1. ¿Cómo te sientes al ingresar a clases? (Puedes elegir más de uno)

Miedo	<input type="radio"/>	Estrés	<input type="radio"/>
Aburrimiento	<input type="radio"/>	Inseguridad	<input type="radio"/>
Preocupación	<input type="radio"/>	Interés	<input type="radio"/>
Cansancio	<input type="radio"/>	Motivación	<input type="radio"/>

2. ¿Estás de acuerdo en que la comunicación es una habilidad metodológica que facilita el proceso de enseñanza y aprendizaje?

De acuerdo Parcialmente de acuerdo En desacuerdo

3. ¿El docente aplica estrategias comunicativas en clases para mejorar el aprendizaje?

De acuerdo Parcialmente de acuerdo En desacuerdo

4. ¿La relación de comunicación entre docente y estudiante es óptima?

De acuerdo Parcialmente de acuerdo En desacuerdo

5. ¿El docente transmite de forma clara los conocimientos sobre la materia?

De acuerdo Parcialmente de acuerdo En desacuerdo

6. ¿El proceso de enseñanza y aprendizaje de la carrera de Administración de Empresas es adecuada y se ajusta a la coyuntura educacional actual?

De acuerdo Parcialmente de acuerdo En desacuerdo

7. En tu opinión, de parte del docente, ¿cuáles de los siguientes aspectos comunicativos son importantes para el desarrollo de la clase y el aprendizaje? Clasifica cada uno de muy importante a nada importante.

	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Tono de voz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lenguaje y vocabulario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forma de expresarse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación no verbal (gestos, expresión facial, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿En qué crees que falla el docente?

Tono de voz

Lenguaje oral

Claridad en la exposición

Comunicación no verbal (gestos, expresión facial, etc.)

9. ¿Qué canal de comunicación consideras más adecuado por parte del docente?

Exposiciones Magistrales

Medios audiovisuales

Por redes sociales

Otro

10. ¿Consideras que tú, como estudiante, que tienes una buena capacidad de expresarte y comunicarte con el docente?

Sí No No sé

11. Como estudiante, ¿cuáles de los siguientes aspectos comunicativos consideras más importantes para el aprendizaje? (Puedes elegir más de uno)

Expresión oral

Expresión escrita

Escucha activa

Comunicación no verbal

12. Para ti, en el entorno académico, tener un buen nivel de expresión oral es:

- Muy importante
- importante
- Poco importante
- Nada importante

13. ¿Considera que, durante su formación, le enseñan a expresarse y comunicarse de manera efectiva?

- Sí No No sé

14. ¿En el proceso de enseñanza y aprendizaje, cuál crees que es la principal deficiencia de los estudiantes?

- Distracción
- Desinterés
- Flojera
- Otro

ANEXO 3**TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA N°1****PREGUNTA 1**

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Miedo	6%	50
Aburrimiento	23%	202
Preocupación	9%	82
Cansancio	22%	189
Estrés	18%	153
Inseguridad	5%	42
Interés	11%	93
Motivación	7%	61
TOTAL	100%	872

PREGUNTA 2

	PORCENTAJE	CANTIDAD
De acuerdo	81%	276
Parcialmente de acuerdo	16%	54
En desacuerdo	3%	10
TOTAL	100%	340

PREGUNTA 3

	PORCENTAJE	CANTIDAD
De acuerdo	19%	65
Parcialmente de acuerdo	31%	107
En desacuerdo	49%	168
TOTAL	100%	340

PREGUNTA 4

	PORCENTAJE	CANTIDAD
De acuerdo	22%	75
Parcialmente de acuerdo	35%	119
En desacuerdo	43%	146
TOTAL	100%	340

PREGUNTA 5

	PORCENTAJE	CANTIDAD
De acuerdo	14%	47
Parcialmente de acuerdo	38%	129
En desacuerdo	48%	164
	100%	340

PREGUNTA 6

	PORCENTAJE	CANTIDAD
De acuerdo	7%	23
Parcialmente de acuerdo	34%	116
En desacuerdo	59%	201
	100%	340

PREGUNTA 7

	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante	
Tono de voz	85	177	60	18	340
Lenguaje y vocabulario	56	188	74	22	340
Forma de expresarse	220	60	40	20	340
Comunicación no verbal	31	80	174	55	340

	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante	
Tono de voz	25%	52%	18%	5%	100%
Lenguaje y vocabulario	16%	55%	22%	6%	100%
Forma de expresarse	65%	18%	12%	6%	100%
Comunicación no verbal	9%	24%	51%	16%	100%

PREGUNTA 8

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Tono de voz	41%	140
Lenguaje y vocabulario	28%	94
Forma de expresarse	20%	69
Comunicación no verbal	11%	37
TOTAL	100%	340

PREGUNTA 9

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Exposiciones magistrales	45%	153
Medios audiovisuales	27%	92
Por redes sociales	22%	75
Otro	6%	20
TOTAL	100%	340

PREGUNTA 10

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Sí	19%	63
No	46%	156
No estoy seguro	36%	121
	6%	20
	100%	340

PREGUNTA 11

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Expresión oral	47%	295
Expresión escrita	35%	221
Escucha activa	15%	97
Comunicación no verbal	3%	18
TOTAL	100%	631

PREGUNTA 12

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy importante	29%	97
Importante	55%	187
Poco importante	16%	56
Nada importante	4%	13
TOTAL	100%	340

PREGUNTA 13

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Sí	13%	43
No	71%	241
No sé	16%	53
TOTAL	99%	337

PREGUNTA 14

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Distracción	33%	112
Desinterés	22%	75
Flojera	41%	139
Otro	4%	14
TOTAL	96%	340

ANEXO 4**FORMULARIO 2****FICHA GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Institución: Universidad Mayor de San Andrés, Carrera Administración de Empresas

Investigador: Réymar Odín Valdez Flores

Propósito de la investigación: Contar con un instrumento de evaluación para docente.

CONSULTAS

1. El docente se presenta puntualmente a la actividad.

Sí Por lo general No siempre No

2. Se preocupa por la presentación del tema y el uso de recursos didácticos.

Sí Por lo general No siempre No

3. Establece contacto comunicativo con estudiantes previo al desarrollo de una actividad (saludo, conversación informal, etc.).

Sí Por lo general No siempre No

4. Plantea si hay preguntas operativas a responder antes y después del desarrollo de una actividad (aclaraciones, preocupaciones, etc.).

Sí Por lo general No siempre No

ANEXO 5**TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA N° 2****CONSULTA 1**

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Sí	49%	168
Por lo general	31%	107
No siempre	13%	45
No	6%	20
TOTAL	100%	340

CONSULTA 2

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Sí	26%	87
Por lo general	34%	116
No siempre	27%	92
No	13%	45
TOTAL	100%	340

CONSULTA 3

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Sí	21%	72
Por lo general	29%	99
No siempre	40%	135
No	10%	34
TOTAL	100%	340

CONSULTA 4

	PORCENTAJE	CANTIDAD
Sí	21%	70
Por lo general	26%	89
No siempre	31%	107
No	22%	74
TOTAL	100%	340