



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media

La importancia de la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Estudio realizado con alumnos y docentes de primero básico de los Institutos Nacional central para Señoritas “Inca”, Nacional central mixto y Víctor Manuel de la Roca, ubicados en la zona 1, Ciudad Capital

Irene Miroslava Hernández Ortiz

Asesor:

Lic. Erwin Antonio Monterroso Rosado

Guatemala, octubre de 2020.



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media

La importancia de la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Estudio realizado con alumnos y docentes de primero básico de los Institutos Nacional central para señoritas "Inca", Nacional central mixto y Víctor Manuel de la Roca, ubicados en la zona 1, ciudad capital

Tesis presentada al Consejo Directivo de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Irene Miroslava Hernández Ortiz

Previo a conferírsele el grado académico de:

Licenciada en la Enseñanza del Idioma Español y la Literatura

Guatemala, octubre de 2020.

## **AUTORIDADES GENERALES**

MSc. Murphy Olympo Paiz Recinos	Rector Magnífico de la USAC
Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo	Secretario General de la USAC
MSc. Danilo López Pérez	Director de la EFPEM
Lic. Alvaro Marcelo Lara Miranda	Secretario Académico de la EFPEM

## **CONSEJO DIRECTIVO**

MSc. Danilo López Pérez	Director de la EFPEM
Lic. Alvaro Marcelo Lara Miranda	Secretario Académico de la EFPEM
MSc. Haydeé Lucrecia Crispín López	Representante de Profesores
M.A. José Enrique Cortez Sic	Representante de Profesores
Lic. José Luis Jiménez Ramírez	Representante de Profesionales Graduados
PEM Maynor Ernesto Elias Ordoñez	Representante de Estudiantes
MEPU Luis Rolando Ordóñez Corado	Representante de Estudiantes

## **TRIBUNAL EXAMINADOR**

Dra. Walda Paola María Flores Luin	Presidente
MSc. Lorena Patricia Rendón Rodas	Secretaria
Lic. Miguel Augusto López y López	Vocal

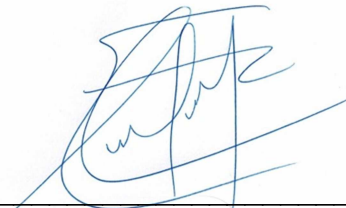
Guatemala, 05 de Octubre 2020

Licenciado:  
Álvaro Marcelo Lara  
Secretario Académico  
Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media EFPEM-USAC

Con un atento saludo manifiesto que el trabajo de informe final de: **Irene Miroslava Hernández Ortiz**, titulado: **“LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE DOCENTES, ALUMNOS Y PADRES DE FAMILIA EN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE”**, fue revisado y corregido según las enmiendas recomendadas por la terna examinadora. Asimismo, el trabajo cumple con los lineamientos de forma y estilo requeridos por la EFPEM. Por lo que solicito dar seguimiento al proceso para sustentar el examen público y acto de graduación.

Sin otro particular, me suscribo.

Deferentemente,



---

Lic. Erwin Antonio Monterroso Rosado  
Asesor-revisor  
Colegiado. 2112

El infrascrito Secretario Académico de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala

CONSIDERANDO

Que el trabajo de graduación denominado **“La importancia de la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje”**. Presentado por Irene Miroslava Hernández Ortiz, carné No. 200018352, de la Licenciatura en la Enseñanza del Idioma Español y Literatura.

CONSIDERANDO

Que la Unidad de Investigación ha dictaminado favorablemente sobre el mismo, por este medio.

AUTORIZA

La impresión de la tesis indicada, debiendo para ello proceder conforme el normativo correspondiente.

Dado en la ciudad de Guatemala a los 24 días del mes de octubre del año dos mil veinte.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**Lic. Alvaro Marcelo Lara Miranda**  
**Secretario Académico**  
**EFPEM-USAC**

Ref. SAOIT552020

C.c. Archivo

AMLM/mglc

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por guiarme y darme la sabiduría en todo el proceso de mi formación académica.

