UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN Y RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

TRABAJO DE TESIS PRESENTADO POR:
EUNICE ELLINORE MENÉNDEZ ESQUIVEL

PREVIO A OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ASESORA:
LICENCIADA CARLA ÁLVAREZ

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Consejo Directivo

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián Ch.

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Bran

Representantes estudiantiles

Pub. José Jonnatan Girón Ticurú

Pub. Aníbal De León Velásquez

Representante de Egresados

Lic. Johnny Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.A. Sc. Claudia Molina

Tribunal Examinador

Profesionales

Licda. Carla Álvarez	(presidente)
Lic. Armando Sipac	(revisor)
Lic. Víctor Carillas	(revisor)
M.A. Juan Alberto González	(examinador)
M.A. Carlos Velásquez	(examinador)
M.A. César Urízar	(suplente)

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 15 de mayo de 2011
Dictamen aprobación 72-11
Comisión de Tesis

Estudiante
Eunice Ellinore Menéndez Esquivel
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Menéndez:**

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.12 del punto 1 del acta 07-2011 de sesión celebrada el 15 de mayo de 2011 que literalmente dice:

***1.12**. Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Eunice Ellinore Menéndez Esquivel, carné 200317605, el proyecto de tesis: LA INADECUADA COMUNICACIÓN Y RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA. B) Nombrar como asesor a: Licenciada Carla Álvarez.*

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

..."se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habérsele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación." (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
COORDINACION
COMISION
DE TESIS

M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt

064-12

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 24 de febrero de 2012
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 08-2012

Estudiante
Eunice Ellinore Menéndez Esquivel
Carné **200317605**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Menéndez**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: LA INADECUADA COMUNICACIÓN Y RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Licda. Carla Álvarez, presidente(a).
Lic. Alexander Melgar, revisor(a)
Lic. Víctor Carillas, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
COORDINACION COMISION DE TESIS

M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DIRECTOR

Lic. Julio E. Moreno Ch.
Director ECC

Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.
Larissa
Archivo.
AM/JEMCH/Eunice S.

359-12

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Ref. ECC-CT-10/2012

Guatemala, 11 de julio de 2012

Estudiante
Eunice Ellinore Menéndez Esquivel
Carné **200317605**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Guatemala

Estimada estudiante **Menéndez**:

De manera atenta me dirijo a usted en atención a su solicitud dirigida al Licenciado Julio Moreno, Director de esta unidad académica, en la cual autoriza con su visto bueno, nombrar al Licenciado Armando Sipac como revisor para su trabajo de tesis **LA INADECUADA COMUNICACIÓN Y RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
COORDINACION
COMISION
DE TESIS

M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DIRECTOR

Licenciado Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC

AM/JESCH/Eunice S.
Copia: Lic. Armando Sipac.
Archivo

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

Autorización informe final de tesis por Terna Revisora
Guatemala, 3 de agosto de 2012.

M.A.
Aracelly Mérida,
Coordinadora
Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida M.A. Mérida

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante Eunice Ellinore Menéndez Esquivel.

Carné 200317605. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: LA INADECUADA COMUNICACIÓN Y RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

Lic. Armando Sipac
Miembro Comisión Revisora

Lic. Víctor Carillas
Miembro Comisión Revisora

Licda. Carla Álvarez
Presidente Comisión Revisora

497-12

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 20 de septiembre de 2012
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 98-2012

Estudiante
Eunice Ellinore Menéndez Esquivel
Carné **200317605**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Menéndez**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: LA INADECUADA COMUNICACIÓN Y RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, siendo ellos:

Licda. Carla Álvarez, presidente(a)
Lic. Armando Sipac, revisor(a).
Lic. Víctor Carillas, revisor(a)
M.A. Juan Alberto González, examinador(a).
M.A. Carlos Velásquez, examinador(a).
M.A. César Urízar, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaría del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS — DIRECTOR

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS — COORDINACION COMISION DE TESIS

M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Lic. Julio E. Sebastian Ch.
Director ECC

Copia: Larissa
Archivo
JESCH/AM/lEunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

625-12

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 31 de octubre de 2012
Orden de Impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 113-2012

Estudiante
Eunice Ellinore Menéndez Esquivel
Carné **200317605**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Menéndez**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor,** con el título: LA COMUNICACIÓN Y RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que entregue dos tesis y un cd en formato PDF en la Biblioteca central de esta universidad, seis tesis y dos cd´s en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y diez tesis en la Secretaría de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado(a) de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS — DIRECTOR

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS — COORDINACION COMISION DE TESIS

M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC

Copia: archivo
AM/JESCH/Eunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

ACTO QUE DEDICO:

A Dios:	Por la vida, su amor y misericordia, y llenarme de bendición.
A mis padres:	Alberto Hugo Menéndez y Zoila de Menéndez por su esfuerzo para darme lo mejor y guiarme por un buen camino. Les dedico cada uno de mis triunfos, para que se sientan orgullosos de mí, como yo lo estoy de ellos.
A mis hermanos:	Por su respeto y amor. Ustedes han marcado mi vida positivamente y siempre ocuparan un lugar importante en mi corazón.
A mis sobrinos:	Libni y Javier Menéndez con especial cariño, por ser la alegría de nuestras familias.
A mis tías:	Julieta y Esperanza, por sus consejos y estar siempre conmigo en los momentos importantes de mi vida.
A mis primos:	Luis y Marco, por su respeto y amor, y apoyo incondicional.
A mis amigos:	Gracias por acompañarme en todo momento, brindándome apoyo, cariño, y lealtad.
A mis tutores:	Por la guianza y sus sabios consejos.

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala.
Por ser el ente rector de la educación superior en Guatemala, la Universidad del pueblo.

A: La Escuela de Ciencias de la Comunicación.
Por formarme en sus aulas como profesional.

A: Usted respetuosamente. Por ser de una u otra forma, parte de este proceso tan importante, mi gratitud infinita.

AGRADECIMIENTO ESPECIAL A:

Licda. Carla Álvarez
Por su amistad y guiarme durante el desarrollo de este proyecto.

M.A. Ana Raquel Miranda García
Por su amistad incondicional y dedicación.
Y guiarme durante el desarrollo de este proyecto.

Zuraya de Flores
Por su amistad, consejos y apoyo en todo momento.

M.A. Carlos Velásquez
M.A. Juan Alberto González
M.A. César Urízar
Lic. Víctor Carillas
Lic. Armando Sipac
Robelio Mérida
Gracias por sus consejos.

ÍNDICE

CONTENIDO **PÁGINA No.**

RESUMEN ..... **i**
INTRODUCCIÓN ..... **ii**

CAPÍTULO I 1
1. Marco Conceptual 1
1.1 Título del Tema 2
1.2 Antecedentes ..... 2 – 4
1.3 Justificación de la Investigación 5
1.4 Planteamiento del Problema ..... 5 – 6
1.5 Alcances y Límites 6

CAPÍTULO II 7
2. Marco Teórico 7
2.1 La Comunicación ..... 8 – 15
2.2 Comunicación y educación ..... 15 – 22
2.3 Comunicación inteligente ..... 22 – 23
2.4Comunicacón didáctica ..... 24 – 26
2.5 Inadecuada comunicación ..... 26 – 30
2.6 Relaciones interpersonales ..... 31 – 34
2.7 Grupos sociales ..... 35 – 36

CAPÍTULO III 37
3. Marco Metodológico 37
3.1 Método o tipo de investigación 38
3.2 Objetivos 38
3.3 Técnica 39

3.4 Instrumentos …….. 39
3.5 Población …… 39
3.6 Muestra ……... 39 - 40

CAPÍTULO IV …….. 41
4. Presentación de Resultados …… 42
4.1 Resultado de la entrevista realizada a docentes …… 43 – 54
4.2 Resultado de la encuesta realizada a estudiantes …… 55 – 80

CAPÍTULO V …… 81
5. Interpretación de los resultados obtenidos y síntesis …… 82
5.1 interpretación de los resultados obtenidos
de la entrevista a docentes …… 82 – 87
5.2 Interpretación de los resultados obtenidos
de la encuesta realizada a los estudiantes …….. 88 – 91
5.3 Síntesis …… 92 – 94

CONCLUSIONES …… 95
RECOMENDACIONES …….. 96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ……... 97 – 101
GLOSARIO DE TÉRMINOS …… 102 – 106
ANEXOS …… 107
Entrevista
Encuesta

RESUMEN

TÍTULO: La Comunicación y Relación Interpersonal entre Docentes y Estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

AUTORA: Eunice Ellinore Menéndez Esquivel

UNIVERSIDAD: San Carlos De Guatemala

UNIDAD ACADÉMICA: Escuela De Ciencias De La Comunicación

PROBLEMA INVESTIGADO: La Comunicación y Relación Interpersonal Entre Docentes y Estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad De San Carlos de Guatemala.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LOS DATOS: Se llevó a cabo una investigación derivada de referencias bibliográficas realizada en: La Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, además de la Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Además se recopiló información por medio de encuesta a los estudiantes y

entrevista a los diferentes docentes que imparten clases en las jornadas vespertina, nocturna y plan sábado, poniendo especial interés en los datos relacionados con el tema investigado.

También se realizó el análisis estadístico de la encuesta/entrevista trasladada a los estudiantes y docentes del séptimo semestre de Licenciatura de las diferentes jornadas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

RESULTADOS OBTENIDOS:

Luego de realizar la investigación pertinente (investigación bibliográfica y encuesta/entrevista los estudiantes y docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación), puede concluirse que la relación entre docentes y estudiantes es fundamental para que el proceso de enseñanza - aprendizaje sea adecuado.

Se hace necesario que entre docentes se establezca más comunicación y relación interpersonal y se utilice la tecnología como herramienta para mejorar la comunicación, además de actividades académicas en común para mejorar las relaciones interpersonales y que todos participen de este proceso.

Asimismo, se identificaron algunos elementos que son de gran importancia en la comunicación y relación interpersonal.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Comunicación juega un papel importante en el proceso de las Relaciones Interpersonales, pues están sumamente ligadas; es decir, no puede existir una sin la otra.

Se piensa también que la tecnología es una herramienta indispensable para mejorar la comunicación, asimismo, las actividades académicas son necesarias para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes dentro y fuera del aula.

El presente trabajo contiene en el capítulo II información de diversos temas, entre los cuales se exponen la importancia de la comunicación, para mejorar la relación entre los seres humanos y en la sociedad. Se describe la comunicación y la educación, porque la comunicación es indispensable en la educación, para que el estudiante pueda lograr el desarrollo académico e individual.

Se menciona el uso de una Comunicación Inteligente al hacer un excelente uso de las técnicas y herramientas de expresión para lograr buenas relaciones interpersonales entre los grupos sociales.

Cada uno de los temas incluye subtítulos que al igual que el tema principal; exponen de forma clara y específica la importancia que tienen la Comunicación y las Relaciones Interpersonales en la relación que los seres humanos deben mantener entre sí, y específicamente entre docentes y estudiantes, sobre todo en la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC). La comunicación y las relaciones interpersonales contribuyen en el desarrollo social y académico de cada ser humano y futuro profesional.

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

CAPÍTULO I

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 TÍTULO DEL TEMA

La comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.2 ANTECEDENTES

Desde el inicio de la humanidad, los seres humanos han tenido la necesidad de comunicarse entre sí, para compartir y transmitir información, conocimiento e ideologías, es por ello, que la comunicación es un proceso que incluye una serie de eventos que ocurren consecutivamente en el que una persona transmite un mensaje a otra, por medio de un canal (la forma en que lo hace). El objetivo primordial de la comunicación es “obtener una respuesta”.

Las relaciones interpersonales están ligadas a la comunicación y si la comunicación es inadecuada pueden surgir diversos problemas entre los seres humanos e impedir el desarrollo social de los mismos.

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se han elaborado trabajos de seminario y de tesis que tratan el tema de los problemas de comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes.

Según investigaciones realizadas con temas de mucha importancia como lo son: las relaciones públicas, relaciones humanas, comunicación, comunicaciones personales, y sobre todo relaciones interpersonales, etc. Se pueden aplicar en diferentes formas tanto a nivel externo como interno dentro de una organización, empresa, industria, centros educativos, iniciativa privada como pública, a grupos, sindicatos, etc.

Algunos de estos estudios han planteado sus afirmaciones y reflexiones en cuanto a las diferentes formas de comunicar. Por ello, es necesario ampliar la información sobre el tema de la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC).

Iniciando las investigaciones con la tesis de Bracamonte Cerón, Gustavo Adolfo, 1996, “Comunicación para el Cambio Social” quien expone que la comunicación es importante como instrumento de cambio social.

De acuerdo a la tesis sobre “La Comunicación Interpersonal entre profesores y alumnos y su efecto en el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala” por Palacios Álvarez, Mynor Obdulio del año 1998, obtuvo como conclusión que la mayor responsabilidad educativa ha recaído en los maestros, quienes tienen que enseñar en la mayor incomodidad a un número elevado de alumnos, y cada uno de ellos con sus respectivas diferencias individuales, problemas personales, emocionales, etc. Lo cual trae como resultado que la comunicación interpersonal entre profesor y alumno se torne cada día más difícil y por lo tanto el proceso de enseñanza-aprendizaje sea deficiente.

Por otro lado se menciona la tesis: “Las Relaciones Humanas y su importancia entre docentes-estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala”, por Navas, Ana del Carmen, Octubre 2001, como conclusión las relaciones humanas e interpersonales no solo son de importancia a nivel docente, sino que también a nivel general en cualquier establecimiento Educativo.

Además de la tesis “Propuesta de Estrategia de Comunicación”, por Chávez Osorio, Tania, noviembre 2004, llegó a la conclusión de que las relaciones públicas, relaciones interpersonales, relaciones humanas tienen como principal base la relación hombre a hombre, una comunicación de doble vía en donde se intercambian ideas emisor y receptor.

Otras de las investigaciones que se desean mencionar sobre problemas de comunicación y relación interpersonal, aunque algunas no se refieren al tema objeto son:

Tabla No. 1

Investigaciones sobre problemas de comunicación y relación interpersonal

AÑO	AUTOR	TEMA
1996	Arévalo, Carmen	Necesidad de la Implementación de Programas de Comunicación Interna.
2000	Tercero, Nancy	Influencia de las Comunicaciones Interpersonales en la modificación de la conducta en las alumnas de la Carrera Técnica de Publicidad Profesional de la jornada vespertina de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
2003	Seminario II	Problemas de Comunicación entre docentes y estudiantes de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
2004	Bolaños, Jovita	Propuesta de Estrategia de Comunicación Social.
2004	Hernández, César	Comunicación Interpersonal entre Alcohólicos Anónimos.
2007	Ajin, Marcos	La existencia de los ruidos en la comunicación en el nivel educativo superior, según criterio estudiantil.
2009	Hernández, Marvin	Las Comunicaciones Interpersonales como herramienta para sinergia en la Cultura Organizacional a los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.
2009	López, Luis	Comunicación Interpersonal en los Proyectos de Solidaridad de la Universidad del ISTMO.

- Elaboración propia, año 2011.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Actualmente la inadecuada comunicación y relación interpersonal en la ECC de la USAC se refleja en el poco interés de desarrollo académico y social de los educandos, y de los maltratos psicológicos que algunos alumnos reciben de algunos docentes y viceversa.

El rol que juega el docente como guía de los futuros comunicadores sociales, es de mucha importancia, pues en sus manos está el formar profesionales con buenas relaciones interpersonales y con una excelente comunicación, que contribuyan al desarrollo económico y social del país.

Por lo tanto, este tema es de vital importancia ya que la persona que se dedique a la docencia debe saber expresarse con un tono de voz agradable, con una presentación impecable y un excelente manejo del tema que imparte, esto para que pueda responder los cuestionamientos que le sean planteados por sus alumnos. Así mismo, los alumnos deben entender que los docentes también son seres humanos llenos de errores y defectos, con sentimientos y necesidades, y en lugar de faltarles al respeto debería dialogar y buscar la alternativa, para resolver los posibles problemas comunicacionales que se presentan durante el ciclo escolar.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Es la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes lo que impide el desarrollo académico y social en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala?

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación, posiblemente porque los docentes utilizan diferente metodología al impartir sus cursos, algunos no actualizan información y no utilizan adecuadamente el internet, sean causas por las cuales se da la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes y por ende lo que impide el desarrollo académico y social de la misma.

La relación interpersonal es la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece, pero si esa relación es inadecuada se convierte en un problema y a la vez puede ser un tropiezo al cual se enfrenten los estudiantes día a día en el salón de clases.

Es menester hacer mención que no solo la experiencia en docencia hace a una persona un buen ser humano, y que es necesario que se preocupen por mantener una buena comunicación y buenas relaciones interpersonales para lograr el desarrollo social de los estudiantes y de ellos mismos.

1.5 ALCANCES Y LÍMITES

1.5.1 Objeto de estudio:

Establecer las causas relevantes o primordiales, de la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes-estudiantes, y la importancia de la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

1.5.2 Limitación geográfica:

El Campus Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Zona 12.

1.5.3 Limitación temporal:

En el período de Febrero a Mayo de 2011

1.5.4 Limitación Poblacional:

Población y muestra de alumnos y docentes del séptimo semestre de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de las jornadas vespertina, nocturna y plan sábado PAD.

1.5.5 Limitación Institucional:

Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 La comunicación

La palabra comunicación, viene del verbo comunicar, que se deriva del latín COMUNICARE, que significa puesta o poner en común. En su acepción más general, comunicación es la acción y efecto de hacer a otro partícipe de lo que uno tiene, descubrir, manifestar o hacer saber a cada uno alguna cosa, consultar, conferir con otros un asunto, tomando su parecer. (Gortari-Orozco, 1980:24).

La comunicación es la acción que nos permite relacionarnos con las demás personas, con el fin de poder subsistir y habitar unos con otros. Así también con los elementos habitantes en este planeta como los animales, vegetales, minerales.

La comunicación se necesita para mejorar las relaciones entre los habitantes de todo el mundo, y no digamos en nuestra sociedad. La comunicación es importante para la relación de todos los seres humanos, ya que es un proceso de interacción social (Interiano: 1) Gracias a ella se pueden expresar ideas, pensamientos, sentimientos, toda una gran cantidad de hechos que permiten la relación entre nosotros.

La comunicación es un fenómeno tan antiguo, como el hombre mismo. Los hombres primitivos, reunidos en pequeños grupos, en las llamadas sociedades de vecindad o tribales, tuvieron forzosamente que comunicarse unos con otros, en una primera fase que los sociólogos denominan de comunicación primaria, “FACE TO FACE”, (CARA A CARA) esto es personal y directa. (Aguilera: 15) Esta actividad dio como resultado el aparecimiento de grupos de personas que sedentariamente habitaron la tierra.