### **A mis padres**

Hugo René Hernández Zuñiga (+), por los sabios consejos que me dio en vida y a mi madre Lourdes Herminia Ortiz Cruz, por sus consejos, apoyo incondicional, amor, comprensión y motivación para culminar este proceso.

### **A mi hermana y sobrinas**

Por el apoyo y motivación que siempre me han brindado a lo largo de toda mi trayectoria.

### **A mis docentes**

Por haber sido ejemplo y guía en cada uno de mis estudios y por transmitirme sus conocimientos, los cuales me han ido formando profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **Lic. Antonio Monterroso**

Asesor de esta investigación, por apoyarme en todo momento, por guiarme con sus conocimientos y brindarme sus aportes para enriquecer el tema de estudio y finalizar este proyecto.

### **A los catedráticos**

Por contribuir en mi formación académica en todos estos años y brindarme el conocimiento y las herramientas necesarias para ser una buena profesional.

### **A mi casa de estudios**

Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media EFPEM, por permitirme ser parte de ella y adquirir todos los conocimientos necesarios para ser una persona con valores y profesional.

### **A la USAC Guatemala**

Por permitirme realizar mis estudios y culminarlos.

### **A directores, docentes y estudiantes**

Por darme la oportunidad de realizar el proceso de investigación, brindándome su confianza y apoyo en todo lo que solicité.

## RESUMEN

El presente estudio se llevó a cabo con los docentes y alumnos de primero básico de tres Institutos del sector público, ubicados en la zona 1 de esta capital, los cuales son: Instituto Nacional Central para Señoritas INCA, Instituto Nacional Central Mixto y el Instituto Víctor Manuel de la Roca; esto con el fin de determinar la importancia de la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se recabó información en cuanto a comunicación en el ámbito de la educación se trata; lo cual ayudó para poder desarrollar el estudio que se realizó en relación a la importancia de la comunicación efectiva entre los docentes, alumnos y padres de familia, en el proceso de enseñanza-aprendizaje; por lo cual se realizó una observación a los alumnos y docentes de los institutos antes citados en su ambiente, así como se les realizó unas encuestas a ambos por medio de cuestionarios, para poder obtener la información requerida.

Derivado de todo este proceso se pudo llegar a determinar que los alumnos se comunican de una forma verbal con el docente y con los padres de familia; los docentes refuerzan dicha comunicación por medio escrito tanto a los alumnos como a los padres de familia para reforzar la información trasladada. Así como que los alumnos prefieren comunicarse de una forma individual con el docente y con los padres de familia por la confianza que se pueda dar entre ellos; asimismo se identificó que hay motivación, creatividad y disciplina entre los alumnos, docentes y padres de familia que es un factor que determina que la comunicación sea efectiva entre ellos, así como la necesidad de fortalecer el uso de tecnología en el proceso educativo para contribuir a que la comunicación sea efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **ABSTRACT**

The present study was carried out with teachers and students of the first basic cycle of three public sector Institutes, located in zone 1 of this capital, which are: National Central Institute for Misses INCA, National Central Mixed Institute and the Victor Manuel de la Roca Institute; this in order to determine the importance of effective communication between teachers, students and parents in the teaching-learning process.

Information was collected regarding communication in the field of education; which helped to develop the study that was carried out in relation to the importance of effective communication between teachers, students and parents, in the teaching-learning process; Therefore, an observation was made of the students and teachers of the above-mentioned institutes in their environment, as well as a survey of both of them through questionnaires, in order to obtain the required information.

Derived from this process, it was possible to determine that students communicate verbally with the teacher and parents; teachers reinforce this communication by written means to both students and parents to reinforce the information transferred. Just as students prefer to communicate individually with the teacher and parents because of the trust that can be given between them; It was also identified that there is motivation, creativity and discipline among students, teachers and parents that is a factor that determines that communication is effective between them, as well as the need to strengthen the use of technology in the educational process to contribute to that communication be effective in the teaching-learning process.

## ÍNDICE

Introducción.....	1
-------------------	---

### CAPÍTULO I

#### PLAN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Planteamiento y definición del problema.....	12
1.3 Objetivos.....	14
1.4 Justificación.....	15
1.5 Hipótesis.....	16
1.6 Cuadro de variables.....	17
1.7 Tipo de investigación.....	19
1.8 Metodología.....	19
1.9 Población y muestra.....	20

### CAPÍTULO II

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 La comunicación.....	22
2.2 Medios de comunicación.....	27
2.3 Importancia de la comunicación.....	28
2.4 Dialogo.....	29
2.5 Tecnología de la información y la comunicación.....	29
2.6 Factores determinantes en la comunicación efectiva.....	29
2.7 Estrategias que activan la comunicación efectiva entre padres de familia, alumnos y docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje ..	35

### **CAPÍTULO III**

#### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

3.1 Variable de Comunicación.....	44
3.2 Variable de Factores determinantes en la comunicación efectiva.....	51
3.3 Variable Estrategias Enseñanza-aprendizaje.....	58

### **CAPÍTULO IV**

#### **DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1 Variable de Comunicación .....	60
4.2 Variable de Factores determinantes en la comunicación efectiva.....	60
4.3 Variable Estrategias Enseñanza-aprendizaje.....	64
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	68
Referencias.....	70
Anexos y apéndices.....	74

### **ÍNDICE DE GRÁFICAS**

Gráfica No.1 Comunicación entre docentes, alumnos y padres de familia....	44
Gráfica No.2 Comunicación utilizada con docentes y padres de familia para su efectividad.....	45

Gráfica No.3 Claridad en el mensaje entre docentes, alumnos y padres de familia.....	46
Gráfica No.4 Traslado de información importante a docentes, alumnos y padres de familia.....	47
Gráfica No.5 Comunicación de forma atenta, empática y directa con docentes, alumnos y padres de familia.....	48
Gráfica No.6 Atención debida al trasladar información entre docentes, alumnos y padres de familia.....	49
Gráfica No.7 Utilización de tecnología (internet, computadora, redes sociales, etc) en clases los docentes y para realizar tareas los alumnos.....	50
Gráfica No.8 Motivación de docentes, alumnos y padres de familia al impartir la clase o realizar reuniones.....	51
Gráfica No.9 Autoestima por parte de docentes, alumnos y padres de familia.....	52
Gráfica No.10 Buen ambiente en clase y en casa por parte de los docentes, alumnos y padres de familia.....	53
Gráfica No.11 Poseen valores (respeto, lealtad, honestidad, etc) docentes, alumnos y padres de familia en su entorno.....	54
Gráfica No.12 Muestra de violencia (física, verbal o emocional) en clase o en casa por parte de docentes, alumnos o padres de familia.....	55

Gráfica No.13 Muestra de interés en clase o en casa por parte de docentes, alumnos y padres de familia.....	56
Gráfica No.14 Motivación de docentes, alumnos y padres de familia, en cuanto al proceso educativo.....	57
Gráfica No.15 Creatividad de los alumnos en clase.....	58
Gráfica No.16 Aplicación de disciplina entre docentes, alumnos y padres de familia, en clase o en casa.....	59

## INTRODUCCIÓN

Desde la creación del mundo, la comunicación ha sido fundamental para que el ser humano pueda desarrollarse y poder expresar sus pensamientos, sentimientos y deseos de una forma clara, concisa y efectiva.

En cuanto a educación se refiere, la importancia de la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de la enseñanza-aprendizaje, es vital para que la comunidad educativa pueda irse desarrollando en todos los ámbitos que se le presenten.

Esta investigación está basada sobre las situaciones actuales que viven los docentes, alumnos y padres de familia en el proceso educativo. En los institutos públicos, Nacional Central para señoritas INCA, el Instituto Nacional Central Mixto y el Instituto Víctor Manuel de la Roca, ubicados en la zona 1, Ciudad Capital; se ha detectado que la comunicación es limitada ya que los padres por cuestiones de trabajo, estudio u otras actividades no dedican el tiempo suficiente a la educación de sus hijos; el tiempo que comparten con sus hijos es limitado y la comunicación que tienen con los docentes del establecimiento donde estudian es muy eventual.