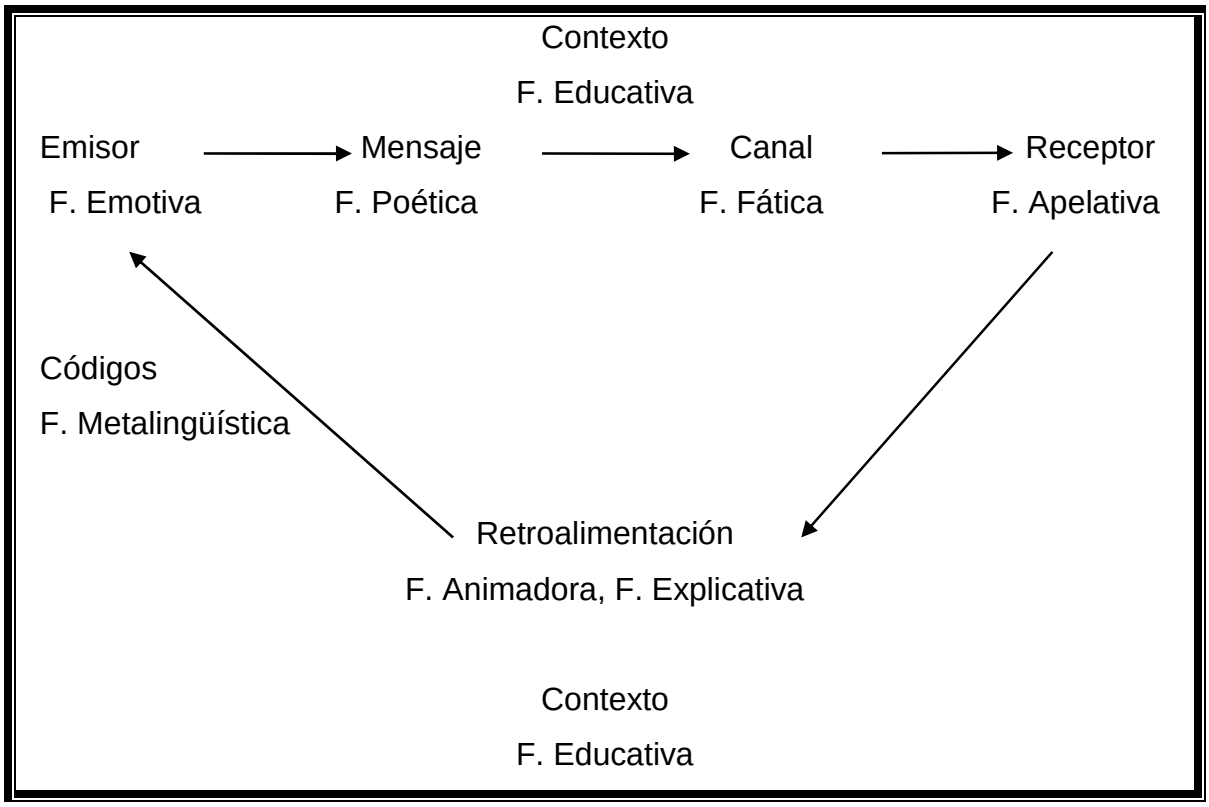
Estos grupos son los que actualmente nosotros conocemos como cavernícolas, hombres de las cavernas, quienes desarrollaron diversas formas de comunicación entre sí, las cuales les permitieron comunicarse y prevenirse de cualquier peligro o amenaza, a los cuales estaban constantemente sometidos.

2.1.1. El Proceso de la Comunicación

Para comunicarse se necesita de un proceso. El proceso es un conjunto de fases o momentos en donde debe existir una persona que hable y otra que escuche, la cual interesada por lo que oye, pregunte sobre el tema, y ésta a la vez reciba respuesta; si sólo se habla sin recibir una respuesta inmediata, únicamente se está brindando una información. González, Donald, (2003: p.10).

Al hablar de la comunicación como un proceso, nos referimos al hecho de que la comunicación es activa y no pasiva; es cambiante, no es estática. Pero ¿cómo funciona? El modelo tradicional del proceso de la comunicación, se da de la siguiente forma:

Gráfica No. 1 Proceso de la Comunicación



- Fuente: González, 2003.
- F = Función

2.1.2 El Emisor

El Comunicador: Llamado también Emisor. Elemento que emite o envía un mensaje, de él depende en gran medida la interpretación que se le brinde a lo que se quiera dar a conocer. Aquí es el hogar por excelencia de la Función Emotiva.

2.1.3 Receptor

Se conoce con este nombre a quien recibe el mensaje enviado por el comunicador o emisor, y dependiendo del uso que se le brinde a la información, ésta puede ser grupal o individual. Es aquí, en donde la Función Apelativa juega un papel muy importante durante el desarrollo de la comunicación, pues define las relaciones entre el mensaje y el receptor. Las relaciones pueden ser motivadas por súplica o un mensaje subliminal.

2.1.4 El Mensaje

La información que deseamos transmitir, o sea el conjunto de ideas, pensamientos, emociones que el emisor envía al perceptor, recibe el nombre de mensaje. En el mensaje se presenta marcada la Función Poética, porque gracias a ella se hace más grata e interesante determinada conversación.

2.1.5 El Canal

Medio por el cual se transmiten los mensajes. Aquí se utiliza con frecuencia la Función Fática, ya que es el lugar en donde se trata de mantener o reforzar el acto comunicativo.

2.1.6 El Código

Conjunto de signos estructurados, los cuales utilizamos para elaborar un mensaje y poder comunicarnos. Es aquí en donde la Función Metalingüística, juega un papel muy importante porque ayuda a comprender mejor el mensaje.

2.1.7 El Contexto

Marco socioeconómico y cultural, a través de los cuales se difunde un mensaje. Del contexto depende la forma de desarrollar la información. Se ha comprobado científicamente, que el marco socioeconómico y cultural influye sobremanera en el logro de una mejor comprensión de la comunicación. Aquí, la Función Educativa, juega un papel especial, en el desarrollo físico e intelectual del individuo.

2.1.8 La Retroalimentación

También llamada retorno. Proceso por medio del cual se da una respuesta a los mensajes recibidos. En el retorno, la mayoría de las veces, se hace necesaria la implementación de mensajes explicativos y/o animadores, por medio de los cuales el receptor aclara determinadas dudas sobre determinado tema.

2.1.9 Las clases de comunicación

La comunicación intrapersonal: Como su nombre lo indica INTRA-DENTRO, PERSONAL-PERSONA, la comunicación intrapersonal, es aquella que se lleva a cabo en el interior del hombre, y puede estar determinada por la forma de pensar, actuar, y comportarse de una persona. Estas formas de pensar están determinadas por el cerebro y la médula espinal, las cuales regulan las funciones motrices del cuerpo humano. González, (2003. P.23).

La comunicación interpersonal: La comunicación interpersonal, se lleva a cabo entre dos o más personas; “no se limita solamente a un aspecto de nuestras vidas. Nos comunicamos de esta forma cada vez que tenemos interacción unos con otros. De lo bien que lo hagamos dependerá el éxito que alcancemos al final”. (DECKER 1992:2).

González, (2003: p.26) indica que, “la comunicación interpersonal, tiene varias características esenciales”, dentro de las cuales menciona:

a) Directa, ya que se lleva a cabo entre dos o más personas, las cuales se encuentran ligadas por un fin común, el cual las hace partícipes de un mismo diálogo.

b) Permite el diálogo, al momento de ligarse las personas en un fin común, se hacen partícipes de un mismo diálogo, el cual hace imprescindible la creación de un código común que les permita cumplir adecuadamente con sus funciones, para la realización de diferentes planes.

c) Permite el contacto, porque todo tipo de interacción social, inicia con un contacto, si partimos de la situación del desconocimiento de otra persona, cuando el individuo tiene la necesidad de obtener información de otra.

d) Permite la percepción visual de otra persona, esto es en cuanto a la recepción de la información proveniente de otra persona, ya sea ésta con signos, gestos o señales.

Factores psico-sociales que intervienen en la comunicación interpersonal: Según González, Donald (2003: p.27) en la comunicación interpersonal intervienen cuatro factores Psico-Sociales:

Las fuerzas propulsoras: estas las forman el interés y/o la animadversión, o sea lo negativo y lo positivo que los seres humanos manifiestan en contra de sus semejantes.

Las fuerzas inducidas: son todas aquellas fuerzas que ejercen las personas hacia un individuo en particular, las cuales se determinan por el amor, afecto y amistad.

Las valencias: se le llama así a la concentración de las fuerzas propulsoras o inducidas.

La empatía: es la capacidad de entender y comprender a los demás en su propio contexto.

Importancia de la comunicación interpersonal:

El primer principio, por estos autores propuesto, considera que las personas se comunican, porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico. Un segundo principio, va un poco más lejos, afirmando que la comunicación no es solo una necesidad humana, sino el medio de satisfacer otras muchas. Finalmente, en el tercer principio, se afirma que la capacidad de comunicación interpersonal, no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunicativa ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilita a los otros la satisfacción de las suyas.

La vida del ser humano está enmarcada en una comunicación que, de alguna manera, se convierte en un instrumento de satisfacción de sus propias necesidades. Marroquín, (1995: p.28)

La comunicación masiva:

“La comunicación de masas, ya no se caracteriza, por depender de mecanismos y decisiones individuales o de pequeños grupos, sino por un proceso de dependencia y determinación de estructuras sociales, políticas, económicas”. “la comunicación de masas es un fenómeno que si bien tiene características generales, debe analizarse en términos de la realidad especifica en la cual existe”. (SANTORO: 72).

La comunicación intermedia:

La comunicación intermedia reúne algunas características de la comunicación interpersonal y la masiva, y es aquella comunicación que se produce de manera indirecta y se dirige a un público diverso. Solo que en este caso el público, puede ser determinado por una actividad o reunión de carácter social o privada. González, (2003: p.31).

Según González Donald, esta comunicación se da cuando se habla por medio del teléfono con otra persona; y no se tiene a la persona enfrente, pero hay un aparato

que les ayuda a acortar distancias, y así poder hablar como si estuvieran cara a cara.

La comunicación no verbal:

“La comunicación entre dos personas no se limita a los intercambios de la naturaleza verbal (hablar). Incluso en el marco de la comunicación hablada, la significación puede ser desviada por elementos de naturaleza paralingüística, tales como las entonaciones, las mímicas y los gestos” (DURAND: 14).

En otras palabras, las personas no hablan solamente con palabras, sino también con el cuerpo, con los objetos, y con la organización de su espacio y tiempo. “Las sugerencias no verbales, constituyen una gran parte del significado que se asigna a cualquier encuentro cara a cara. (MORTENSEN: 62).

2.1.10 Las barreras en la comunicación

Según Álvarez, (2009: p.94) “en todo tipo de comunicación existen barreras que impiden que un mensaje llegue tan claro como lo desea el emisor. Tanto el idioma como la edad pueden ser barreras comunicacionales”.

Si el mensaje no es bien recibido no es por la forma en sí del mensaje, sino porque el receptor lo puede modificar, no interpretar o incluso ignorarlo; a este tipo de barrera le llamamos selección propia o percepción propia. Cada cual interpreta el mensaje según su nivel social y sistema de valores.

Otros tipos de barreras son a consecuencia de no tener las mismas experiencias y antecedentes. Entre estos obstáculos encontramos la diferencia de educación, intereses acerca de un tema o inteligencia; falta de respeto mutuo; diferencias en edad, género, raza y clase; falta de nivel en la parte del emisor como del receptor, falta de información. Estas barreras son las básicas, ya que si existe una es muy difícil que el mensaje cumpla con su cometido. Por ello al trabajar el mensaje se debe tener presente al público y sus características.

Saussure, lingüista francés, utiliza el término signo lingüístico, para sustituir palabra o nombre, ya que no hay una relación directa entre un nombre y una cosa. El signo lingüístico relaciona un concepto con una imagen acústica y en él podemos identificar tres elementos: Significante, significado y referente.

a. El significante es la imagen acústica: lo que se percibe por el sentido del oído. En este caso, el sonido al pronunciar vaca.
b. El significado es la imagen conceptual: la idea que se representa en la mente al escuchar el significante.
c. El referente es la cosa significada.

Como se observó anteriormente, la comunicación no resulta tan sencilla y natural como parece; es necesario que tanto el emisor como el receptor manejen adecuadamente cada uno de los elementos de este proceso para lograr una comunicación efectiva.

Por otro lado, si el significado transmitido no es compartido por el receptor, entonces hay ruido en la comunicación. Y el ruido es todo aquel elemento que interfiere en el proceso de comunicación y puede presentarse en cualquier parte de este proceso.

El ruido, puede estar presente en el mensaje, ya que tanto el emisor, como el receptor pueden tener conceptos diferentes de un mismo objeto. A este tipo de ruido, que se traduce en la interpretación equivocada del mensaje, se le conoce como ruido semántico.

2.2 Comunicación y educación

La comunicación es indispensable en la educación, ambas están ligadas, y para que el ser humano pueda ser educado y logre el desarrollo individual, necesita comunicarse constantemente, Álvarez (2009: p.41) indica que, “se define a la comunicación como el acto esencial de los seres que les permite ser y crecer. Sólo mediante la comunicación la persona puede definirse como tal, ser ella

misma, desarrollarse, decir su palabra, lo que piensa y lo que siente llegando a definir a la persona como el ser en comunicación" (Iriarte y Orsini).

Zabalza, (2007: p.131). "Los profesores enseñan tanto por lo que saben cómo por lo que son". Esta vieja sentencia pedagógica ha recibido poca atención en el contexto universitario. Se diría que la dimensión personal del profesorado desaparece o se hace invisible en el ejercicio profesional. Lo que uno mismo es, siente o vive, las expectativas con las que desarrolla su trabajo se desconsideran como variables que pudieran afectar la calidad de la enseñanza. Parece claro que no es así y que buena parte de nuestra capacidad de influencia en los estudiantes se deriva de lo que somos como personas, de nuestra forma de presentarnos, de nuestras modalidades de relación con ellos.

Definición de las personas que interactúan en el salón de clases:

- **Estudiante:** Que estudia. Persona que cursa estudios, particularmente de grado medio o superior. (www.rae.es) *Diccionario de la Real Academia Española ©*
- **Docente:** Es la persona que se dedica a la enseñanza, por profesión. (www.rae.es) *Diccionario de la Real Academia Española ©*

Para Sarramona, (1988) "Educar es comunicar. Desde una perspectiva tecnológica, la educación puede ser contemplada como un sistema interactivo de comunicación, donde el educador ejerce preferentemente funciones –que no de manera exclusiva- de emisor, mientras que el educando asume preferentemente el papel de receptor. Por supuesto que esto es simplificar la cuestión, pero puede ser contemplado como un punto de partida justificativo de la representatividad que el educador hace de los modelos sociales que se pretenden encarnar en el sujeto educando".

Ser un buen educador significa ser un buen comunicador. Si "transmite" los modelos o "fomenta" que el educando los descubra; en uno y otro caso se requiere dotes comunicativas, sea para canalizar información, sea para estimular el "descubrimiento". A buen seguro que ambas perspectivas son necesarias, aunque se puede incidir más en una de ellas.

2.2.1 La enseñanza universitaria

Zabalza, (2009: p.169) indica que, el reto principal de la formación del profesorado universitario (y, en general, del profesorado sea cual sea su nivel) es dar una orientación distinta a su función, convertirlo en el profesional del “aprendizaje”, en lugar del especialista que conoce bien un tema y sabe explicarlo, dejando la tarea de aprender como función exclusiva del alumno que será quien deba “buscarse la vida” hasta lograr asimilar efectivamente lo que el profesor explicó.

El compromiso fundamental del docente son los alumnos, incluso por encima de su disciplina. Y su trabajo profesional debe radicar fundamentalmente en hacer todo lo que esté en su mano para facilitar el acceso intelectual de sus alumnos a los contenidos y prácticas profesionales de la disciplina que les explica. Por eso se está hablando tanto en la actualidad de la “doble competencia” de los buenos profesores: su competencia científica, como conocedores fidedignos del ámbito científico que enseñan, y su competencia pedagógica, como personal comprometidas con la formación y el aprendizaje de sus estudiantes.

Seguramente, el principal desastre didáctico ocurrido en la enseñanza (y no solamente en la universitaria) ha sido el independizar el proceso de enseñar y el de aprender. De ello se ha derivado la nefasta distribución de funciones: al profesor le corresponde la enseñanza y al alumno el aprendizaje.

Situados en esa dicotomía no es posible que las cosas funcionen bien. Los profesores se desentienden de cómo los alumnos aprenden y achacan sus fracasos a falta de capacidad, interés o conocimientos. Los alumnos se ven abocados a llevar a cabo un proceso de aprendizaje desacompañado y dejado a sus propias fuerzas y estilos de trabajo. Algunos lo logran, desde luego, pero muchos, pese a su interés y esfuerzo, fracasan en el intento o rutinizan su aprendizaje (aprenden las cosas por los pelos y muy orientados a superar el tipo de preguntas que les harán en la evaluación).

2.2.2 El estudiante universitario como sujeto adulto

Cuando se habla de adultos, normalmente se está pensando en personas mayores. Esa acepción también vale para los universitarios pues cada vez hay más personas mayores que inician o continúan sus estudios universitarios.

Pero, en todo caso, hemos de considerar adultos a los alumnos que acceden a la Universidad como continuación de sus estudios. Sus 17 ò 18 años son suficientes para dotarles de ese status. Por eso, podemos decir, con justeza, que una característica fundamental de los estudiantes universitarios es que se trata de sujetos adultos, al menos legalmente, en total posesión de su capacidad de decisión. De esa condición general, se derivan otras varias que tienen notable relevancia a la hora de desarrollar el trabajo en la Universidad. Zabalza, (2007: p.181).

Los alumnos acceden a la Universidad con unos interese profesionales específicos. Es decir, en tanto que clientes, hacen a la institución unas demandas concretas. Eso supone que la Universidad ha de tender a ampliar y diversificar la oferta educativa de manera que se adapte mejor a las expectativas más diferenciadas de los alumnos.

Una de las prerrogativas de los adultos es que “saben lo que quieren” y se les reconoce el derecho a orientar su vida, a hacerse un proyecto de vida. Eso no siempre sucede así en las Universidades.

El hecho de ser estudiantes del máximo nivel académico significa que poseen un amplio “background cultural”, (antecedente cultural) y experiencial previo. Eso implica que la Universidad ha de plantear su oferta a un alto nivel, tomando en consideración los aprendizajes previos pertinentes.

Como un grupo social con características propias: clase social de proveniencia, características sociológicas generales, expectativas e intereses personales, convicciones políticas y religiosas, “background escolar”, (antecedente escolar)

etc. Eso nos daría una imagen más completa de las características de los sujetos que acceden a la Universidad.

2.2.3 Los alumnos como aprendices

Una de las características y condiciones básicas de identidad del estudiante universitario es, justamente, la de persona que se halla en un periodo de formación, esto es, de aprendizaje.

Según Zabalza, Miguel Ángel (2007: p.188) para los profesores universitarios, considerar este aspecto resulta fundamental y, pese a lo que pudiera parecer, notablemente novedoso. Dado que nuestra formación e identidad como profesionales se ha construido en torno a los contenidos científicos de nuestras asignaturas. Pero esta dimensión personal de cómo los alumnos aprenden, cómo transitan por su cabeza y por su corazón los contenidos que se les explican, resulta algo “ajeno” y fuera de nuestro espacio de preocupaciones y saberes.

Esta suele ser la primera reacción de muchos docentes respecto a los procesos del aprendizaje de los estudiantes: considerarlo como algo “ajeno” algo que no les compete directamente. Sobre esta consideración, notablemente defensiva, se ha generado una visión del aprendizaje como algo que depende del alumno, no del profesor. Los profesores simplemente enseñan. El aprendizaje depende de la inteligencia, motivación, esfuerzo, etc., que el alumno esté en condiciones de aplicar a su formación. La posibilidad de aprender depende de los alumnos. Esta idea plantea la cuestión del aprendizaje en términos casi platónicos: los profesores poco pueden aportar a lo que el alumno posea ya de por sí (en motivación, conocimientos previos, expectativas personales, capacidad de trabajo y esfuerzo, etc.).

El aprendizaje surge como la confluencia de ambas actuaciones, la del profesor y la del alumno, en el marco de una institución (un programa, unos recursos, un sentido de la formación, un ambiente, etc.) que constituye el tercer factor de influencia.

La idea básica a este respecto es concebir la Universidad como “institución de aprendizaje” frente a la idea más general de verla como institución de enseñanza. Esa ha sido la gran revolución, aun sin consolidar efectivamente (por la gran cantidad de cambios culturales, didácticos y organizativos que comporta), de transformar unas instituciones de Educación Superior concebidas como “centros de enseñanza”, (teaching institutions) en organizaciones o comunidades de aprendizaje (learning organizations).

Las estrategias que los estudiantes ponen en marcha para aprender, los problemas que han de afrontar en ese proceso, la forma en que se ve afectado el aprendizaje por la incorporación de las nuevas tecnologías o por las nuevas situaciones de aprendizaje (a distancia, en redes, etc.) constituyen elementos que permanecen todavía en una zona relativamente borrosa del conocimiento profesional.

Sin embargo, los profesores se ven abocados a moverse en un contexto cada vez más heterogéneo de estudiantes que acuden con diversos intereses, motivaciones, capacidades, expectativas, etc.