En el caso de los docentes únicamente se limitan a trasladar conocimientos y la comunicación que tienen con los alumnos muchas veces es superficial y técnica; por ende, al no profundizar en la estimulación de los alumnos, se tornan apáticos, sin motivación educativa ya que carecen de una orientación integral de ambas partes para poder acrecentar su acervo cultural; esto va generando en los alumnos poco interés en sus materias y poca atención en los cursos que se le imparten.

El presente informe se estructura de la siguiente forma:

En el capítulo I, se recopilaron estudios que fueron realizados con anterioridad, lo cual proporciona los antecedentes de la investigación, de ahí surge la interrogante de porque se realizó dicha investigación; luego describe el planteamiento del problema, con el cual se inicia el proceso de la investigación, y donde se evidenció la importancia de una comunicación efectiva entre los alumnos, docentes y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Continúa con el objetivo general que es contribuir a crear conciencia de la importancia que tiene la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje y sus objetivos específicos, los cuales marcan el camino a seguir. La metodología que se utilizó es mixta con un alcance descriptivo y aplicada de una forma inductiva que parte de la realidad de un hecho determinado. Así mismo se describe la población que se tomó en cuenta para la presente investigación.

En el capítulo II, contiene toda la fundamentación teórica la cual ayuda a darle forma a la investigación y, contiene los aportes de diferentes autores los cuales orientan con las definiciones sobre la importancia de la comunicación efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En el capítulo III, se presentan los resultados obtenidos sobre la importancia de la comunicación efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje, a través de las encuestas realizadas tanto a los alumnos como a los docentes y, se muestran dichos resultados a través de gráficas debidamente estructuradas y explicadas para su fácil comprensión.

En el capítulo IV, se describe la discusión y análisis de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los docentes y alumnos de los institutos antes citados, en dónde se refleja la realidad del estudio realizado. Finalizando dicha

investigación con las conclusiones y sus respectivas recomendaciones las cuales aportan a la investigación una guía para generar cambios positivos en la misma.

## CAPÍTULO I

### PLAN DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Antecedentes

Tanto en otras épocas como en la actualidad, la comunicación siempre ha sido vital para todas las civilizaciones, naciones y sociedades del mundo. Nosotros no somos la excepción, y nuestra sociedad también ha ido cambiando y modernizándose; por ende, en cuanto a comunicación se refiere, ha sufrido transformaciones que el ser humano ha tratado de perfeccionar para que sea más efectiva y práctica, máximo si se utiliza en el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

Derivado de esto se hicieron investigaciones en cuanto a comunicación en el ámbito de la educación se trata; las cuales ayudaron para poder entender el proceso del estudio que se realizó en relación a la comunicación efectiva entre los docentes, alumnos y padres de familia, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, las cuales a continuación se detallan:

**Cifuentes** (2012), Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis: “Influencia de la comunicación afectiva entre docente-alumna en el proceso de enseñanza-aprendizaje”, grado académico de Maestra en Artes en la carrera de Maestría Regional de formación de formadores de Docentes de Educación Primaria. En cuanto a su objetivo general es identificar las actitudes docentes que generan una comunicación afectiva con sus alumnas en el aula, para que las alumnas se sientan en un ambiente de confianza en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Dentro de sus objetivos específicos más importantes está, describir la forma en que se da la comunicación entre docentes y alumnas en el proceso de enseñanza-aprendizaje y diseñar una propuesta a través de diferentes

estrategias, talleres, juegos lúdicos y capacitaciones para fortalecer la comunicación y actitudes efectivas y afectivas entre docentes y alumnas para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El tipo de investigación que utilizó es descriptivo, usando técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario de pregunta abierta.

Dentro de las conclusiones más relevantes están: el proceso de comunicación que se lleva a cabo entre docentes y alumnas en el aula, es de forma horizontal, bidireccional en donde se propicia la participación generando un clima adecuado, agradable y ameno en el proceso enseñanza-aprendizaje; las actitudes de respeto, responsabilidad, amabilidad, comprensión, cordialidad, empatía escucha activa y tolerancia en el docente genera una comunicación afectiva con las alumnas en el proceso de enseñanza-aprendizaje y; la comunicación es un elemento importante en el campo educativo, principalmente en el aula donde se llevan a cabo las diferentes actividades, es parte fundamental en las relaciones afectivas entre docente-alumnas y es indispensable para lograr un excelente desarrollo, tanto de las relaciones interpersonales, como para mejorar el aprendizaje de las alumnas.

**Morales** (2013), Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis: “Diagnostico y propuesta de comunicación interna en un colegio de Educación Primaria”, grado académico de licenciada en ciencias de la comunicación; su objetivo general es: Realizar un diagnóstico de comunicación interna en un colegio de educación primaria. En relación a los objetivos específicos son, describir cuál es la comunicación interna del colegio y mejorar las herramientas de la comunicación interna del establecimiento educativo.

Tipo de investigación, investigación de campo, el método es el deductivo y las técnicas que utilizó es recopilación bibliográfica, documental y por internet, así como una encuesta.

Derivado de la investigación las conclusiones más relevantes son las siguientes: Las herramientas que utilizan como apoyo para la comunicación interna son adecuadas siendo esta la forma personal, de transmitir la información; se maneja una comunicación vertical descendente, lo cual es favorable para el buen funcionamiento del colegio y el diagnóstico realizado indica que los problemas de comunicación interna son mínimos, lo cual es favorable para la optimización de los objetivos del colegio.

**Girón** (2014), Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis: “Uso de la tecnología de la información y comunicación en la formación de los profesores de nivel medio de las diferentes especialidades de la Universidad de san Carlos de Guatemala”, grado de Técnica Universitaria de profesora de enseñanza media en Psicología. Su objetivo general es resaltar la importancia de su uso y como objetivos específicos identificar el conocimiento sobre tecnología y delimitar los recursos más utilizados por parte de los docentes y estudiantes para realizar las acciones correspondientes del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El tipo de investigación que trabajó es descriptivo y utilizó las técnicas de observación, entrevista, cuestionario y encuesta.

En cuanto a las conclusiones se tienen las siguientes: el nivel de conocimiento que poseen los catedráticos y los alumnos de los diferentes profesorados de enseñanza media de la Universidad de San Carlos sobre las tecnologías de la información y comunicación es escaso en la mayoría de ellos, puesto que conocen únicamente los recursos más comunes y el manejo de los mismos es básico y, los recursos tecnológicos más utilizados como herramienta de enseñanza y aprendizaje tanto por los docentes como por los estudiantes es el internet porque se encuentra diversidad de información para realizar los diferentes trabajos que requiere el proceso, le sigue las presentaciones de diapositivas en el programa power point en donde es indispensable el uso de una computadora portátil o laptop y el reproductor de imágenes o video.

**Montenegro** (2015), Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis: “La Influencia de los hábitos de lectura en el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes”, grado académico de Licenciada en Educación Bilingüe Intercultural con Énfasis en la Cultura Maya. En cuanto a su objetivo general es contribuir con el desarrollo de las habilidades comunicativas de los estudiantes de 1º. a 3º. del ciclo de Educación Básica de la aldea Carolina, Ixcán, a través de una guía de técnicas de lectura. Dentro de sus objetivos específicos más importantes están, determinar la influencia que tiene la lectura en las habilidades comunicativas de los estudiantes y determinar que estrategias educativas utilizan los docentes para promover el hábito de lectura y el desarrollo de habilidades comunicativas.

El tipo de investigación que utilizó es descriptivo y la técnica utilizada fue observación, entrevista y encuesta con los instrumentos de guía de observación, guía de entrevista y cuestionario.