El objeto de la docencia es mejorar los resultados del aprendizaje de los alumnos y optimizar su formación. Ello implica, sin duda, notables esfuerzos didácticos para adaptar la organización de los cursos y los métodos de enseñanza utilizados a los diferentes modos y estilos de aprendizaje de los alumnos y a sus diversos intereses y/u orientaciones profesionales, puesto que se trata de sujetos adultos.

2.2.4 Docencia orientada a la enseñanza

Predominio metodológico de actualizaciones en relación a grandes grupos, tanto en lo que se refiere a clases, seminarios, laboratorios y trabajo en la biblioteca, etc.

Cursos del currículo fijados de antemano en su mayor parte (aunque algunas veces pueden incorporar diversas opciones, también predeterminadas).

Horarios basados en grupos-clase, con tiempos comunes de inicio y fin de las actividades.

Supremacía de una estructura de disciplinas individuales en el currículo (lo que podría denominarse la tiranía de las disciplinas individuales y su estructura horaria particular). Zabalza, (2007: p.171).

2.2.5 Docencia orientada al aprendizaje

Énfasis en los métodos de diseminación y comunicación.

Tamaño medio de las clases

Cantidad del curriculum que debe ser enseñado

Productividad en el empleo de profesorado

Características de las personas implicadas en el proceso. Zabalza, (2007: p.171).

2.2.6 Cine fórum como modelo de estrategia didáctica

Hasta ahora, la realidad es que la los docentes encuentran problemas para convertir su enseñanzas en algo utilizable prácticamente por los estudiantes fuera de las aulas, siente que pierde cada vez más influencia en el entorno social porque sus valores y sus enseñanzas no encuentran eco ni respaldo externo y por lo mismo, los estudiantes no encuentran elementos suficientemente relevantes en su escolarización, lo que explica su porcentaje de fracaso.

Según Mario Kaplún, (1984: p.13) “cuando se habla de la necesidad de incorporar medios de comunicación al movimiento popular, es necesario combinar el medio artificial de reproducción con la comunicación interpersonal”. Este modelo es el que corresponde a actividades del tipo Cine fórum, el Disco foro, la Canción-Debate, etc.

Es importante mencionar que, la utilización del cine como ayuda o soporte a las actividades docentes no son una novedad y sobre todo en una época donde la circulación y el acceso a la información es muy común. El cine como estrategia

didáctica es una propuesta donde se ven implicados algunos procesos cognitivos como el Aprendizaje significativo y la memorización comprensiva; algunos procesos en la enseñanza como la transposición didáctica y la evaluación; y algunos aspectos referidos directamente al área de Ciencias Sociales desde la legislación nacional como: geografía, historia, lineamientos curriculares, estándares básicos de competencia, problemáticas y contenidos.

El cine como estrategia didáctica es un conjunto de actividades organizadas, planeadas, aplicadas y evaluadas en el aula de clase con el apoyo de un medio audiovisual, una película o documental en formato digital (VHS, DVD, VCD, Internet) y unas actividades previas y posteriores al visionado (por ejemplo: el cine fórum) las cuales permiten la aprehensión de conocimientos a los estudiantes. La implementación de una determinada estrategia debe ser netamente sistemática, no se trata simplemente de proyectar un film o documental porque el medio es "innovador" o es una "nueva tecnología" en la educación. Entre las actividades que se pueden realizar para la utilización del cine como estrategia didáctica se pueden destacar el cine fórum, la discusión guiada, el panel de preguntas, la realización de videos, entre otros.

2.3 Comunicación inteligente

Para Calonje, (2004: p.127) llamamos comunicación inteligente al uso de las técnicas y herramientas de expresión en los procesos clave por los que se llevan a cabo las relaciones interpersonales e institucionales, entre dos o más interlocutores. Para empezar, toda relación de opiniones ha de estar enmarcada en un sistema de valores, en un proyecto y en un mínimo acuerdo de racionalidad.

El fin de la comunicación inteligente debe ser doble: persuadir al corazón y convencer a la razón de nuestro interlocutor respecto a las ideas clave que se proponen. Como comunicadores, tenemos que tener en cuenta tres puntos de partida para conseguir este doble fin: la audiencia, las razones implicadas y las opiniones contrarias.

La audiencia o los interlocutores pueden actuar de tres formas diferentes: como simples espectadores, que no se pronuncian, salvo para aceptar o rechazar una opinión con pequeños comentarios y preguntas; como expertos, abiertos a opinar y deliberar; o como jueces, que deciden sobre lo que oyen, intentando determinar la realidad.

Comunicación inteligente es, (transformar en conocimiento la información que recibes).

Según Calonje, la comunicación inteligente, realiza operaciones con las herramientas de la razón, como por ejemplo: utilizar la escucha para comprender y entender, procesar los datos y utilizar el diálogo que es otra herramienta de la comunicación, pues consiste en llegar a un entendimiento común. Solo dialogando podemos tomar decisiones prudentes para alcanzar acciones y cambios.

El mensaje es la segunda herramienta de comunicación. Todos emitimos mensajes cuando queremos conseguir acuerdos respecto a nuestras ideas y posiciones. De hecho, el líder se hace construyendo y justificando sus mensajes sobre el proyecto, los valores y la estrategia que ha imaginado para su organización.

El debate es la tercera y más comprometida de las herramientas de comunicación. A la que podemos referirnos como “conflicto constructivo”. El debate es, por una parte, una discusión sostenida para defenderse de los contrarios, pero también es una manera ordenada de alcanzar competencia y proporción en las relaciones.

El dinamismo de la comunicación se contrapone a la noción estática de la “transmisión” de la información. El poder de la comunicación inteligente no es la simple posibilidad de hacer, ni tampoco la realidad de lo que se hace, sino algo que incluye a los dos términos: el marco de las posibilidades - el proyecto- y la realización efectiva de lo que se puede hacer - los resultados.

2.4 Comunicación didáctica

Según Prieto, (1984: p.100) “no se puede entender la comunicación sino en términos de un proceso en el cual entran en juego distintos elementos, lo fundamental es el modo en que los elementos se relacionan y cómo se comporta cada uno. Según las relaciones y el comportamiento, es posible reconocer distintos procesos”.

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

En la comunicación didáctica todos los elementos de comunicación son orientados hacia un solo fin: una mayor conciencia y un enriquecimiento perceptual. Lo importante es el perceptor mismo, su vida cotidiana, sus experiencias, su participación real en el proceso. Prieto, (1984: p.101).

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

El primer factor de un ambiente pedagógico propicio es el pedagogo. Francisco Gutiérrez, (1994: p.39) indica que, “Cuando decimos ambiente no aludimos a las comodidades de un espacio físico, sino a la relación que se logra entre los participantes del proceso”. Un ambiente de seguridad psicológica, nacido del sentimiento de un respeto mutuo, en un clima de libertad, de comprensión y de

amistad. Como decía don Simón Rodríguez “lo que no se hace sentir no se entiende, y lo que no se entiende no interesa”.

Para José Manuel Pérez, “Son los medios de comunicación y las relaciones con las nuevas fuentes de saber, los que se están convirtiendo en el ámbito privilegiado de la transmisión del saber actual”. Las generaciones jóvenes se han educado e instruido en ese presente extendido que denominamos moda y actualidad de los medios de comunicación. Pérez, (2000: p.43).

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

Cabe agregar que para que la comunicación educativa sea eficaz, esta ha de reunir ciertas características, tales como:

- Postura abierta en el emisor y en el receptor para lograr un clima de mutuo entendimiento.
- Bidireccionalidad del proceso, para que el flujo de los mensajes pueda circular en ambos sentidos, si bien mayoritariamente lo haga de educador a educando.
- Interacción en el proceso, que suponga la posibilidad de modificación de los mensajes e intenciones según la dinámica establecida.
- Moralidad en la tarea, para rechazar tentaciones de manipulación.
- Promover el diálogo, a través de relaciones interpersonales y grupales, en las que los propios integrantes de la comunidad puedan expresarse.
- Promoción de intercambio de experiencias, que es uno de los mejores sistemas de aprendizaje.

Una experiencia previa puede teñir de emotividad las percepciones posteriores, lo que implica una forma de valorar las situaciones, de adjudicarles sentidos que condicionan directamente la conducta a seguir. Las experiencias se viven en el seno de determinados grupos que constituyen la matriz social de cada individuo. Prieto, (1984: p.38).

Según Pérez, (2000: p.46) “los profesores ya no son considerados los maestros que atesoraban todas las habilidades y sabiduría. La reverencia, devoción y seguimiento, que era una característica de la relación entre profesores y alumnos, se está poniendo en cuestión; y no sólo como consecuencia de un cierto relajamiento en el trato y en las formas, sino, sobre todo, en razón del diverso sistema de distribución del saber que se va configurando en nuestros tiempos”.

La educación, ante el protagonismo de los medios y las nuevas tecnologías, necesita de una renovación y una transformación más profunda, y ello de un modo triple: en sus programas, en sus métodos y en sus objetivos. Esta realidad, en lugar de atemorizar al docente o a la institución educativa, debe ser un aliciente y una motivación. Por eso, algunos docentes, conscientes de esta realidad, ven nacer esta nueva cultura. En este sentido, abordando la educación y comunicación desde la posibilidad de inaugurar escenarios distintos y enriquecedores dispositivos del dialogo como pueden alejarse las dudas y la resistencia al cambio.

2.5 Inadecuada comunicación

Se le denomina inadecuada comunicación a la manera inapropiada de comunicarse entre las personas, es decir, que si existe comunicación entre diversas personas, pero que cuando se transmite una cantidad importante de información no se hace de forma apropiada, lo cual, aunque conlleva otro tipo de consecuencias negativas, al menos sí permite una relación interpersonal entre los miembros.

Existe comunicación inadecuada cuando se utiliza la imposición en vez del diálogo; cuando se utiliza el castigo como represalia, y no como consecuencia lógica de lo infringido; cuando hay prohibiciones y obligaciones en vez de

responsabilidades razonables; cuando se dicen las cosas con un doble sentido agresivo; cuando no hay el debido respeto, e incluso, cuando hay maltrato físico o psíquico con una intención positiva. Andrés Rodríguez, (2004: p.187).

La inadecuada comunicación puede dar origen a retrasos, malentendidos y conflictos internos.

La buena comunicación tiene dos características:

1. Un sujeto expresa sus ideas de forma abierta y anima a la otra persona a hacer lo mismo.

2. El sujeto, además de explicar cómo piensa y cómo se siente, intenta escuchar y comprender lo que el otro piensa y siente.

De acuerdo con esta definición, las ideas y sentimientos de ambos son importantes.

Por el contrario, **la inadecuada comunicación se produce porque** entran en juego factores que impiden el funcionamiento de este esquema de la comunicación. Por ejemplo, el miedo a la propia debilidad es una de las actitudes que da lugar a la inadecuada comunicación. Esto se produce porque la mayoría de las personas lo que más desean es sentirse aceptadas y comprendidas.

Otras características que nos sirven para conocer y comprender una inadecuada comunicación son: la razón, la culpa, la humillación, las exigencias, la negación, ponerse a la defensiva, buscar una cabeza de turco, usar el contraataque, la desviación y la ayuda.

La razón: El individuo insiste en que tiene razón y en que el otro está equivocado. No es capaz de admitir que cada uno tiene su razón o su punto de vista.

La culpa: Sin dudarlo, el otro es el culpable absoluto.

La negación: La persona niega su enfado o su tristeza. Busca así defenderse, que el otro se sienta culpable o, simplemente, evadir el problema.

El ponerse a la defensiva: Hay personas que no admiten haber hecho algo mal, ni reconocen ningún defecto. Es otra forma de defenderse. No indica que el otro es el que lo ha hecho mal, pero ahí queda eso.

La búsqueda de una cabeza de turco: El otro tiene un problema, que es "su problema", y yo no tengo nada que ver en el conflicto.

El contraataque: En lugar de reconocer cómo se siente la otra persona, se responde a su actitud criticándola.

La ayuda: Cuando no te prestas a escuchar lo dolida, furiosa o deprimida que está la otra persona, aunque ofreces la ayuda para resolver el problema. Pero la otra persona lo que busca es ser escuchada y desahogarse.

Intervenir y educar, supone una planificación a largo plazo en la que el objetivo será sustituir la conducta inadecuada por otras formas positivas y normalizadas de expresión.

2.5.1 Causas y efectos de la Inadecuada Comunicación

Según Cowell, Donald W, en su libro Mercado de Servicios. Un nuevo enfoque: del operativo al perceptivo, dice que: "Suelen aparecer rivalidades y conflictos", cuando la comunicación es inadecuada.

Los medios y soportes para llevar a cabo estrategias de comunicación interna a veces no resultan los más adecuados en los momentos precisos.

La causa de la comunicación interna defectuosa, es que se bloquea la comunicación, y que origina principalmente que todos los mensajes enviados se desvirtúen desde el origen.

Otra causa de la inadecuada comunicación es el desconocimiento de los avances tecnológicos, cuya consecuencia es el desaprovechamiento del mismo.

Algunos efectos de la Inadecuada Comunicación:

- **Una carencia de motivación y de participación,** en el caso de los estudiantes, puede provocar el rechazo a algún curso, inseguridad, desánimo y desinterés, y en el caso del docente puede originar una insatisfacción personal.
- **Desinformación y malos entendidos,** lo que distorsiona las relaciones interpersonales entre las distintas personas, en el caso de los docentes y estudiantes, esto da origen a conflictos y fomenta la deshumanización.
- **Abuso de los avances tecnológicos,** por ejemplo, en el uso de internet, que en el caso de los docentes y estudiantes puede ser una herramienta muy útil, pero si se abusa del mismo puede tener como consecuencia el desgaste emocional y poco a poco, la pérdida de las relaciones interpersonales.
- **Creación de un sistema de comunicación informal debido a las carencias de la estructura formal.** Estos sistemas, en muchas ocasiones, en vez de informar distorsionan la realidad de los hechos.

2.5.2 Lo adecuado e inadecuado en la comunicación:

Tabla No. 2

Lo adecuado e inadecuado en la comunicación

ADECUADO	INADECUADO
-Utilizar la comunicación inteligente: haciendo uso de las técnicas y herramientas de expresión.	-La falta de conocimientos y destrezas sobre la buena comunicación.
-Escuchar para comprender y entender.	-No escuchar a los demás.
-Utilizar el diálogo.	-Encerrarse en las mismas ideas y no abrirse al diálogo.
-Aprender a escuchar y a expresar nuestros sentimientos de la manera apropiada.	-Enviar un mensaje equivocado.
-Escuchar lo que dicen los demás para luego expresar nuestras opiniones.	-No dar la importancia debida a las opiniones contrarias.
-Elegir el canal adecuado: como correo electrónico y conversaciones cara a cara.	-Escoger un canal equivocado.
-Cuidar algunos aspectos que propiciaran un ambiente ideal para la comunicación, como lo son: Confianza, buena relación (congruencia), fuerza de la palabra.	-Inhabilidad para expresar libremente sus opiniones.
-Utilizar la tecnología: como internet.	-Abusar con el uso de internet.
-Pensar antes de hablar y no poner palabras en la boca de otros.	-No reconocer sus conductas negativas.
-Tratar de encontrar algo positivo, aún en los aspectos más negativos.	-Darle importancia a los rumores, sin conocer el origen de estos.
-Utilizar la comunicación como instrumento de cambio social.	
-De ser necesario hacer preguntas para aclarar dudas.	

- Elaboración propia, año 2011.

2.6 Relaciones interpersonales

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada. Murillo, (2002: p.107).

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales funcionan tanto como un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo. El ser humano es un ser social y necesita estar en contacto con otros de su misma especie.

Por eso, los psicólogos insisten con la educación emocional para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social.

En la actualidad, con el desarrollo de la tecnología, la sociedad tiende a la despersonalización, con relaciones virtuales. En este sentido, las relaciones interpersonales han perdido buena parte del contacto personal y han pasado a estar mediatizadas. Las computadoras conectadas a Internet y los teléfonos móviles, por ejemplo, han reemplazado a la comunicación interpersonal presencial o cara a cara.

2.6.1 La persona y su contexto social

Las diferencias individuales inciden principalmente en el trato interpersonal y en los grupos pequeños. Pero, si en verdad se quiere que las relaciones interpersonales florezcan, es necesario que las bases sean justas. Cuando tales

bases no existen en la sociedad, empresa o establecimiento educativo, las relaciones humanas se convierten en mera manipulación de los subordinados por los dirigentes.

La sociedad constituye un sistema cuyo objetivo es el logro del desarrollo integral de cada uno de sus miembros. Si las reglas del juego permiten preferencias y dan oportunidades muy diferentes de desarrollo educacional, social y económico a los individuos, darán lugar a un desarrollo sesgado entre ellos, y por lo tanto, a un sistema injusto que lleva interconstruido en su seno el conflicto social.

La educación, tal como está estructurada en la mayoría de los países, incluyendo a la mayoría de los socialistas, constituye uno de los factores que más influyen en la desigualdad económica y social. La mejor preparación es la clave para mejores empleos, para la adquisición de poder, prestigio y status, además de otras ventajas sociales. Murillo, (2002: p.109).

2.6.2 Relaciones humanas

En la actualidad el término “relaciones humanas” es muy popular; sin embargo, pocas personas entienden el significado apropiado para su estudio. Las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano dentro de las organizaciones. Su finalidad última es la de contribuir al logro de una sociedad más justa y satisfecha.

Mientras dos o más personas compartan un tiempo y espacio comunes, persigan objetivos diferentes, estén sujetas a la competencia por recursos económicos y a la incertidumbre del cambio tecnológico y social, existirá el problema de las relaciones humanas. Las buenas relaciones entre las personas necesitan de un marco de justicia, equidad y libertad para que florezcan las relaciones humanas, el desarrollo humano y la productividad.

Las relaciones humanas ponen énfasis en la participación de las decisiones, como medio de disminuir el nivel de conflicto, facilitar la cooperación y lograr que las

decisiones se implementen con la menos resistencia posible. También se ha tomado mucho interés en el estudio de grupos pequeños, bajo la premisa de que la administración dirige no tan sólo a personas, sino también grupos.

Con todos los enfoques, el de las relaciones humanas ha sido criticado, principalmente por los formalistas, quienes indican que las relaciones humanas tienden a crear "hombres organización" complacientes y blandos, muy cooperativos pero poco efectivos. Se critica que, siendo las relaciones humanas un medio para lograr los objetivos, se les ha convertido en un objetivo de la administración; que la reducción de conflicto se ha elevado a la categoría de objetivo y llevado a extremos que afectan la eficiencia organizacional. Murillo, (2002: p. 53).

2.6.3 Objetivo de las relaciones humanas

Según lo indica Murillo (2002: p.27) "en un sentido objetivo, las relaciones humanas deberían cumplir eficientemente con la predicción y evaluación de la conducta humana en las organizaciones, tanto las que persiguen objetivos económicos, como las que persiguen otras finalidades. En un sentido subjetivo, se podrían identificar con diferentes finalidades, p.e. el incremento de la productividad y/o el desarrollo y estabilidad humana". En el primer sentido constituyen una ciencia aplicada; en el segundo se apela a los objetivos a los cuales deben servir en última instancia.

En la vida real generalmente no coinciden los objetivos individuales con los de la empresa, pero aun cuando coincidiesen, si están en contraposición a las necesidades colectivas existiría una situación anómala desde el punto de vista social.

A nivel social no cabe duda de que la empresa o escuela, debería contribuir al desarrollo y perfeccionamiento humano, si realmente quiere colaborar al progreso social del país. Por lo tanto, aun considerando como instrumento a las relaciones humanas dentro de la organización, deberían servir en primer término al desarrollo de las personas y en segundo a los objetivos económicos. Independientemente de

los objetivos funcionales de toda organización, estas deberían perseguir la finalidad de mejoramiento humano.