Dentro de las conclusiones más relevantes, están las siguientes: La lectura influye en las habilidades comunicativas de los estudiantes, porque la misma es una herramienta eficaz para la comunicación, promueve el desarrollo del propio pensamiento y la capacidad de mejorar las relaciones humanas. Además, el estudiante desarrolla sus habilidades comunicativas, por medio de las exposiciones frente a sus compañeros, la expresión oral. También por medio del diálogo sobre las vivencias y al transmitir sus sentimientos de forma oral y escrita de manera fluida. Se pudo identificar que el estudiante que no lee, no tiene los argumentos necesarios para entablar una comunicación; así como se determinó que el docente utiliza estrategias educativas, para promover el hábito de lectura y desarrollar las habilidades comunicativas. Entre las estrategias están: el ambiente letrado, los rincones de lectura en el aula, concursos de lectura, y la aplicación de diferentes técnicas de lectura.

**De León** (2016), Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis: “La comunicación dialógica y el Rendimiento académico”, grado académico de Maestro en Artes en la carrera de Maestría en Educación con Énfasis en Modelos Alternativos. En cuanto a su objetivo general es promover la comunicación dialógica en el aula de quinto grado de bachillerato. En sus objetivos específicos, es identificar la comunicación que se da en el aula de quinto grado en la carrera de bachillerato y establecer la influencia de la comunicación en el aprendizaje de la asignatura de lenguaje y comunicación II, para proporcionar estrategias que contribuyan a elevar el rendimiento académico.

Tipo de investigación es descriptivo deductivo, usando técnicas de conversación informal con estudiantes, docentes, cuestionario para estudiantes y entrevista.

En cuanto a las conclusiones se dieron las siguientes: se identificó que la comunicación que se realiza en el aula de quinto grado, en la carrera de Bachillerato y Perito en Computación, está aún dentro del paradigma clásico; pero hay buena intención de proyectarse hacia el paradigma emergente, cuya esencia es: relaciones y, se proporcionó a la maestra del grado investigado, material impreso, para reforzar las tres inducciones que se realizaron cada quince días, en el mismo establecimiento educativo en relación con la comunicación dialógica y el rendimiento académico, con la idea de mejorar la relación afectiva con los estudiantes en el futuro cercano.

**Blanco** (2017), Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis: “Integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación –TIC- al proceso de enseñanza y aprendizaje en la Universidad de Occidente”, grado académico de Maestría en docencia Universitaria. Dentro de su objetivo general es integrar la Tecnología de la información y comunicación TIC, al proceso de enseñanza y aprendizaje en la Universidad de Occidente. El diseño de investigación es bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, con un alcance descriptivo. Sus objetivos específicos más importantes son: determinar el requerimiento de capacitación

para los docentes de la universidad de Occidente y establecer el uso de la tecnología en el salón de clases. Las técnicas que utilizó fue la encuesta y la observación.

Las conclusiones más importantes fueron: tanto docentes como estudiantes poseen conocimientos básicos en el uso de las TIC, pero estos conocimientos no son integrados al proceso de enseñanza-aprendizaje en forma sistemática y que, tanto docentes como estudiantes encuestados reflejaron que en su mayoría tienen acceso a redes sociales, esto hace posible el uso de herramientas digitales en el proceso educativo.

**Juárez** (2017), Universidad Rafael Landívar, en su tesis de posgrado: “Factores que condicionan la comunicación efectiva entre maestros y alumnos en el nivel bachillerato de un colegio privado de la zona 11 de villa nueva, grado académico de magister en educación y aprendizaje”. Dentro de su objetivo general está establecer los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros. En los objetivos específicos está; establecer en los alumnos y maestros, la eficacia de los canales de comunicación en la relación educativa; identificar las habilidades sociales que puedan condicionar la comunicación efectiva entre alumnos y maestros y establecer el nivel de escucha activa que se da en la comunicación entre alumnos y profesores.

Tipo de investigación, descriptiva. Dentro de las técnicas utilizó la escucha activa, habilidad social, canales de comunicación y retroalimentación.

En cuanto a las conclusiones se refiere, están las más importantes: La eficacia de los canales de comunicación orales y escritos en la presente investigación salieron con un punteo alto, pero sin llegar a la puntuación máxima. También es importante señalar que los datos obtenidos del presente estudio, evidencian que la plataforma virtual como canal de comunicación no ha alcanzado los efectos deseados, ya que salió valorada muy baja por parte de los alumnos y es el aspecto más bajo

valorado por los maestros. Por lo fundamental que es este canal de comunicación en la actualidad, puede ser un indicador que condicione altamente la efectividad de la comunicación en dicha relación educativa. Y según los resultados se pudo establecer que la escucha activa es una fortaleza de la comunicación entre alumnos de ambas jornadas y maestros. Sin embargo, en relación a la escucha como tal, todavía no alcanzaron el nivel más alto de puntuación.

**Maldonado** (2017), Universidad de San Carlos de Guatemala, en su trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado: “Guía par la enseñanza y aprendizaje de la tecnología de información y comunicación (TIC’S)”. Grado de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, su objetivo general es: identificar la adecuada aplicación de las TIC’S en el proceso de formación de los estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica jornada vespertina, del Parcelamiento Santa Fe, Retalhuleu. Sus objetivos específicos más relevantes son: instruir a los docentes y estudiantes del establecimiento educativo sobre la adecuada aplicación de las TIC’S; y socializar y promover el uso de la guía educativa.

El tipo de investigación es proyecto y utilizó la observación, como instrumento. En cuanto a las conclusiones más relevantes fueron: Estimular a los estudiantes para que se profesionalicen en el uso de la TIC y así ayuden al desarrollo individual como colectivo, así como es importante que los centros educativos del nivel medio incentiven el uso de la tecnología de información y comunicación, para lograr que los estudiantes conozcan su manejo adecuado con el cual tengan una educación de calidad.

**Quinteros** (2018), Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis: “Formas de Comunicación y Liderazgo entre los alumnos del nivel pre primario de un colegio privado de la ciudad de Guatemala”, grado académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, su objetivo general es: describir las formas de comunicación y liderazgo que los alumnos del nivel primario utilizan en el ámbito escolar. Y sus objetivos específicos más relevantes son: Determinar cuáles son

las formas de comunicación entre los alumnos para aprender el liderazgo y ejecutarlo y describir las formas de liderazgo aplicadas entre los alumnos en su aprendizaje.

El tipo de investigación que realizó fue el método deductivo con un enfoque cualitativo y las técnicas utilizadas fueron la observación, el cuestionario y la entrevista.

En cuanto a las conclusiones, las más relevantes fueron: La comunicación en el ámbito escolar existe en todo momento. Las diferentes formas de comunicación encontradas fueron: comunicación verbal, no verbal, y visual, ayudan a transmitir los contenidos hacia los alumnos, también a que los niños y niñas interactúen entre sí y, la forma de liderazgo predominante fue: el liderazgo participativo. Es el que más se utiliza en el centro educativo, debido a que se pretende que todos los niños y niñas ejerzan su liderazgo en todo momento y lugar.

**Mota** (2019), Universidad Rafael Landívar, en su tesis de “Desarrollo de Habilidades Sociales a través de Metodologías participativas en el área de Comunicación y lenguaje”. Grado académico de Licenciada en Educación y Aprendizaje, su objetivo general es: determinar el grado de desarrollo de habilidades sociales entre los estudiantes del segundo ciclo del nivel primario de un colegio privado mediante la implementación de metodologías participativas en la asignatura de comunicación y lenguaje. En cuanto a sus objetivos específicos más relevantes están: Establecer si las metodologías participativas implementadas en la asignatura de comunicación y lenguaje mejoran las habilidades comunicativas (expresión verbal y no verbal) de los estudiantes, así como comprobar el grado en que las metodologías participativas permiten adquirir la capacidad de análisis y reflexión para generar empatía y establecer relaciones sanas entre los estudiantes de primaria alta.