2.6.4 Lo adecuado e inadecuado en las relaciones interpersonales:

Tabla No. 3

Lo adecuado e inadecuado en las relaciones interpersonales

ADECUADO	INADECUADO
- Que exista una buena comunicación personal presencial o cara a cara.	**-** Exageración de las relaciones virtuales.
- Respetar a los demás.	**-**No respetar a los demás.
- Valorar los aspectos personales de otros.	**-** Menospreciar a los demás.
- La búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.	**-** Actuar negativamente.
- La transmisión de valores y conocimientos.	**-**Fomentar la deshumanización.
- Mantener contacto visual directo al comunicarse y relacionarse con los demás.	
- Adoptar una postura abierta y relajada.	
- Asegurarse que la expresión facial coincida con lo que se está hablando.	
-Fomentar el bienestar.	
-Proporcionar oportunidades.	
-Controlar las conductas negativas.	

- Elaboración propia, año 2011.

2.7 Grupos sociales

Según lo indica Weil, (1987: p.14) un grupo social son las personas que se encuentran, que se reúnen para jugar al fútbol, estudiar insectos, construir un puente o, simplemente, para conversar, constituyen grupos sociales.

Grupo es toda reunión de individuos alrededor de un objetivo común. El grupo puede formarse espontáneamente, como ocurre con los niños que, en una plaza pública se buscan sin conocerse para jugar juntos o con los hombres que se reúnen, en el campo, para apagar el incendio que se ha producido en la casa de un vecino, o para ayudar a uno de ellos en la cosecha, o aun en una oficina, para obtener de la dirección un aumento de sueldos.

Cuando la formación del grupo ha sido voluntariamente organizada después de su aparición espontánea, podemos hablar de grupo organizado.

Los clubes, los equipos deportivos, las agrupaciones de alumnos, las comisiones técnicas o políticas, las compañías de infantería, los equipos de obreros, los estados mayores y los consejos de dirección son grupos organizados.

2.7.1 Relaciones humanas entre los grupos

Las buenas relaciones entre los grupos no se improvisan, pues dependen de innumerables factores.

Según lo indica Weil, (1987: p.68) Si bien es cierto que no hay organización racional posible sin relaciones humanas, lo contrario es igualmente verdadero; la mala organización da origen a la confusión de las mentes, la mala voluntad y la desconfianza, tanto entre las personas como entre los grupos.

1.-Division del trabajo entre los equipos. Especificar por escrito las atribuciones de cada sección y comunicarlas a los interesados.

2.-Reunion de coordinación entre los diferentes grupos. Las reuniones periódicas son importantísimas para el mantenimiento de las buenas relaciones entre los grupos.

3.-El caso de los grupos que se conocen mutuamente.

- **La antigüedad del grupo:** desempeña un papel importante; cuanto más antiguo sea un grupo, mayores serán las preocupaciones necesarias para el acercamiento a otro grupo. Se puede advertir una cierta repugnancia a cambiar los hábitos adoptados y a aceptar la intromisión de opiniones o acciones extrañas, en resumen, el temor de ser lastimado.
- **La fuerza y la idoneidad del grupo:** lo hacen más o menos autónomo, según la intensidad de sus características.
- **El ignorar la existencia de otros grupos que tienen objetivos idénticos,** aumenta el aislamiento de ciertas agrupaciones, las que pierden así, sin saberlo, excelentes ocasiones de desarrollarse y perfeccionarse.

Una de las funciones del servicio social de grupo es justamente la de provocar la aproximación de los grupos, enseñándoles a colaborar entre sí. Se puede demostrar a los grupos más antiguos la importancia que, en razón de su experiencia, puede tener su ayuda y colaboración para los grupos creados más recientemente.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández Sampieri, Roberto en el libro de Metodología de la investigación, pág. 2-18 (2003), es considerada según título anterior bibliográfica y de campo, puesto que estudia, y sólo se interpreta lo que aparece y lo que es, pues se tuvo contacto directo con la realidad del fenómeno social al realizar cada pregunta en la encuesta, en relación a las jornadas vespertina, nocturna, y sabatina, en donde se consideró al grupo de estudiantes y docentes del séptimo semestre de la Licenciatura en Comunicación, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación; para encuestar, entrevistar, analizar independientemente y sin manipular las respuestas, únicamente se describe el comportamiento de cada una de ellas.

3.2 OBJETIVOS

General:

Comprobar la adecuada o inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Específicos:

- Identificar si la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes es un obstáculo para el desarrollo social y académico de los alumnos.

- Señalar la importancia de la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes, y cómo incide en el proceso enseñanza-aprendizaje.

3.3 TÉCNICAS

Para realizar el trabajo se utilizaron las técnicas directas e indirectas. Entre las técnicas directas según Hernández Sampieri, Roberto en el libro Metodología de la Investigación dice que, existe fuente directa: entrevista y/o encuesta dirigida a los docentes y a los estudiantes de cada jornada que puedan proporcionar información para realizar la investigación. Entre las técnicas indirectas: la extracción de información de boletines, informes, revisión bibliográfica, tesis, fichaje bibliográfico, revistas, etc.

3.4 INSTRUMENTO

- Cuestionario dirigido a estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

- Encuesta tipo personal a docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

3.5 POBLACIÓN

Personal docente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, que imparte cursos en el séptimo semestre de las jornadas vespertina, nocturna y PAD y estudiantes del séptimo semestre de las jornadas vespertina, nocturna y PAD, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

3.6 MUESTRA

Las encuestas a estudiantes se realizaron el último día de exámenes finales, se tomó una muestra del 50% del total de estudiantes del séptimo semestre de las jornadas vespertina, nocturna y PAD.

Quedando distribuidos de la siguiente manera los alumnos encuestados:

Tabla No. 4

Alumnos encuestados

Semestre	Alumnos	Porcentaje	Total encuestados
Séptimo JV	30	50%	15
Séptimo JN	120	50%	60
Séptimo PAD	120	50%	60
TOTAL	**270**	**50%**	**135**

- Elaboración propia, año 2011.

JV = Jornada Vespertina

JN = Jornada Nocturna

PAD = Plan de Autoformación a Distancia, que se imparte en la Jornada Sabatina.

En cuanto a los 15 catedráticos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, que son docentes integrantes del cargo de Catedráticos Titulares en las ramas del séptimo semestre de Licenciatura, de las jornadas vespertina, nocturna y docentes presenciales del PAD, se tomó una muestra del 50% ya que algunos de ellos imparten más de un curso.

Tabla No. 5

Docentes encuestados

Docentes	Porcentaje	Total encuestados
15	50%	7 docentes

- Elaboración propia, año 2011.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO IV

4. Presentación de Resultados

Como se explicó en el capítulo anterior, siete docentes y 135 estudiantes del séptimo semestre de Licenciatura de las jornadas vespertina, nocturna y PAD, contestaron una encuesta/entrevista. Al final de la última tabla se consigna la fuente y tiempo de aplicación de la entrevista.

A continuación se describen los resultados que se obtuvieron de la entrevista realizada a siete docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que imparten clases en el séptimo semestre de Licenciatura de las jornadas vespertina, nocturna y PAD, siendo ellos:

Lic. Hugo A. Gálvez	M.A. Carlos Velásquez	Lic. Jairo Alarcón Rodas	Lic. Luis Alexander Melgar	M.A. Joaquín Medina	M.A. Elías Barahona	Dr. Mario Rodríguez
Séptimo Semestre J.V.	Séptimo Semestre J.V.	Séptimo Semestre J.N.	Séptimo Semestre J.N.	Séptimo Semestre J.N.	Séptimo Semestre PAD	Séptimo Semestre PAD

JV = Jornada Vespertina **JN = Jornada Nocturna** **PAD = Plan de Autoformación a Distancia, que se imparte en la Jornada Sabatina.**

RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA A DOCENTES

4.1 Resultados de la entrevista realizada a siete Docentes de las jornadas vespertina, nocturna y PAD de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Véase Anexo No. 1

Preguntas Realizadas:

1.- ¿Conoce Usted lo que significa Inadecuada Comunicación?

DOCENTE JV Lic. Hugo A. Gálvez	**DOCENTE JV** M.A. Carlos Velásquez	**DOCENTE JN** Lic. Jairo Alarcón Rodas	**DOCENTE JN** Lic. Luis Alexander Melgar	**DOCENTE JN** M.A. Joaquín Medina	**DOCENTE PAD** M.A. Elías Barahona	**DOCENTE PAD** Dr. Mario Rodríguez
SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO

2.- ¿Cree Usted que es Inadecuada la Comunicación entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

DOCENTE JV Lic. Hugo A. Gálvez	DOCENTE JV M.A. Carlos Velásquez	DOCENTE JN Lic. Jairo Alarcón Rodas	DOCENTE JN Lic. Luis Alexander Melgar	DOCENTE JN M.A. Joaquín Medina	DOCENTE PAD M.A. Elías Barahona	DOCENTE PAD Dr. Mario Rodríguez
SI Porque no existe ningún tipo de comunicación.	No puede generalizarse. En algunos casos, sí; en otros, no.	SI Porque no utilizan códigos comunes para tener una comunicación efectiva.	SI Porque no está bien organizada.	SI Porque no existen vías claras y definidas.	NO Porque se han establecido canales eficaces	SI Porque hay muchos problemas entre docentes y alumnos por falta de comunicación.

3.- ¿Conoce Usted lo que son las Relaciones Interpersonales?

DOCENTE JV	DOCENTE JV	DOCENTE JN	DOCENTE JN	DOCENTE JN	DOCENTE PAD	DOCENTE PAD
Lic. Hugo A. Gálvez	M.A. Carlos Velásquez	Lic. Jairo Alarcón Rodas	Lic. Luis Alexander Melgar	M.A. Joaquín Medina	M.A. Elías Barahona	Dr. Mario Rodríguez
SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

4.- ¿Cree Usted que se aplican las Relaciones Interpersonales entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

DOCENTE JV	**DOCENTE JV**	**DOCENTE JN**	**DOCENTE JN**	**DOCENTE JN**	**DOCENTE PAD**	**DOCENTE PAD**
Lic. Hugo A. Gálvez	M.A. Carlos Velásquez	Lic. Jairo Alarcón Rodas	Lic. Luis Alexander Melgar	M.A. Joaquín Medina	M.A. Elías Barahona	Dr. Mario Rodríguez
NO Porque nos hemos deshumanizado.	SI Porque todos los docentes desarrollan relaciones interpersonales; en todo caso, no todos hacen uso adecuado de ellas.	NO Porque No saben lo que significa y representan las comunicaciones interpersonales.	SI En algunos casos.	SI Porque es necesario, pero guardando el debido proceso de comunicación y respeto.	SI Porque existen espacios abiertos de discusión.	SI Porque hay buena relación.

5.- ¿Cree Usted que la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes ocasionan problemas?

DOCENTE JV Lic. Hugo A. Gálvez	**DOCENTE JV** M.A. Carlos Velásquez	**DOCENTE JN** Lic. Jairo Alarcón Rodas	**DOCENTE JN** Lic. Luis Alexander Melgar	**DOCENTE JN** M.A. Joaquín Medina	**DOCENTE PAD** M.A. Elías Barahona	**DOCENTE PAD** Dr. Mario Rodríguez
SI Rumores, deshumanización, desinformación, manipulación, etc.	SI Cuando se da, puede provocar el rechazo al curso por parte de los alumnos y prejuicios en ambos.	SI En el orden académico. Los resultados con relación de la enseñanza-aprendizaje son muy pobres.		SI Malos entendidos, Falta de acción, chismes…	NO	

6.- ¿Cree Usted que existen formas de motivar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

DOCENTE JV Lic. Hugo A. Gálvez	**DOCENTE JV** M.A. Carlos Velásquez	**DOCENTE JN** Lic. Jairo Alarcón Rodas	**DOCENTE JN** Lic. Luis Alexander Melgar	**DOCENTE JN** M.A. Joaquín Medina	**DOCENTE PAD** M.A. Elías Barahona	**DOCENTE PAD** Dr. Mario Rodríguez
SI Socialización, Foros, cumpleaños, celebraciones, reuniones.	SI -Partir del respeto. -Compromiso académico. -Ver al alumno como ser humano, sujeto de su aprendizaje.	SI implícito. Enseñar un verdadero curso de comunicaciones interpersonales, mostrar lo importante de la comunicación en toda relación y los problemas que surgen en la misma.		SI -Foros -Congresos -Encuentros.	SI Eliminar la relación de poder a favor de los profesores.	

7.- ¿Considera Usted que la comunicación y relación interpersonal son necesarias para el desarrollo social y académico de los estudiantes?

DOCENTE JV	DOCENTE JV	DOCENTE JN	DOCENTE JN	DOCENTE JN	DOCENTE PAD	DOCENTE PAD
Lic. Hugo A. Gálvez	M.A. Carlos Velásquez	Lic. Jairo Alarcón Rodas	Lic. Luis Alexander Melgar	M.A. Joaquín Medina	M.A. Elías Barahona	Dr. Mario Rodríguez
SI	SI	SI	SI	SI	SI	

8.- ¿Durante el tiempo que Usted tiene en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, ha tenido experiencias negativas por la inadecuada comunicación y relación interpersonal?

DOCENTE JV Lic. Hugo A. Gálvez	**DOCENTE JV** M.A. Carlos Velásquez	**DOCENTE JN** Lic. Jairo Alarcón Rodas	**DOCENTE JN** Lic. Luis Alexander Melgar	**DOCENTE JN** M.A. Joaquín Medina	**DOCENTE PAD** M.A. Elías Barahona	**DOCENTE PAD** Dr. Mario Rodríguez
SI Politización de horarios, cursos, enemigos personales, me dan cursos que no son de mi especialidad, etc.	SI Algunos alumnos que se molestan ante la exigencia del respeto a las normas.	SI Problemas personales con docentes y personal administrativo.	SI Lo que puedo decir es que rara vez, se da la comunicación organizativa, y afectiva mucho menos.	SI Malos entendidos, Falta de comprensión, Rumores…	SI Perdida de notas, irrespeto a opiniones contrarias.	

9.- ¿La inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes le ha afectado en su desarrollo académico?

DOCENTE JV Lic. Hugo A. Gálvez	DOCENTE JV M.A. Carlos Velásquez	DOCENTE JN Lic. Jairo Alarcón Rodas	DOCENTE JN Lic. Luis Alexander Melgar	DOCENTE JN M.A. Joaquín Medina	DOCENTE PAD M.A. Elías Barahona	DOCENTE PAD Dr. Mario Rodríguez
SI No establecemos estrategias académicas en conjunto. No nos reunimos en puestas en común, aunque tenemos el mismo curso.	SI Algunos alumnos abandonan las clases.	NO Eso ha sido independiente de mi formación académica.	SI	NO Porque se han aclarado, sin haber existido problemas,	SI Provoca inseguridad, desánimo y desinterés.	

10.- ¿Según Usted cómo mejoraría la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

DOCENTE JV Lic. Hugo A. Gálvez	DOCENTE JV M.A. Carlos Velásquez	DOCENTE JN Lic. Jairo Alarcón Rodas	DOCENTE JN Lic. Luis Alexander Melgar	DOCENTE JN M.A. Joaquín Medina	DOCENTE PAD M.A. Elías Barahona	DOCENTE PAD Dr. Mario Rodríguez
Interactuando, haciendo deporte en conjunto, en actividades recreativas, multiculturales y motivacionales, capacitaciones socializadas.		Brindando una adecuada formación académica e incluyendo Foros de discusión donde estudiantes y docente puedan exponer sus ideas.	No sé, es un proceso muy amplio.	Revisando de forma conjunta los problemas que hay. Creando un medio interactivo de comunicación por medio de encuentros.	Aplicando nuevas tecnologías.	NO SÉ

11.- ¿Qué actividades sugiere Usted para mejorar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

DOCENTE JV Lic. Hugo A. Gálvez	DOCENTE JV M.A. Carlos Velásquez	DOCENTE JN Lic. Jairo Alarcón Rodas	DOCENTE JN Lic. Luis Alexander Melgar	DOCENTE JN M.A. Joaquín Medina	DOCENTE PAD M.A. Elías Barahona	DOCENTE PAD Dr. Mario Rodríguez
Cine fórum, actividades académicas con café y refacción para interactuar con los demás.		No creo que sea cuestión de actividades, sino de criterio.		Foros, encuentros y por lo menos un medio interactivo oficial.	Mejorar los sistemas de evaluación y evitar el alineamiento en los cursos.	Capacitación

Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación entrevista docentes, Mayo 2011.

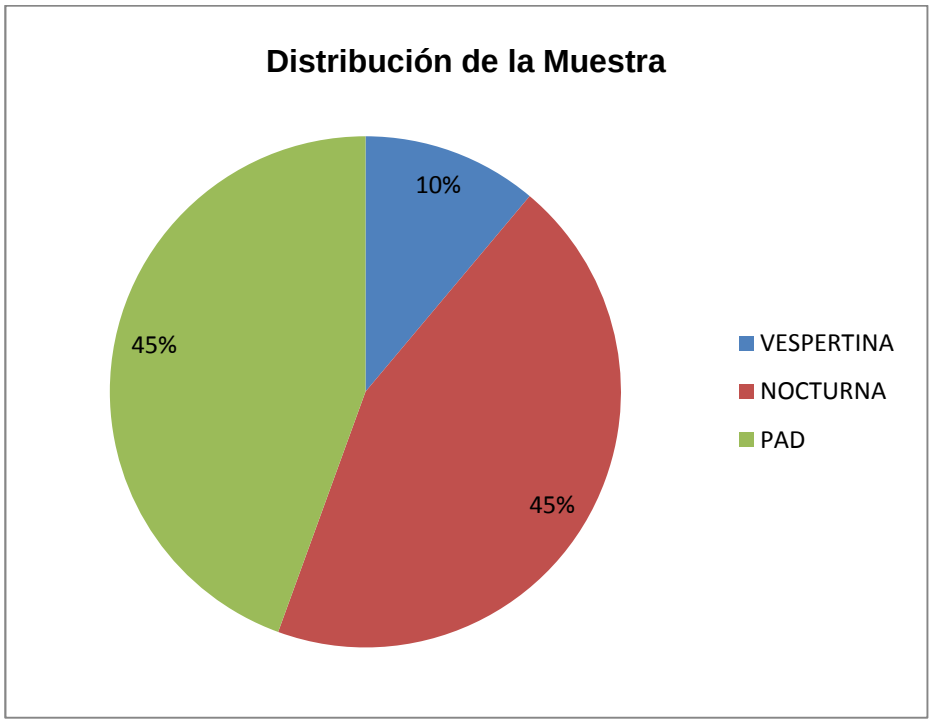
RESULTADO DE LA ENCUESTA REALIZADA A ESTUDIANTES

4.2 Resultados de las encuestas realizadas a los alumnos del séptimo semestre de Licenciatura de las jornadas vespertina, nocturna y PAD de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Véase Anexo No. 2

Encuesta realizada a 135 estudiantes. Los cuestionarios se distribuyeron según la cantidad de alumnos que había en cada salón, tomando como criterio de muestra el 50% del total. A continuación se describen las respuestas obtenidas.

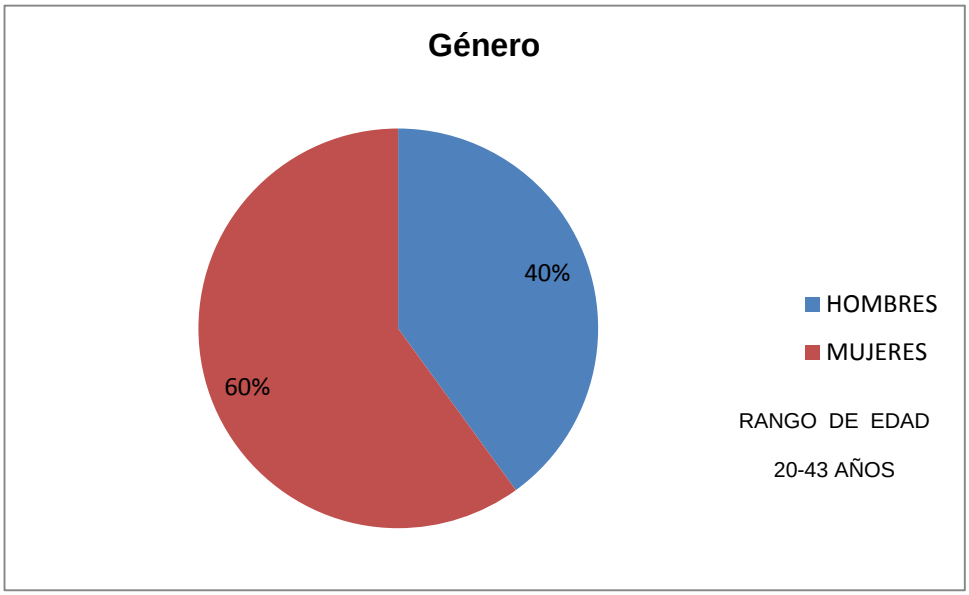
MUESTRA DE 135 PERSONAS DISTRIBUIDAS DE LA SIGUIENTE FORMA:

JORNADA	TOTAL ENCUESTADOS	PORCENTAJE
VESPERTINA	15	10%
NOCTURNA	60	45%
PAD	60	45%
TOTAL	**135**	**100%**



De los cuales 54 son hombres y 81 mujeres, en un rango de 20 a 43 años:

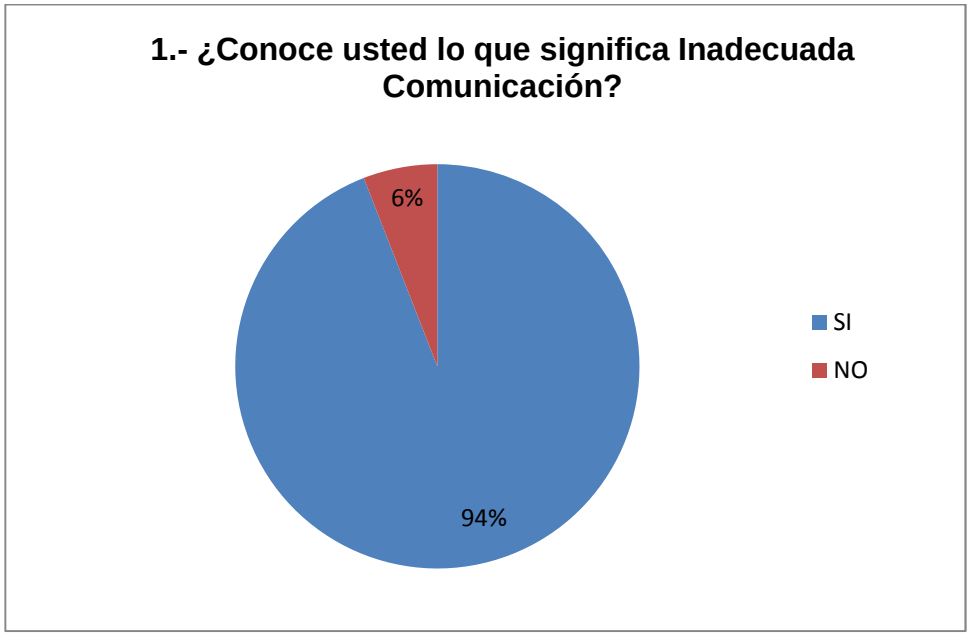
JORNADA	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Vespertina	3	12	**15**
Nocturna	27	33	**60**
PAD	24	36	**60**
TOTAL	**54 = 40%**	**81 = 60%**	**135 = 100%**



Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

1.- ¿Conoce usted lo que significa Inadecuada Comunicación?

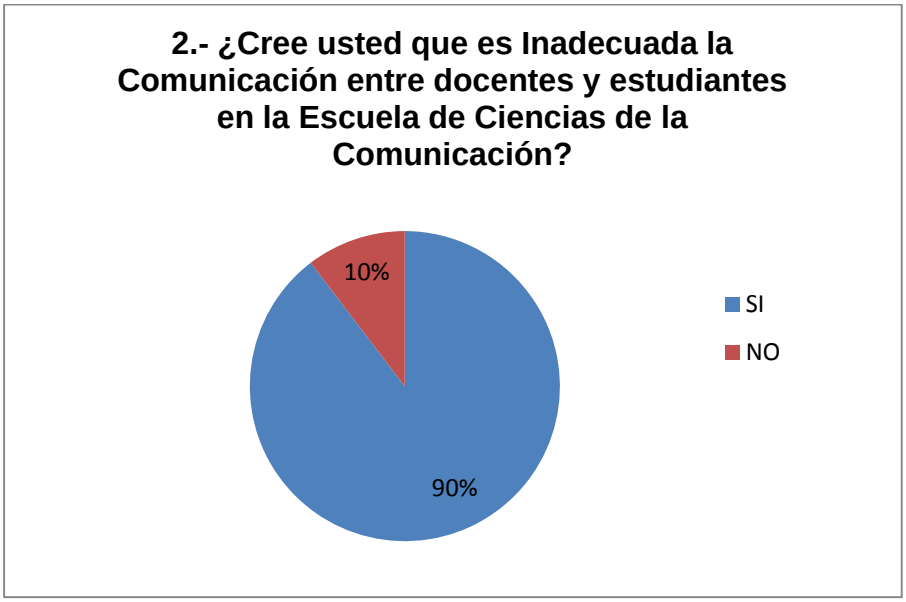
SI	127 = 94%
NO	8 = 6%



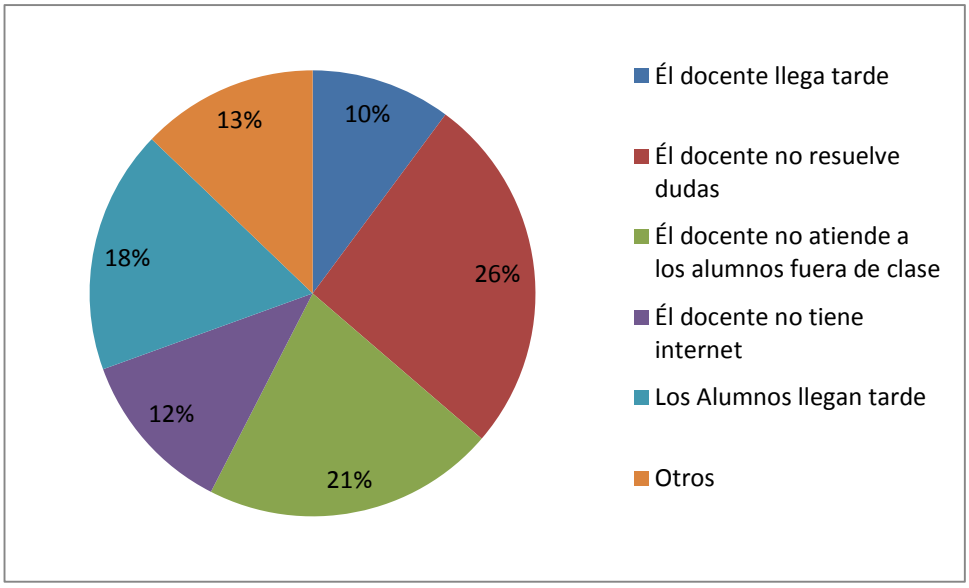
Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

2.- ¿Cree usted que es Inadecuada la Comunicación entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

SI	121 = 90%
NO	14 = 10%



Los que respondieron SI a la pregunta anterior argumentaron lo siguiente:

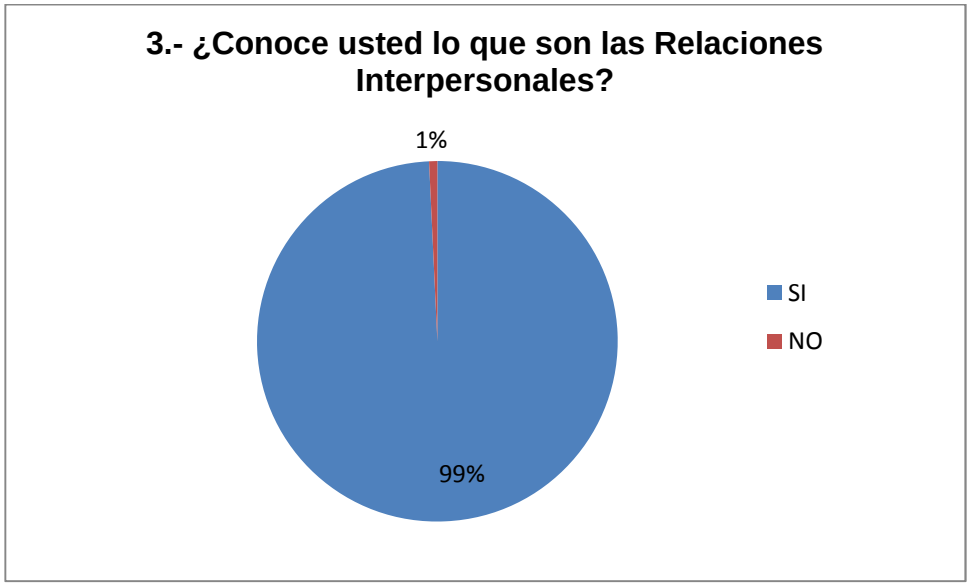


Él docente llega tarde	23 = 10%
Él docente no resuelve dudas	59 = 26%
Él docente no atiende a los alumnos fuera de clase	48 = 21%
Él docente no tiene internet	27 = 12%
Los Alumnos llegan tarde	40 = 18%
Otros	29 = 13%

Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

3.- ¿Conoce Usted lo que son las Relaciones Interpersonales?

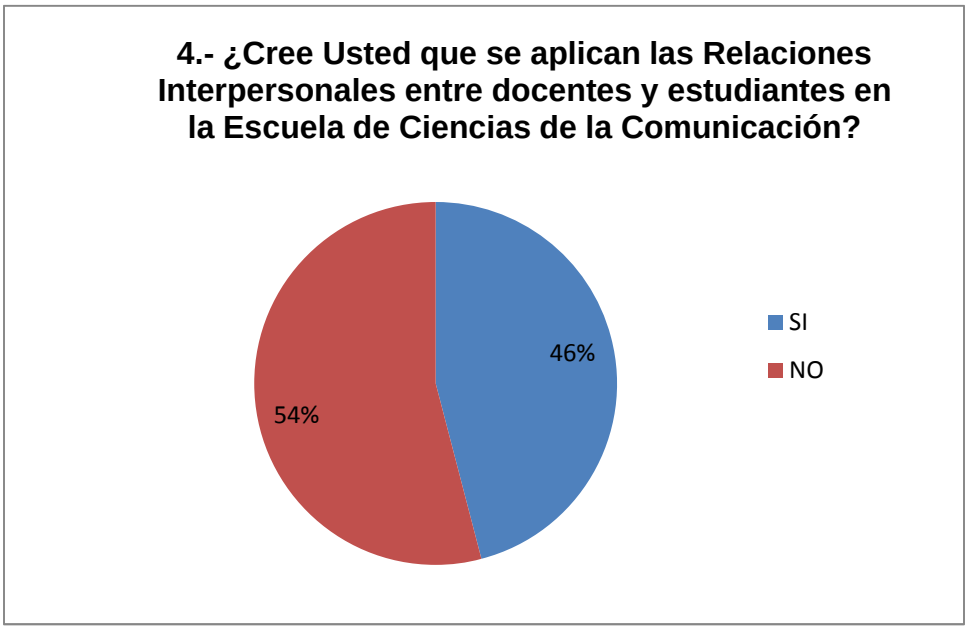
SI	134 = 99%
NO	1 = 1%



Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

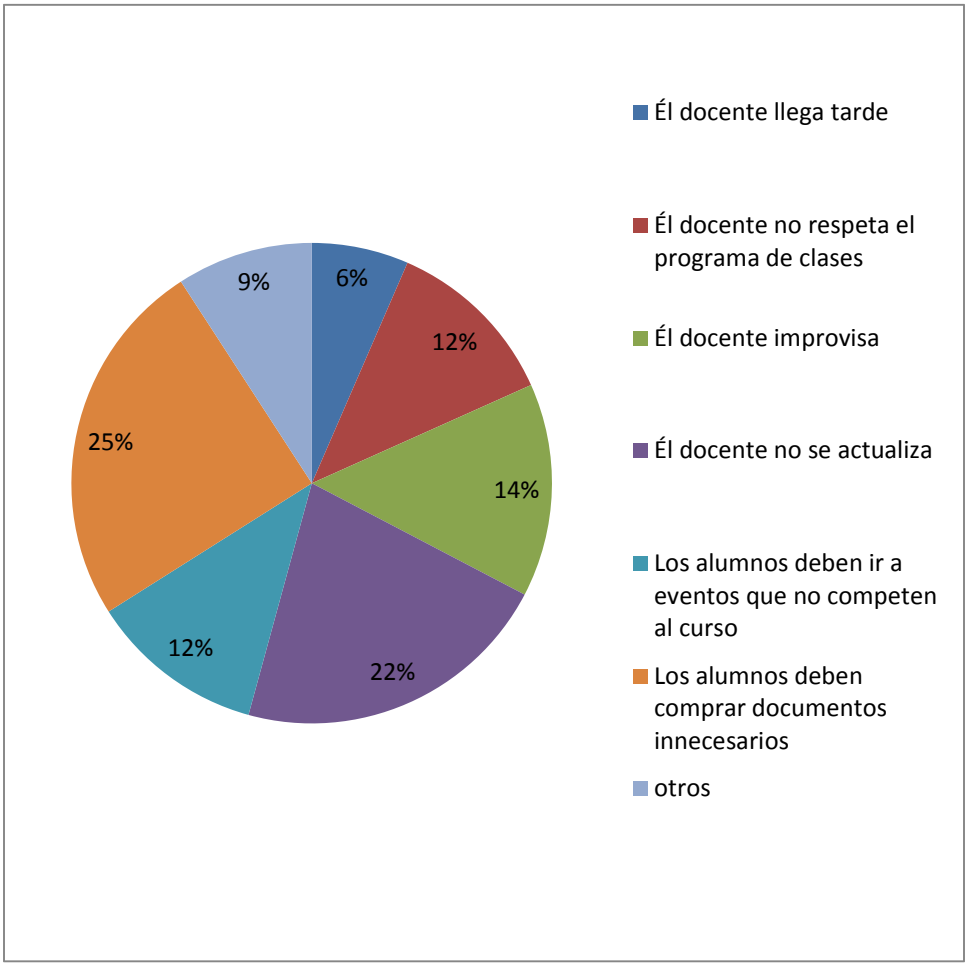
4.- ¿Cree Usted que se aplican las Relaciones Interpersonales entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

SI	62 = 46%
NO	73 = 54%



Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

Los que respondieron No a la pregunta anterior argumentaron lo siguiente:

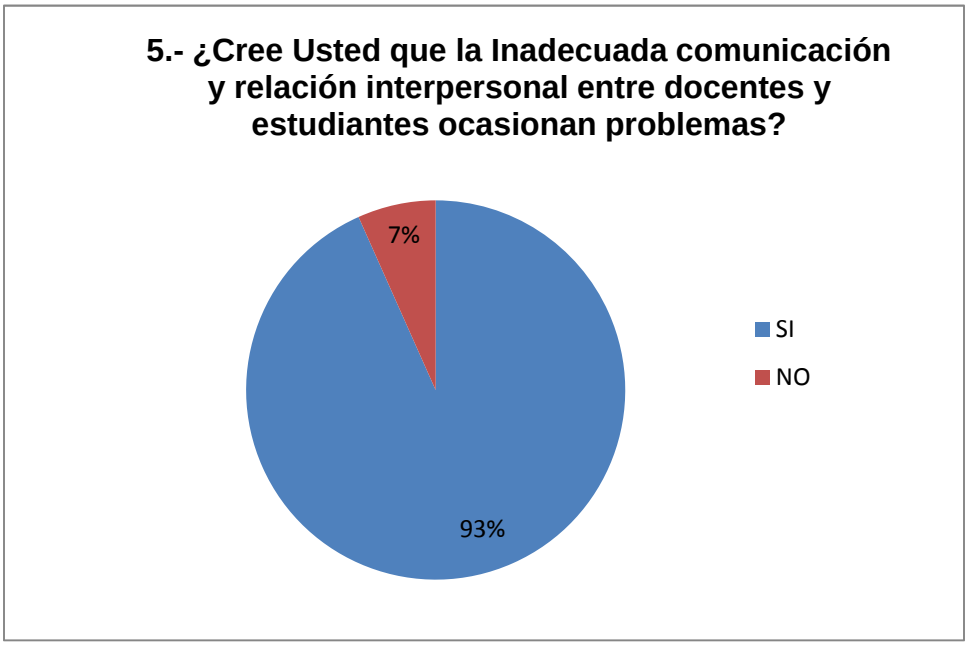


Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

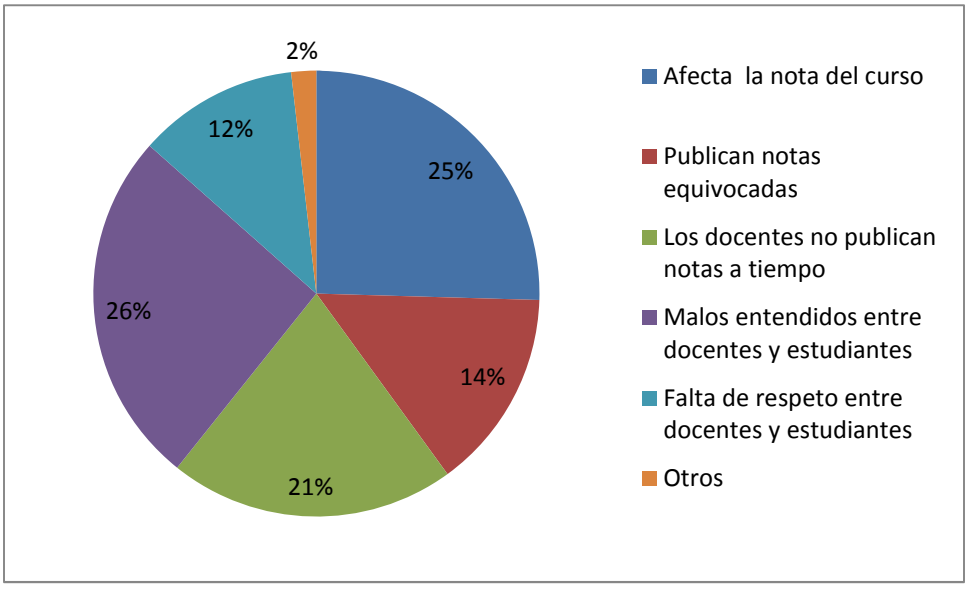
Él docente llega tarde	10 = 6%
Él docente no respeta el programa de clases	18 = 12%
Él docente improvisa	22= 14%
Él docente no se actualiza	33 = 22%
Los alumnos deben ir a eventos que no competen al curso	18 = 12%
Los alumnos deben comprar documentos innecesarios	38 = 25%
Otros	14 = 9%

5.- ¿Cree Usted que la Inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes ocasionan problemas?

SI	126 = 93%
NO	9 = 7%



Los que respondieron SI a la pregunta anterior argumentaron lo siguiente:

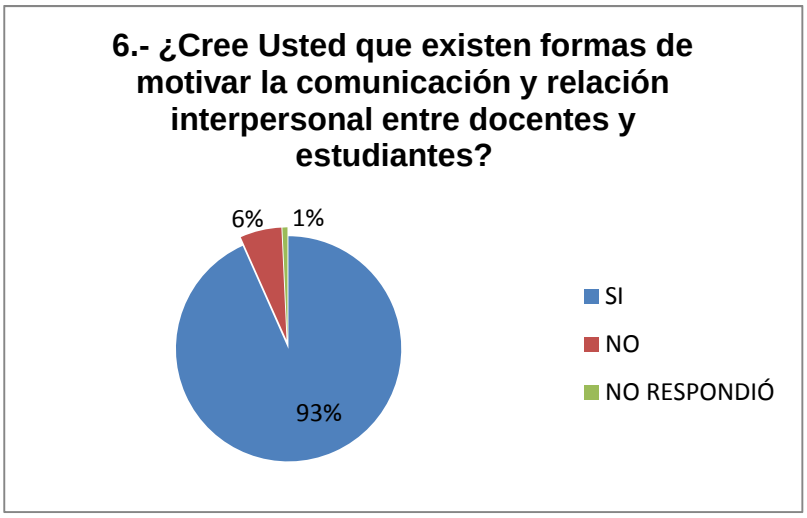


Afecta la nota del curso	70 = 25%
Publican notas equivocadas	40 = 14%
Los docentes no publican notas a tiempo	57 = 21%
Malos entendidos entre docentes y estudiantes	71 = 26%
Falta de respeto entre docentes y estudiantes	32 = 12%
Otros	5 = 2%

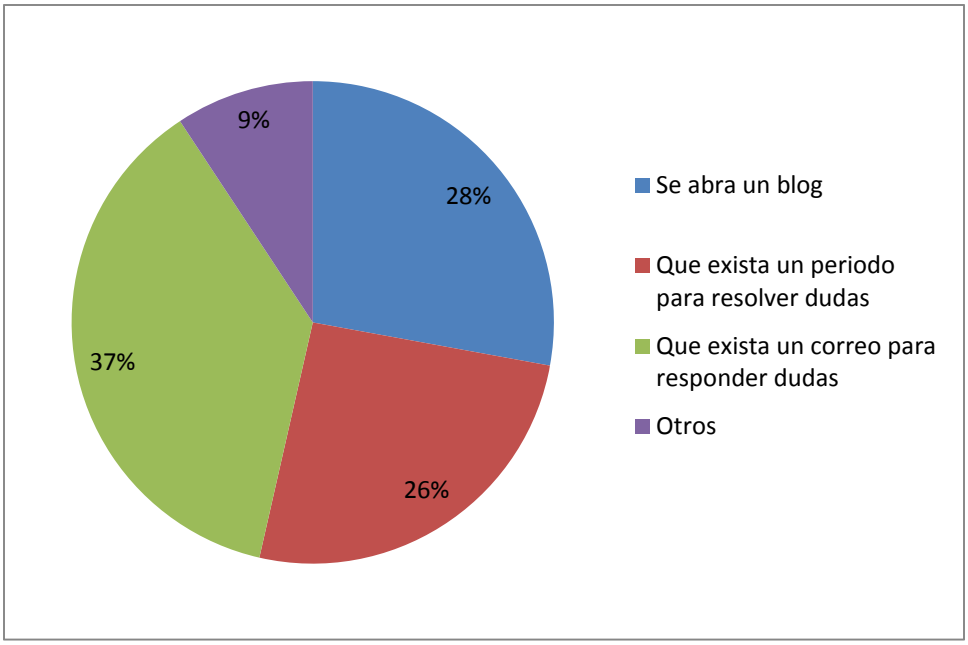
Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

6.- ¿Cree Usted que existen formas de motivar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

SI	126 = 93%
NO	8 = 6%
NO RESPONDIÓ	1 = 1%



Los que respondieron SI a la pregunta anterior argumentaron lo siguiente:

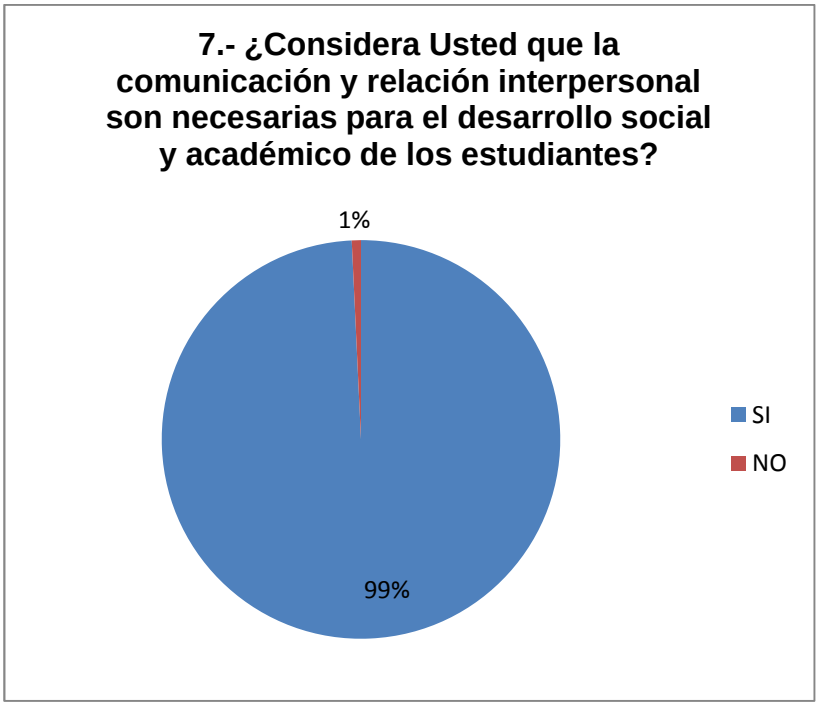


Se abra un blog	51 = 28%
Que exista un periodo para resolver dudas	47 = 26%
Que exista un correo para responder dudas	68 = 37%
Otros	17 = 9%

Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

7.- ¿Considera Usted que la comunicación y relación interpersonal son necesarias para el desarrollo social y académico de los estudiantes?

SI	134 = 99%
NO	1 = 1%

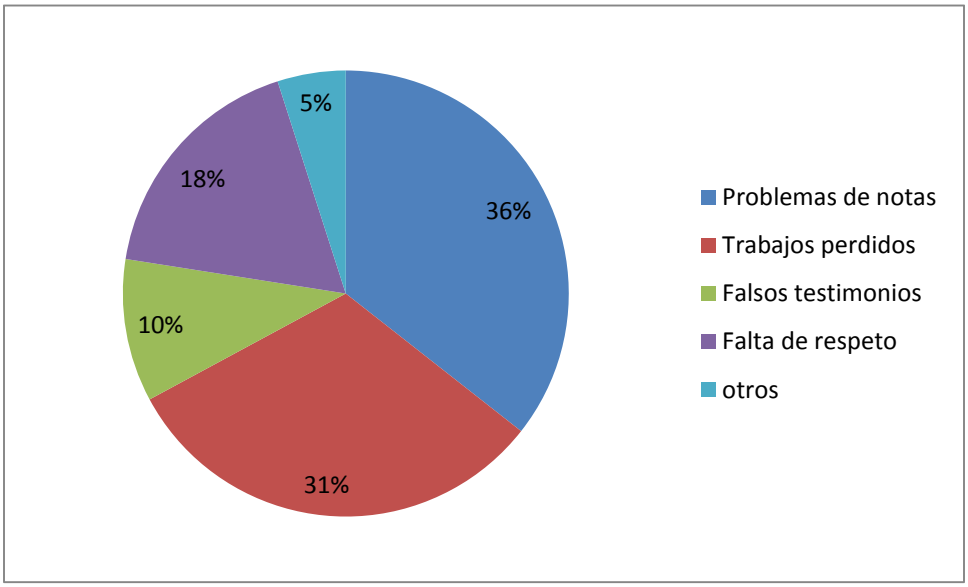


Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

8.- ¿Durante el tiempo que Usted tiene en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, ha tenido experiencias negativas por la inadecuada comunicación y relación interpersonal?

SI	117 = 87%
NO	18 = 13%

Los que respondieron SI a la pregunta anterior argumentaron lo siguiente:

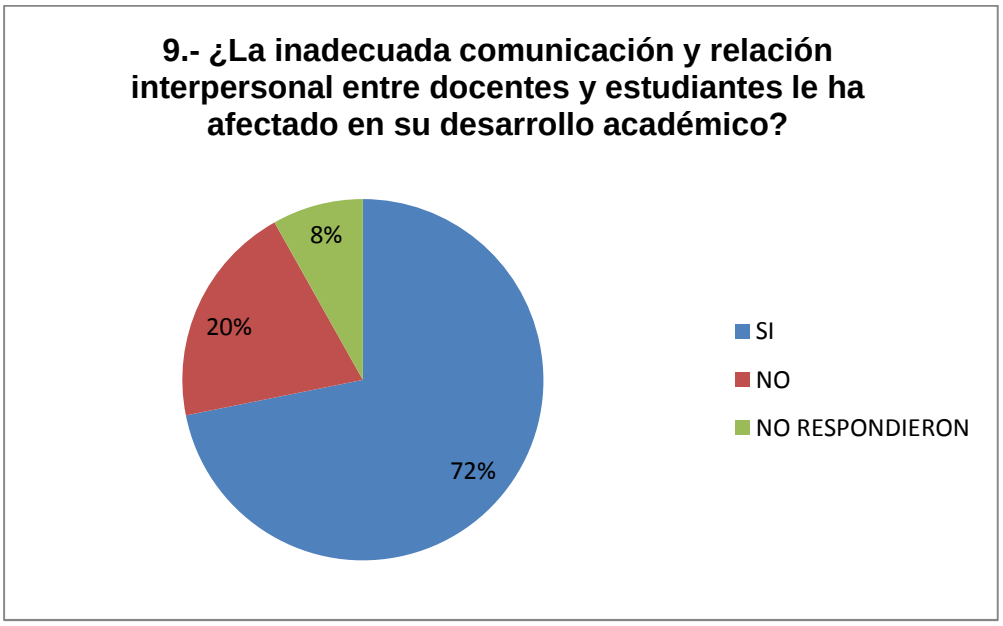


Problemas de notas	79 = 36%
Trabajos perdidos	70 = 31%
Falsos testimonios	23 = 10%
Falta de respeto	39 = 18%
Otros	11= 5%

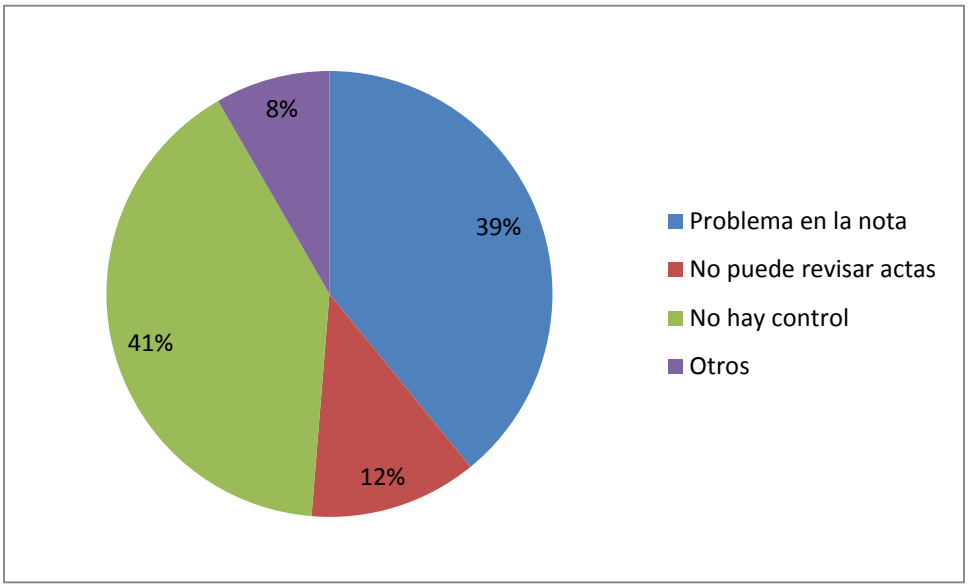
Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

9.- ¿La inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes le ha afectado en su desarrollo académico?

SI	97 = 72%
NO	27 = 20%
NO RESPONDIERON	11 = 8%



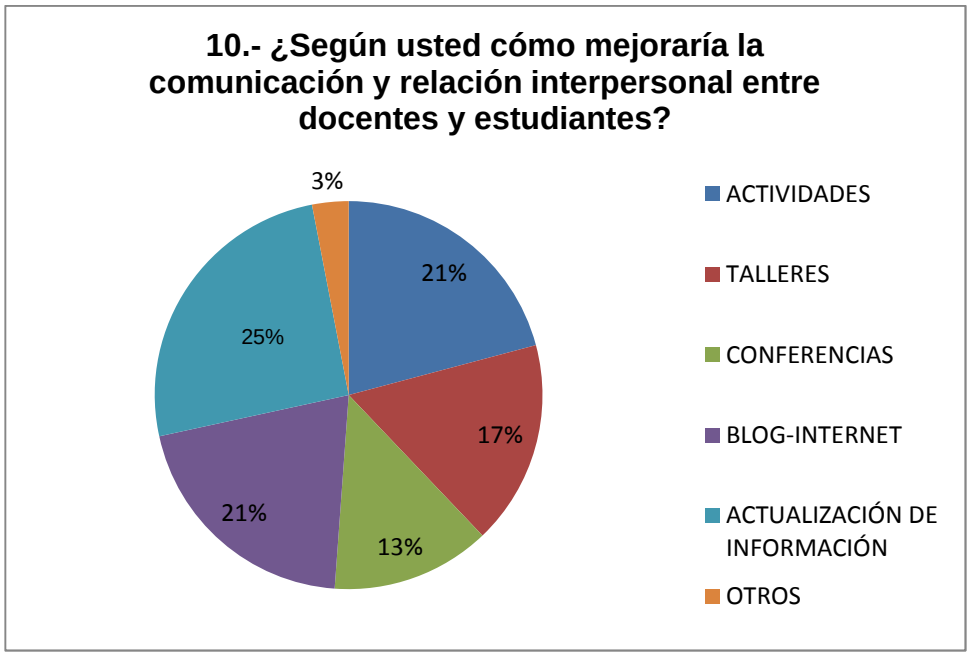
Los que respondieron SI a la pregunta anterior argumentaron lo siguiente:



Problema en la nota	61 = 39%
No puede revisar actas	19 = 12%
No hay control	63 = 41%
Otros	13= 8%

Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

10.- ¿Según Usted cómo mejoraría la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?



Actividades	54 = 21%
Talleres	45 = 17%
Conferencias	35 = 13%
Blog-Internet	54 = 21%
Actualización de información	67 = 25%
Otros	8 = 3%

Fuente: Investigación de campo de Tesis. ECC. USAC. Aplicación encuesta estudiantes, Mayo 2011.

ACTIVIDADES SUGERIDAS POR ESTUDIANTES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y RELACIÓN INTERPERSONAL

11.- ¿Qué actividades sugiere Usted para mejorar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

JORNADA VESPERTINA:

1. Actividades deportivas.
2. Trabajen de forma organizada, se respeten ciertos aspectos como: opiniones y aportes.
3. Intercambio de ideas entre alumnos y docentes.
4. Simplemente con que haya respeto entre docentes y estudiantes, creo que se lograría una mejor relación, los docentes deben de tener un poco más de interés en el alumno, para que exista la adecuada confianza, no mucha para faltar el respeto, ni poca como para perder la comunicación.
5. Que exista mayor cantidad de actividades.
6. Talleres en clase. Motivación.
7. Foros.
8. Talleres en clase, motivacionales.
9. Que el docente sea educado y amable, no prepotente u osado, que se actualice.
10. Foros, debates, evaluaciones a los docentes.
11. Conferencias, evaluaciones.
12. Cursos o talleres sobre el tema, pues aunque seamos adultos la comunicación termina inestructurada.
13. Crear eventos más relacionados con el curso que cada licenciado imparte.
14. Foros abiertos en donde se respete la opinión del estudiante.

JORNADA NOCTURNA:

1. Programas de desarrollo.
2. Actividades donde ellos puedan dar lo que necesita saber un estudiante.
3. Utilizar métodos informáticos.
4. Utilizar una metodología adecuada al curso impartido y la carrera universitaria.

5. Uso de la tecnología de una mejor forma.
6. Solo comunicación en todos los aspectos.
7. Una mejor actitud y la aceptación de recomendaciones. Debates y conferencias.
8. Que ambos entiendan que esto no es un campo de batalla y se mejorarían las relaciones a través del dialogo.
9. Una bitácora donde el docente registre las dudas o consultas atendidas durante el tiempo que no imparte cursos.
10. Hacer reuniones en las cuales no relacionen trabajo y notas, para que no hayan intereses de por medio y se llegue a la verdadera comunicación y se gane la confianza y voluntad tanto del estudiante como del licenciado.
11. Adecuada utilización de la tecnología.
12. Que sean los estudiantes precisamente los que den la información de las actividades y reglas de trabajos para que no se dé mala información.
13. Que exista mayor organización entre los docentes para que mejoren entre los estudiantes las comunicaciones.
14. Respeto, comunicación, continuidad.
15. Que los licenciados tengan un blog para resolver dudas y mantenerse actualizado.
16. Que los licenciados sean más receptivos con dudas fuera del salón y facilite el entendimiento de la cátedra.
17. Crear un sitio en Internet con actualizaciones constantes y que sean parte de las obligaciones del docente.
18. Establecer un horario por lo menos una vez al mes para responder dudas con los licenciados.
19. Trabajar mucho en la confianza y apertura entre alumnos/maestros para que no exista el quedarse con dudas o temor a hablar.
20. Simplemente que hagan bien su trabajo.
21. Que el licenciado pregunte, que tal el curso, que nos gusta, que podríamos cambiar o agregar.

22. Que cambien a los docentes que carecen de esta característica de tener comunicación interpersonal con los estudiantes.
23. Dinámicas para romper la diferencia estudiante-docente y ser solo seres humanos.
24. Que dentro de la clase Comunicación interpersonales, se realice actividades donde se motive las relaciones interpersonales, siendo esta una clave para comunicación social.
25. La actualización y capacitación de docentes para optar a una mejor información.
26. Crear un manual de labores donde se indique las obligaciones y derechos, tanto de docentes y estudiantes.
27. Mejor método de dar clase más actualizado, dejar documentos que valgan la pena.
28. Foros de información.
29. comunicación por la red.
30. Cero (0) manipulación de catedráticos a estudiantes para que haya más comunicación.
31. Hacer consultas en línea, por Internet.
32. Que los docentes informen de sus actividades en periodo de clase, para evitar la desinformación.
33. Que los docentes reciban cursos pedagógicos para actualizarse y que pregunten a los alumnos sobre sus necesidades.
34. Que se actualicen y que tengan respeto por los alumnos y que no crean que ellos tienen poder y uno tiene que andar tras ellos para poder platicar o preguntar algo.
35. Revisión del desempeño de los docentes y sus actividades extra aula, regulación de sus procedimientos.
36. No represalias, no amenazas.
37. Cursos de capacitación.

38. Actividades para tratarse más en donde el docente también participe y no solo de instrucciones. Que los docentes cumplan los reglamentos de la Escuela como entrega de notas a tiempo, etc.
39. Que los licenciados respeten la opinión de los estudiantes y que en lugar de dejar tanta fotocopia, expliquen eso en clase.
40. Comunicación recíproca.
41. Blog.
42. Cumplimiento de programas y cronogramas.
43. Creación páginas web para información.
44. Más profesionalización tanto de los estudiantes como de los docentes, exigir trabajos de calidad.
45. Interacción estudiante-docente, docente-estudiante-
46. El mutuo respeto entre docente-alumno, a veces el docente subestima al estudiante.
47. Talleres en clase.
48. Haciendo Foros, congresos y mejorando la educación.
49. Que actualicen el pensum y colaboren en resolver dudas, además que muchos docentes no manejan los servicios de Internet y estos pueden llegar a ser de gran ayuda.
50. Convivíos y viajes a departamentos.

JORNADA SABATINA (PAD):

1. Resolución de dudas.
2. Que se adapten a nuevas tecnologías.
3. Chat dentro de un blog para tener más comunicación, entre docentes y estudiantes.
4. Capacitación a docentes sobre buenas relaciones interpersonales.
5. Correos electrónicos.
6. El Blog en Internet es una solución viable.
7. Cambiar metodologías de enseñanza. Cambio de actitud tanto del docente como del alumno. Mantener buenos canales de comunicación.

8. Talleres. Actividades de campo.
9. Conferencias. Actividades culturales. Más trabajo de campo.
10. No hay comunicación. Enfoque a lo cultural.
11. Más comunicación con actividades con paseos, excursiones.
12. Actividades de grupo incluyendo al docente, fuera de la enseñanza.
13. Que los docentes no sean tan cerrados y discriminadores con los alumnos.
14. Periodo de resolver dudas y si los docentes tengan un Blog personal, pero que si lo usen.
15. Grupo de estudio y análisis.
16. Que todas las dudas sean resueltas en el momento y que no publiquen las actas sin antes verificar que sean las notas adecuadas. Más comunicación y actualización de información.
17. Trabajos de campo.
18. La actualización de los docentes que se niegan a hacerlo.
19. Seriedad en el cupo.
20. Más que actividades hay docentes que deben escuchar y no solo imponer.
21. Excursiones a museos y sitios de interés.
22. Resolver dudas fuera de clase.
23. Solo que se facilite la comunicación con ellos.
24. Talleres y capacitación tanto para docentes como para estudiantes.
25. Cambiar a los malos docentes e incluir a la mala administración de control académico.
26. Ciertos docentes deberían recibir y ser evaluados en un taller de simpatía.
27. Foro de clases.
28. Actividades y comunicación.
29. Más actividades relacionadas con las causas.
30. Que capaciten e identifiquen a los docentes que se deben a los alumnos porque sin alumnos no hubieran puestos en los que ellos puedan trabajar.
31. Eliminar la barrera docente y alumno que haya más democracia.
32. Que el docente en clase ponga atención a las sugerencias de los alumnos.
33. Comunicación horizontal, mails informativos.

34. Servicio de Internet y Blogs.
35. Mayor participación docente-alumno.
36. Que utilicen la nueva tecnología.

CAPÍTULO V

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y SÍNTESIS

CAPÍTULO V

5. Interpretación de resultados y síntesis

En el capítulo anterior se presentaron los resultados obtenidos de la encuesta/entrevista realizada a 7 docentes y 135 estudiantes del séptimo semestre de Licenciatura de las jornadas vespertinas, nocturna y PAD.

A continuación se presenta la interpretación de los resultados obtenidos.

5.1 Interpretación de los resultados obtenidos de la entrevista a docentes. Véase de las páginas 44 a la 54.

Preguntas 1 y 2

La mayoría de docentes conoce el significado de inadecuada comunicación y consideran que la comunicación entre docentes y estudiantes es inadecuada en algunos casos, y no puede generalizarse.

Según teoría y experiencia de Daniel Prieto Castillo, “no se puede entender la comunicación sino en términos de un proceso en el cual entran en juego distintos elementos. Todos los elementos de comunicación son orientados hacia un solo fin: una mayor conciencia y un enriquecimiento perceptual, lo importante es el perceptor mismo, su vida cotidiana, sus experiencias, su participación real en el proceso”.

Preguntas 3 y 4

Todos los docentes conocen lo que son las relaciones interpersonales y la mayoría consideran que si se aplican entre docentes y estudiantes, porque según ellos es necesario, pero guardando el debido proceso de comunicación y respeto. Asimismo, existen espacios abiertos de discusión, y porque todos los docentes desarrollan relaciones interpersonales, en todo caso, no todos hacen uso adecuado de ellas. Por otra parte, la minoría de docentes considera que no se aplican, porque según ellos, algunos docentes no saben lo que significa y

representan las comunicaciones interpersonales y consideran que se han deshumanizado.

Según teoría, Daniel Prieto Castillo recomienda la promoción del diálogo a través de las relaciones interpersonales y grupales, en las que los propios integrantes de la comunidad educativa puedan expresarse. Además, cuestiona ¿De qué forma la evaluación y la autoevaluación inciden en las expectativas de vida, en el proyecto de cada individuo o de cada grupo social? Sin duda las aspiraciones se estructuran siempre en base a la comparación entre lo que se está viviendo y lo que se puede apreciar en el propio entorno y en el ajeno. Esto lleva, en general, a tomar en cuenta sólo la propia existencia, y no preocuparse demasiado por lo que ocurre con el vecino, aun cuando a menudo nos encontremos con notables muestras de solidaridad.

Pregunta 5

La mayoría de docentes piensan que la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes ocasionan algunos problemas tales como:

- Provocar el rechazo al curso por parte de los alumnos.
- Crear o fomentar prejuicios en los docentes y estudiantes.
- Malos entendidos, falta de acción, rumores, deshumanización, desinformación, manipulación, etc.
- En el orden académico los resultados con relación de la enseñanza-aprendizaje son muy pobres.

Según teoría, lo anterior es el reflejo de lo que describe Francisco Gutiérrez Pérez “el primer factor de un ambiente pedagógico propicio es el pedagogo. Cuando se habla del ambiente no se alude a las comodidades de un espacio físico, sino a la relación que se logra entre el docente y el estudiante. Un ambiente de seguridad psicológica, nacido del sentimiento de un respeto mutuo, en un clima de libertad, de comprensión y respeto”. Como decía don Simón Rodríguez: “lo que no se hace sentir no se entiende, y lo que no se entiende no interesa”.

Para José Manuel Pérez, “los profesores ya no son considerados los maestros que atesoraban todas las habilidades y sabiduría. La reverencia, devoción y seguimiento, que era una característica de la relación entre profesores y alumnos, se está poniendo en cuestión; y no sólo como consecuencia de un cierto relajamiento en el trato y en las formas, sino, sobre todo, en razón del diverso sistema de distribución del saber que se va configurando en nuestros tiempos”.

Pregunta 6

La mayoría de docentes piensan que se puede motivar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes a partir del respeto, de un compromiso académico, de ver al alumno como ser humano, como sujeto de su aprendizaje. Asimismo, eliminando la relación de poder a favor de los docentes, e incluyendo foros, congresos y encuentros.

Según teoría, Francisco Gutiérrez Pérez explica que, “la pedagogía consiste en las propuestas teóricas y metodológicas destinadas a promover el aprendizaje. Hemos aprendido, luego de años, a ser más humildes en nuestros sueños. Cada quién tiene derecho a soñar como quiera y pueda”.

Por eso la mediación pedagógica ancla su labor en la tarea cotidiana, en los modos de relación presencial, en la preparación de los materiales, en el diseño de las prácticas de aprendizaje por parte de los interlocutores. Por supuesto que todo enmarcado en un ideal de ser y de relaciones humanas, a fin de promover y facilitar el aprendizaje.

Pregunta 7

La mayoría de docentes considera que la comunicación y relación interpersonal son necesarias para el desarrollo social y académico de los estudiantes, pues el objetivo del docente es mejorar los resultados del aprendizaje de los alumnos y optimizar su formación. Ello implica, sin duda, notables esfuerzos didácticos para adaptar la organización de los cursos y los métodos de enseñanza utilizados a los

diferentes modos y estilos de aprendizaje de los alumnos y a sus diversos intereses y orientaciones profesionales.

Según teoría, Soria Murillo opina que, “los psicólogos insisten en que se debe desarrollar una educación emocional para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permitan el desarrollo de habilidades sociales, que estimulen la empatía y favorezcan actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. Su intención es promover el bienestar social”.

Como lo expresa José Manuel Pérez, “el período educativo no acaba nunca”. La educación para los medios y las nuevas tecnologías de la comunicación encuentran su máxima expresión cuando el estudiante tiene la oportunidad de crear y desarrollar.

Pregunta 8

A causa de la inadecuada comunicación y relación interpersonal, la mayoría de docentes han tenido experiencias negativas tales como: politización de horarios en los cursos, malos entendidos, falta de comprensión, perdida de notas, irrespeto a opiniones contrarias, problemas personales con otros docentes y personal administrativo, y con alumnos que se molestan ante la exigencia del respeto a las normas. Y lamentablemente algunos docentes han adquirido enemigos personales.

Según teoría, Daniel Prieto Castillo explica que, una experiencia previa puede teñir de emotividad las percepciones posteriores, lo que implica una forma de valorar las situaciones, de adjudicarles sentidos que condicionan directamente la conducta a seguir. Las experiencias se viven en el seno de determinados grupos que constituyen la matriz social de cada individuo. Uno de los mejores sistemas de aprendizaje es el intercambio de experiencias, sean positivas o negativas.

Pregunta 9

La mayoría de docentes opina que la inadecuada comunicación y relación interpersonal les afecta en su desarrollo académico, porque algunas veces no se establecen estrategias académicas en conjunto, y algunos alumnos abandonan las clases y eso provoca inseguridad, desánimo y desinterés. Por otra parte, la minoría de docentes considera que su desarrollo académico no ha sido afectado.

Según teoría, para José Manuel Pérez, “esta realidad, en lugar de atemorizar al docente, debe ser un aliciente y una motivación”. Por eso, algunos profesores conscientes de esta realidad, abordando la educación y comunicación desde la posibilidad de inaugurar escenarios distintos y enriquecedores dispositivos del diálogo como pueden alejarse las dudas y la resistencia al cambio.

Preguntas 10 y 11

Para fomentar y mejorar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes, algunos docentes sugieren:

- Revisar de forma conjunta los posibles problemas que existan.
- Aplicar nuevas tecnologías.
- Crear un medio interactivo oficial.
- Brindar una adecuada formación académica e incluir foros de discusión donde estudiantes y docentes puedan exponer sus ideas.
- Mejorar los sistemas de evaluación y evitar el alineamiento en los cursos.
- Incluir el cine fórum a sus cursos.

Lo anterior indica que algunos docentes están conscientes de la realidad educativa y están dispuestos a aplicar nuevas tecnologías al momento de impartir sus cursos y realizar actividades académicas para que ambos grupos puedan interactuar y de esa forma motivar a los estudiantes, y lograr que la clase presencial en el aula, sea agradable para los estudiantes y así evitar el rechazo al curso por parte de los alumnos.

Según teoría, Francisco Gutiérrez Pérez explica que, la pedagogía es el elemento fundamental de todo proceso educativo. El aprendizaje tiene que darse principalmente en y desde la cotidianidad y a través de circunstancias: el educador, los materiales, el grupo, el contexto, y uno mismo, es decir, el que aprende como sujeto del proceso de aprendizaje.

José Manuel Pérez dice que, “la capacitación profesional es requerida por el mundo laboral y exige un enfoque de formación continuada y esto a su vez, es una nueva perspectiva para el mundo educativo, desde el potencial que aportan las nuevas tecnologías, modificando de forma trascendental la dinámica educativa, forzando nuevas estrategias didácticas y pedagógicas”. Para él, “el docente que use los medios de manera creativa como fuente alternativa de información, ofrecerá a sus alumnos un entorno más interesante y animado en el aula”.

5.2 Interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los estudiantes. Véase de las páginas 58 a la 80.

Preguntas 1 y 2

La mayoría de estudiantes conoce el significado de inadecuada comunicación y consideran que la comunicación entre docentes y estudiantes es inadecuada, por un lado, algunos docentes no resuelven dudas, no atienden a los alumnos fuera de clase y no utilizan la Internet, por otro lado, los alumnos reconocen que ellos fallan al llegar tarde al salón y eso les dificulta entender lo que el docente está explicando en el momento que ellos ingresan.

Según teoría, Donald Cowell menciona que, “suelen aparecer rivalidades y conflictos, cuando la comunicación es inadecuada”.

Preguntas 3 y 4

La mayoría de estudiantes conoce lo que son las relaciones interpersonales y consideran que no se aplican entre docentes y estudiantes, porque algunos docentes no se actualizan, y a veces improvisan al momento de impartir sus cursos.

Según teoría de José Manuel Pérez Tornero, doctor en comunicación, el docente encuentra serios problemas para convertir sus enseñanzas en algo utilizable prácticamente por los estudiantes fuera de las aulas, siente que pierde cada vez más influencia en el entorno social porque sus valores y sus enseñanzas no encuentran eco ni respaldo externo.

Pregunta 5

La mayoría de estudiantes piensan que la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes ocasionan algunos problemas tales como:

- Malos entendidos y falta de respeto entre docentes y estudiantes.

- Algunos estudiantes tienen problema en la nota del curso, y no pueden hacer nada porque algunos docentes no publican la nota del curso a tiempo.

Según teoría, lo anterior es el reflejo de lo que describe José Manuel Pérez, los profesores ya no son considerados los maestros que atesoraban todas las habilidades y sabiduría. La reverencia, devoción y seguimiento, que era una característica de la relación entre profesores y alumnos, se está poniendo en cuestión; y no sólo como consecuencia de un cierto relajamiento en el trato y en las formas, sino, sobre todo, en razón del diverso sistema de distribución del saber que se va configurando en nuestros tiempos.

Pregunta 6

La mayoría de estudiantes piensan que se puede motivar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes haciendo uso de la tecnología, en el caso de la Internet como herramienta. Ellos sugieren lo siguiente:

- que exista un correo para responder dudas
- que se abra un blog
- que exista un periodo para resolver dudas

Según teoría, José Manuel Pérez describe que, “son los medios de comunicación y las relaciones con las nuevas fuentes de saber, los que se están convirtiendo en el ámbito privilegiado de la transmisión del saber actual, pues las generaciones jóvenes se han educado e instruido en ese presente extendido que denominamos moda y actualidad de los medios de comunicación”.

Pregunta 7

La mayoría de estudiantes considera que la comunicación y relación interpersonal son necesarias para su desarrollo social y académico, pues el acercamiento del estudiante al proceso educativo será diferente, sobre todo en su relación con el docente.

Pregunta 8

A causa de la inadecuada comunicación y relación interpersonal, la mayoría de estudiantes han tenido experiencias negativas tales como: problemas en la nota del curso, trabajos perdidos, falta de respeto, falsos testimonios.

Según teoría, Francisco Gutiérrez Pérez explica que, nadie es ajeno a algún tipo de experiencia negativa, ya sea individual, grupal e incluso colectiva, y ante experiencias negativas la gente organiza sistemas de defensa para no equivocarse de nuevo, para no sufrir otra vez.

José Manuel Pérez dice que, “Los estudiantes no encuentran elementos suficientemente relevantes en su escolarización, lo que explica su porcentaje de fracaso”.

Pregunta 9

La mayoría de estudiantes opina que la inadecuada comunicación y relación interpersonal les afecta en su desarrollo académico, porque algunas veces tienen problemas en las notas de diversos cursos, porque no hay control, y no pueden revisar actas a tiempo, todo esto relacionado a la pregunta anterior, con respecto a experiencias negativas.

Según teoría, para José Manuel Pérez, al utilizar los medios adecuados en el tratamiento pedagógico y didáctico, se resuelven las carencias del sistema tradicional, pues los medios aportan al proceso enseñanza-aprendizaje un aprendizaje significativo para el alumno.

Preguntas 10 y 11

Para fomentar y mejorar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes, la mayoría de estudiantes sugiere:

- Actualización de información.
- Utilizar una metodología adecuada al curso impartido y la carrera universitaria.

- Utilización de la Internet.
- Utilización de un Blog.
- Utilización de métodos informáticos.
- Realizar diversas actividades con fines académicos, entre ellas: conferencias, cine fórum, talleres motivacionales en clase.
- Que haya respeto entre docentes y estudiantes dentro y fuera del aula.
- Que exista la adecuada confianza, no mucha para faltar el respeto, ni poca como para perder la comunicación.

Esto refleja que los estudiantes insisten en la utilización de la nueva tecnología, si de ellos dependiera la forma de recibir sus cursos, preferirían una clase virtual a una clase presencial en el aula, posiblemente porque no comprenden la metodología del docente, o su forma de pensar, o su manera de actuar, y para los estudiantes sería más fácil no tener que ver cara a cara al docente para no lidiar con su falta de paciencia, o de tiempo, en algunos casos.

Según teoría, José Manuel Pérez explica que, “el docente que use los medios de manera creativa como fuente alternativa de información, ofrecerá a sus alumnos un entorno más interesante y animado en el aula”.

5.3 Síntesis

La comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes

El hombre es un ser gregario que nació para desarrollarse en sociedad, y el tema de relaciones interpersonales es de vital importancia en cualquier ámbito comunicacional y aún más en la relación diaria entre seres humanos, especialmente entre docentes y estudiantes.

Para entender mejor el tema, es necesario explicar que la comunicación es la acción que nos permite relacionarnos con las demás personas, con el fin de poder subsistir y habitar unos con otros. La comunicación se necesita para mejorar las relaciones entre los habitantes de todo el mundo, y no digamos en nuestra sociedad, ya que es un proceso de interacción social.

Para comunicarse se necesita de un proceso. El proceso es un conjunto de fases o momentos en donde debe existir una persona que hable y otra que escuche, la cual interesada por lo que oye, pregunte sobre el tema, y ésta a la vez reciba una respuesta.

Al hablar de comunicación como proceso, nos referimos al hecho de que la comunicación es activa y no pasiva; es cambiante, no es estática. Para que este proceso se lleve a cabo, necesita de diversos elementos tales como:

- El emisor, que es la persona que emite o envía un mensaje.
- El receptor o perceptor, que es la persona que recibe el mensaje enviado por el emisor.
- El mensaje, que es la información que se desea transmitir.
- El canal, que es el medio por el cual se transmiten los mensajes.
- El código, que es el conjunto de signos estructurados, los cuales se utilizan para elaborar el mensaje.
- El contexto, que es el marco socioeconómico y cultural, a través de los cuales se difunde un mensaje.

- Retroalimentación, también llamada retorno o respuesta, y es el proceso por medio del cual se da una respuesta a los mensajes recibidos.

Entre las clases de comunicación caben mencionar: la comunicación intrapersonal, la comunicación interpersonal, la comunicación masiva, la comunicación intermedia y la comunicación no verbal, etc.

En cuanto al tema, es importante mencionar las características esenciales de la comunicación interpersonal, ya que es directa, permite el diálogo, permite el contacto (porque todo tipo de interacción social inicia con un contacto), permite la percepción visual de otra persona (ya sea con signos, gestos, o señales).

En conclusión podemos decir que, la comunicación y la relación interpersonal son indispensables en la educación, y para que el ser humano pueda ser educado y logre el desarrollo individual, necesita comunicarse constantemente.

Es por ello, que para fomentar y mejorar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes se deben considerar los siguientes aspectos:

- En la comunicación didáctica se dice que, “Educar es comunicar”. La comunicación puede ser contemplada como un sistema interactivo de comunicación, donde el educador ejerce la función de emisor, mientras que el educando el papel de receptor. Ser un buen educador significa ser un buen comunicador.
- El cambio en los roles tradicionalmente desempeñados por las personas que intervienen en el acto de enseñanza-aprendizaje, llevan, por un lado, a que el profesor alcance una dimensión más importante como tutor y el alumno rompa con el método tradicional de enseñanza.
- Métodos de enseñanza bien aplicados, y la utilización de nuevas tecnologías para obtener resultados positivos en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Lo más interactivo en educación continúa siendo la relación entre docentes y estudiantes.

- La percepción de los docentes y estudiantes, en cuanto al tema de comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes, puede interpretarse de la siguiente forma: se trata de una actividad selectiva que no surge de modo espontáneo ni se desarrolla libremente en cada individuo, sino que se desenvuelve en determinadas situaciones, en determinados grupos, y en determinadas formas de vida, y por lo tanto, tiene una historia.

CONCLUSIONES

- En la actualidad, la comunicación y relación interpersonal son indispensables en la educación, para cumplir los objetivos que los docentes se proponen al momento de impartir sus clases, es decir, lograr que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea un éxito y que a la vez los alumnos logren alcanzar su meta de ser profesionales que contribuyan al desarrollo social y económico del país.

- La comunicación y relación interpersonal, funcionan como un medio para alcanzar ciertos objetivos, hoy en día con el desarrollo de la tecnología se tiene una herramienta al alcance de todos, que ayuda al docente y al estudiante a tener una comunicación actualizada y constante, pero es en el salón de clases en donde la relación interpersonal es de suma importancia, para evitar problemas y malos entendidos entre docentes y estudiantes.

- No puede generalizarse, pero es notorio que la perspectiva de los docentes y estudiantes, en cuanto al tema de comunicación y relación interpersonal dentro la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC) se refiere, es muy distinta.

- La mayoría de docentes y estudiantes piensan que en la ECC la comunicación existe, pero lamentablemente es inadecuada y esto en algunos casos es un obstáculo para el desarrollo social y académico de los alumnos, pues fomenta los malos entendidos, irrespeto a opiniones contrarias, deshumanización, manipulación y hasta puede provocar el rechazo a ciertos cursos por parte de los estudiantes.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable que tanto alumnos como docentes conozcan y se comprometan a respetar y aplicar las normas de la institución. Además, estar en toda la disposición de buscar formas para mejorar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes, pues son de suma importancia para el desarrollo individual y grupal.

- Se recomienda que los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, mejoren continuamente la comunicación y relación interpersonal entre ellos mismos, para evitar que sus diferentes puntos de vista o metodología, lleguen hasta el salón de clases y hagan que la comunicación y relación interpersonal con los alumnos sea inadecuada.

- Se sugiere que en la Escuela de Ciencias de la Comunicación se establezca una relación académica sólida entre docentes y estudiantes, eliminando el uso de las actividades con fin político y económico, es mejor que planifiquen alguna actividad en conjunto y que pueda ser realizada por los alumnos, por ejemplo: un Cine Foro, que puede ser evaluado por los docentes de diversos cursos, y esto hará que docentes y estudiantes mejoren la comunicación y relación interpersonal, y a la vez esto contribuirá a su desarrollo académico y social.

- Es imprescindible que el contenido de este trabajo se dé a conocer entre los estudiantes y los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, para que conozcan las diversas opiniones, la importancia y la obligación de mantener y fomentar una comunicación y relación interpersonal adecuada entre docente-estudiante para lograr con ello adquirir respeto mutuo con un alto sentido de responsabilidad, poniéndolo en práctica en todo momento.
- Se recomienda la actualización de información y utilización de internet sin abusar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilera, Octavio. 1991. Las Ideologías En El Periodismo. 2da. Edición. Editorial PARANINFO S.A.

Ajin López, Marcos Delfido. 2007. La Existencia de los Ruidos en la Comunicación en el Nivel Educativo Superior Según Criterio Estudiantil. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Páginas.

Álvarez, Carla. 2009. Texto Paralelo de Relaciones Públicas. Orientado a Estudiantes de Comunicación. Guatemala. 151 páginas.

Arévalo y Arévalo de Orellana, Carmen Alicia. 1996. Necesidad de la Implementación de Programas de Comunicación Interna en una Empresa Privada de la Ciudad de Guatemala. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 72 Páginas.

Bolaños Solares, Jovita Ninette. 2004. Propuesta de Estrategia de Comunicación Social para viabilizar la implementación del Catastro Nacional de guatemalteco en el municipio de San José, departamento de Petén. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 62 Páginas.

Bracamonte Cerón, Gustavo Adolfo. 1996. Comunicación Para el Cambio Social. Comunicación para el cambio social y la comunicación como instrumento de cambio. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 96 Páginas.

Calonje, Concha. 2004. El Poder de la Comunicación Inteligente. Madrid, España. PEARSON EDUCACIÒN, S.A. 277 Páginas.

Gil Castro, Virna Edith. Rosas Armenta, Xantiapa. 2010. ¡Comunícate con Multimedia!. EDITORIAL LIMUSA, S.A. DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES. México, D.F. 368 páginas.

González Culajay, Donald Bonatti. 2003. Texto Didáctico. Curso Introductorio de Semiología General Orientado a Estudiantes de Comunicación. 2ª. Ed. Guatemala. 94 páginas.

Gutiérrez Pérez, Francisco. Prieto Castillo, Daniel. 1994. La mediación pedagógica para la educación popular. 1ra. Ed. San José, Costa Rica. Radio Nederland Training Centre, División de Radio Nederland Internacional. 182 Páginas.

Hernández Cano, César Augusto. 2004. Propuesta de Estrategia de Comunicación Social para viabilizar la implementación del Catastro Nacional de guatemalteco en el municipio de San José, departamento de Petén. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 62 Páginas.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. 1998. Metodología De La Investigación. 2ª. Ed. México, D.F. 500 páginas.

Hernández Turcios, Marvin Alfredo. 2009. Las Comunicaciones Interpersonales como herramienta para sinergia en la Cultura Organizacional a los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 83 Páginas.

Interiano, Carlos. 1991. Semiología y Comunicación. Guatemala, Centro de Estudios en Ciencias de la Comunicación. CESCO. 2da. Edición.

Kaplún, Mario. 1984. Comunicación entre grupos. Ottowa, Canadá. 111 Páginas.

López Herrera, Luis Pedro. 2009. Comunicación Interpersonal en los proyectos de Solidaridad de la Universidad del ISTMO. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 95 Páginas.

Marroquín Pérez, Manuel. 1995. La Comunicación Interpersonal. España. EDICIONES MENSAJERO, S.A. 159 Páginas.

Mérida González, Aracelly Krisanda. 2009. Guía para elaborar y presentar la tesis. Guatemala. EDITORIAL ARAKRIS. 118 Páginas.

Mérida González, Aracelly Krisanda. 2009. Búsqueda bibliográfica, Redacción de referencias y Citas dentro del texto. Guatemala. EDITORIAL ARAKRIS. 45 Páginas.

Mortensen, David. 1977. La Comunicación: El Sistema Interpersonal. Buenos Aires. Ediciones Tres Tiempos S.R.L.

Murillo, Soria. 2002. Relaciones Humanas. México, D.F. EDITORIAL LIMUSA, S.A. GRUPO NORIEGA EDITORES. 491 Páginas.

Navas Alvarado, Ana Del Carmen. 2001. Las Relaciones Humanas y Su Importancia Entre Docentes-Estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 53 Páginas.

Palacios Álvarez, Mynor Obdulio. 1998. La Comunicación Interpersonal Entre Profesores y Alumnos y su Efecto en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de

San Carlos de Guatemala. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 104 Páginas.

Pérez Tornero, José Manuel. 2000. Comunicación y educación en la sociedad de la información. Barcelona, España. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. 253 Páginas.

Prieto Castillo, Daniel. 1984. Comunicación y percepción en las migraciones. España. Ediciones del Serbal, S.A. 148 Páginas.

Santoro, Eduardo. 1986. Efectos de la Comunicación. Quito, Ecuador.

Sarramona, Jaime. 1988. Comunicación y Educación. España. EDICIONES CEAC, S.A. 179 Páginas.

Seminario II. Problemas de Comunicación entre Docentes y estudiantes de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de San Carlos de Guatemala. 2003. Guatemala.

Tercero Lorenti, Nancy Fabiola. 2000. Influencia De Las Comunicaciones Interpersonales en la Modificación de la Conducta en las Alumnas de la Carrera Técnica de Publicidad Profesional de la Jornada Vespertina de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis de Licenciatura. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 65 Páginas.

Texto Básico Para El Curso De Socioeconomía General. 2,500 Ejemplares. Guatemala. Taller de IIES. 199 Páginas.

Vieira, Helena. 2007. La Comunicación en el Aula. Relación Profesor-Alumno según el Análisis Transaccional. La Comunicación Interpersonal y la Relación

Profesor-Alumno: una estrategia de cambio. Madrid, España. NARCEA, S.A. 89 Páginas.

Weil, Pierre G. 1987. Relaciones Humanas en el Trabajo y en la Familia. México, D.F. IMPRESORA AZTECA, S. de R. L. 223 Páginas.

Zabalza, Miguel Ángel. 2007. La Enseñanza Universitaria. El Escenario y sus Protagonistas. 3ª. Ed. Madrid, España. NARCEA, S.A. DE EDICIONES. 238 páginas.

E-GRAFÍA

Alzugaray y Yanguas, Ricardo. 1858. El Estado En Sus Relaciones Sociales e Individuales.
[Documento en PDF] Disponible en http://www. Books.google.com.ar
Fecha de consulta: 16 de febrero 2011.

Quintàs Alonso, Guillermo. 1996. Reforma y Evaluación de la Universidad.
[Documento en PDF] Disponible en http://www. Books.google.com.ar
Fecha de consulta: 16 de febrero 2011

Rodríguez Fernández, Andrés. 2004. Psicología de las organizaciones.
[Documento en PDF] Disponible en http://www. Books.google.com.ar
Fecha de consulta: 16 de febrero 2011

Glosario de términos

- **A**

Acepción: f. Cada uno de los significados que puede adquirir una palabra o frase según el contexto. Significado en que se toma una palabra o frase.

Adecuado, da: adj. Que se ajusta o acomoda a ciertas condiciones o circunstancias. Apropiado, acomodado a las condiciones, circunstancias u objeto de alguna cosa.

Autónomo: Que goza de autonomía. adj. y s. Persona que trabaja por cuenta propia.

- **B**

Blog: Un blog, o en español también bitácora digital, cuaderno de bitácora, ciberbitácora, ciberdiario, o weblog, es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.

- **C**

Chisme: m. Murmuración, cuento sobre alguna noticia verdadera o falsa para dañar a alguien. m. Noticia verdadera o falsa con que se pretende indisponer a una persona con otras o se murmura de alguna.

Comunicación: s. f.

1. Acción de comunicar o comunicarse.

2. Intercambio de mensajes a través de un canal y mediante un código común al emisor y al receptor.

3. Carta o mensaje escrito en que se comunica una cosa, especialmente importante.

4. Escrito breve que se lee públicamente en un congreso u otra reunión científica.

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2010 Larousse Editorial, S.L.

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2010 Larousse Editorial, S.L.

(www.rae.es) Diccionario de la Real Academia Española ©

Conflicto: m. Lucha, enfrentamiento, oposición entre personas o cosas.

Psicol. Existencia de tendencias contradictorias en el individuo, que generan angustia e incluso trastornos neuróticos.

Continuidad: adj. Que dura, se hace o extiende sin interrupción.

Persistencia, prolongación, continuación, encadenamiento, unión.

Correo electrónico: También conocido como E-mail. Aplicación que permite el envío de todo tipo de información desde un ordenador a otro.

Curso: Cada una de las etapas de un ciclo de enseñanzas.

- **D**

Debate: m. Discusión, confrontación de opiniones diferentes. Controversia sobre una cosa entre dos o más personas.

Desarrollo: Se entiende como desarrollo, la condición de vida de una sociedad en la cual las necesidades auténticas de los grupos y/o individuos se satisfacen mediante la utilización racional, es decir sostenida, de los recursos y sistemas naturales. Para ello se utilizarían tecnologías que no se encuentran en contradicción con los elementos culturales de los grupos involucrados. Este concepto integra elementos económicos, tecnológicos, de conservación y utilización ecológica, así como lo social y político.

La esfera de poder, dentro del contexto social se hace necesaria como forma organizativa y de cohesión legítima, legal y funcional dentro de grupos sociales y como instancia de toma de decisiones entre individuos.

Deshumanizar: tr. y prnl. Privar de características humanas alguna cosa.

Endurecer, insensibilizar a alguien.

Despersonalización: Psiq. Sentir extrañeza ante el propio yo.

Diálogo: m. Conversación entre dos o más personas que se intercambian el turno de palabra. Discusión de distintos puntos de vista para intentar lograr un acuerdo o un acercamiento entre posturas.

Diccionario Enciclopédico OCEANO. © MMl Océano Grupo Editorial, S.A

(Wikipedia enciclopedia libre internet)

Enciclopedia de la Comunicación. Autor: Ignacio H. de la Mota. Tomo 2

Dicotomía: f. División en dos partes de una cosa.

Docente: Es la persona que se dedica a la enseñanza, por profesión.

- **E**

Entabla: tr. Dar comienzo a una cosa.

Estrategia académica: método, procedimiento, sistema, o plan, en un nivel normativo escolar, universitario, o colegial.

Estudiante: Que estudia. Persona que cursa estudios, particularmente de grado medio o superior.

- **F**

Foro: Coloquio, debate sobre asuntos de interés ante un auditorio.

Fomentar: tr. Impulsar, promover, favorecer.

Función: f. Capacidad de acción de un ser.

- **I**

Idoneidad: f. Reunión de las condiciones necesarias para desempeñar una función.

Improvisar: repentizar, componer, interpretar, crear, inventar.

Inadecuado, da: adj. Que no es adecuado u oportuno a las circunstancias del momento. Desafortunado, improcedente, impropio. No adecuado.

Incidir: Recalcar, poner de manifiesto con especial énfasis.

Inestructurada: No organizada.

Internet: f. inform. Red informática de comunicación internacional que permite el intercambio de todo tipo de información entre sus usuarios. El nombre proviene del acrónimo de las palabras inglesas International Network (red internacional).

Intromisión: f. Acción y resultado de entrometer o entrometerse.

Irrespeto: desatención, desconsideración, incivilidad, grosería, ofensa, ordinariez, tosquedad, zafiedad, vulgaridad.

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2010 Larousse Editorial, S.L.

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2010 Larousse Editorial, S.L.

(www.rae.es) Diccionario de la Real Academia Española ©

- **M**

Maltrato psicológico: s. m. Comportamiento violento que causa daño físico o psíquico, relativo a la manera de sentir, de pensar y de comportarse de una persona o un grupo. Se aplica a la situación o suceso que provoca una rápida alteración de la manera de sentir y de pensar de una persona o de un grupo de personas.

Manera: Modo de comportarse ante los demás con que una persona da a conocer su buena o mala educación: no debería ser tan brusco, debería cuidar más sus maneras. Formas, modales, modos.

Mediatizadas: tr. Dificultar, impedir o limitar la libertad de acción de una persona o institución.

Menester: m. Falta o necesidad de una cosa.

Menospreciar: tr. Tener a una cosa o a una persona en menos de lo que es o de lo que merece. Despreciar.

- **N**

Nefasto, ta: adj. Triste, funesta.

- **P**

Politizar: tr. Dar orientación o contenido político a acciones, pensamientos o personas que no lo tenían. También prnl.

Psíquico: El término psíquico se utiliza para hacer referencia a todo lo que guarda relación con las funciones y los elementos de carácter psicológico.

De todas maneras, resulta interesante resaltar que este concepto también suele vincularse a la parapsicología, una disciplina basada en el análisis de las conductas y fenómenos psicológicos cuyas características y derivaciones aún no han sido abordadas por la psicología científica.

Prejuicio: m. Juicio u opinión, generalmente negativo, que se forma inmotivadamente de antemano y sin el conocimiento necesario.

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2010 Larousse Editorial, S.L.

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2010 Larousse Editorial, S.L.

www.rae.es) Diccionario de la Real Academia Española ©

Primordial: adj. Primitivo, primero. Aplíquese al principio fundamental de cualquier cosa.

Problema: m. Cuestión o punto discutible que se intenta resolver.

Situación de difícil solución.pl. Dificultades de orden personal o afectivo.

Proceso: m. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

- **R**

Rechazo: m. No aceptación, no admisión o resistencia a algo. tr. No aceptar.

Relevante: adj. Sobresaliente, excelente. Importante, significativo.

Repugnancia: f. Aversión que se siente hacia determinada persona o cosa.

Rumor: m. Noticia vaga que corre entre la gente. Ruido confuso de voces. Ruido sordo, vago y continuado.

- **S**

Socialización: f. Acción y resultado de socializar.

- **T**

Técnica: Que conoce muy bien los procedimientos de una ciencia, un arte o un oficio y los lleva a la práctica con especial habilidad. f. Conjunto de procedimientos o recursos de los que se sirve una ciencia, un arte o un oficio.

- **W**

WORLD WIDE WEB: World Wide Web o lo que se conoce simplemente como WWW o Web, es el estándar que permite visualizar textos, imágenes, gráficos y sonidos en internet. A diferencia de lo que muchas veces se suele creer, WWW no es internet sino un sistema que se basa en protocolos y en buscadores a los que se puede acceder a través de internet.

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2010 Larousse Editorial, S.L.

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2010 Larousse Editorial, S.L.

Diccionario Enciclopédico OCEANO. © MMl Océano Grupo Editorial, S.A.

www.rae.es) Diccionario de la Real Academia Española ©

ANEXOS

No.

ANEXO No. 1

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

BOLETA DE ENTREVISTA

Nombre del docente: _____
Curso: _____
Jornada: _____

1.- ¿Conoce Usted lo que significa Inadecuada Comunicación?

SI **NO**

2.- ¿Cree Usted que es Inadecuada la Comunicación entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

SI **NO**

¿Por qué?:

3.- ¿Conoce Usted lo que son las Relaciones Interpersonales?

SI **NO**

4.- ¿Cree Usted que se aplican las Relaciones Interpersonales entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

SI **NO**

¿Por qué?:

5.- ¿Cree Usted que la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes ocasionan problemas?

SI **NO**

Si su respuesta es SI **(Puede decir cuáles)**

6.- ¿Cree Usted que existen formas de motivar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

SI **NO**

Si su respuesta es SI **(Puede decir cuáles)**

7.- ¿Considera Usted que la comunicación y relación interpersonal son necesarias para el desarrollo social y académico de los estudiantes?

SI **NO**

8.- ¿Durante el tiempo que Usted tiene en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, ha tenido experiencias negativas por la inadecuada comunicación y relación interpersonal?

SI	NO

Si su respuesta es SI **(Puede decir cuáles)**

9.- ¿La inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes le ha afectado en su desarrollo académico?

SI	NO

Si su respuesta es SI **(Puede decir por qué)**

10.- ¿Según Usted cómo mejoraría la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

11.- ¿Qué actividades sugiere Usted para mejorar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

No.

ANEXO No. 2

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

BOLETA DE ENCUESTA

A continuación se le presenta una serie de preguntas, marque con una X la respuesta que considere apropiada, se le ruega contestarla lo más sincero posible, ya que servirá de apoyo para el proyecto de Tesis: **"La comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala".**

Sexo: M F Edad: _____ Jornada: _____

1.- ¿Conoce Usted lo que significa Inadecuada Comunicación?

SI **NO**

2.- ¿Cree Usted que es Inadecuada la Comunicación entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

SI **NO**

Si su respuesta es SI **(Puede marcar por qué)**

a) El docente llega tarde ☐
b) El docente no resuelve dudas ☐
c) El docente no atiende a los alumnos fuera de clase ☐
d) El docente no tiene internet ☐
e) Los alumnos llegan tarde ☐
f) Otros: _____

3.- ¿Conoce Usted lo que son las Relaciones Interpersonales?

SI **NO**

4.- ¿Cree Usted que se aplican las Relaciones Interpersonales entre docentes y estudiantes en la Escuela de Ciencias de la Comunicación?

SI **NO**

Si su respuesta es NO **(Puede marcar por qué)**

a) El docente llega tarde ☐
b) El docente no respeta el programa de clases ☐
c) El docente improvisa ☐
d) El docente no se actualiza ☐
e) Los alumnos deben ir a eventos que no competen al curso ☐
f) Los alumnos deben comprar documentos que no valen la pena ☐
g) Otros: _____

5.- ¿Cree Usted que la inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes ocasionan problemas?

SI NO

Si su respuesta es SI **(Puede marcar cuáles)**

a) Afecta la nota del curso ☐

b) Publican notas equivocadas ☐

c) Los docentes no publican notas a tiempo ☐

d) Malos entendidos entre docentes y estudiantes ☐

e) Falta de respeto entre docentes y estudiantes ☐

f) Otros: _____

6.- ¿Cree Usted que existen formas de motivar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

SI NO

Si su respuesta es SI **(Puede marcar cuáles)**

a) Se abra un blog ☐

b) Que exista un período para resolver dudas ☐

c) Que exista un correo para responder dudas ☐

d) Otros: _____

7.- ¿Considera Usted que la comunicación y relación interpersonal son necesarias para el desarrollo social y académico de los estudiantes?

SI NO

8.- ¿Durante el tiempo que Usted tiene en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, ha tenido experiencias negativas por la inadecuada comunicación y relación interpersonal?

SI NO

Si su respuesta es SI **(Puede marcar cuáles)**

a) Problemas de notas ☐

b) Trabajos perdidos ☐

c) Falsos testimonios ☐

d) Falta de respeto ☐

e) Otros: _____

9.- ¿La inadecuada comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes le ha afectado en su desarrollo académico?

SI **NO**

Si su respuesta es SI **(Puede marcar por qué)**

a) Problema en la nota ☐ **c) No hay control** ☐

b) No puede revisar actas ☐ **d) Otros:** _____

10.- ¿Según Usted cómo mejoraría la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

a) Actividades ☐ **d) Blog-Internet** ☐

b) Talleres ☐ **e) Actualización de información** ☐

c) Conferencias ☐ **f) Otros:** _____

11.- ¿Qué actividades sugiere Usted para mejorar la comunicación y relación interpersonal entre docentes y estudiantes?

_____

_____

_____