El tipo de investigación que se realizó es bajo un enfoque cuantitativo y utilizó el cuestionario como instrumento para dicho estudio.

En relación a las conclusiones más importantes fueron las siguientes: se estableció que la implementación de las metodologías participativas mejoró las habilidades comunicativas principalmente en la metodología denominada "Círculo literario", porque como se puede observar en la definición de la metodología esta es una de sus mayores cualidades ya que promueve el diálogo entre los estudiantes de una manera amena; así como se comprobó, según los resultados obtenidos, que las tres metodologías permiten adquirir la capacidad de análisis y reflexión, debido a que cada una de las metodologías está diseñada para que los estudiantes tomen decisiones y sean responsables de sus actos. Esto quedó demostrado ya que los estudiantes expresaron que tienen una opinión "muy buena" de las metodologías investigadas y, se descubrió a su vez que las metodologías participativas implementadas promueven la crítica constructiva de los estudiantes permitiendo de esta forma una mejor comunicación entre ellos y con las demás personas, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las habilidades sociales.

## **1.2 Planteamiento y definición del problema:**

La comunicación es vital en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y es importante resaltar que, en la actualidad, a pesar que han crecido los medios de comunicación, a veces se dificulta comunicarse los unos con los otros, o que dicha comunicación no sea lo suficientemente efectiva para que el alumno desarrolle sus habilidades y destrezas.

Dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, es sumamente importante una buena comunicación entre docentes, padres de familia y alumnos, en pro del mejoramiento del adolescente; porque de ello depende en gran medida la estabilidad del mismo en sus estudios y que puedan adquirir nuevos

conocimientos siempre orientados a mejorar su calidad de vida y por ende brindar a la sociedad una persona con sentido crítico y analítico. Freire (1976), indica:

La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados. Según él, la comunicación no es la transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de los significados. Es una comunicación que se hace críticamente. (p. 98)

Actualmente en los institutos públicos, Nacional Central para señoritas INCA, el Instituto Nacional Central Mixto y el Instituto Víctor Manuel de la Roca, ubicados en la zona 1, Ciudad Capital, se ha detectado que la comunicación entre padres de familia, docentes y alumnos es limitada ya que los padres por cuestiones de trabajo, estudio u otras actividades no dedican el tiempo suficiente a la educación de sus hijos; el tiempo que comparten con sus hijos es limitado y la comunicación que tienen con los docentes del establecimiento donde estudian es muy eventual.

En el caso de los docentes únicamente se limitan a trasladar conocimientos y la comunicación que tienen con los alumnos muchas veces es superficial y técnica; por ende, al no profundizar en la estimulación de los alumnos, se tornan apáticos, sin motivación educativa ya que carecen de una orientación integral de ambas partes para poder acrecentar su acervo cultural; esto va generando en los alumnos poco interés en sus materias y poca atención en los cursos que se le imparten; lo que hace a su vez que los alumnos no trasladen sus inquietudes y necesidades en cuanto a educación se trata a los padres de familia y a los docentes.

Al darse dichas situaciones, la juventud se va convirtiendo en una sociedad violenta, sin valores y con carencias tanto educativas, económicas y psicológicas, que hacen que el adolescente como tal no de aportes positivos a la sociedad.

Derivado de este fenómeno se realizó el estudio en las instituciones antes citadas, en los grados de primero básico que es el inicio de una nueva fase en la educación

a nivel secundaria y que es donde sufren cambios relevantes de primaria a básicos.

Por lo antes expuesto, surgió como pregunta principal la siguiente: ¿Qué importancia tiene la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia, en el proceso de enseñanza-aprendizaje?; y como preguntas secundarias las siguientes: a) ¿Cómo se da la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, entre docentes, alumnos y padres de familia? b) ¿Qué factores determinan que la comunicación sea efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje, entre docentes, alumnos y padres de familia? Y c) ¿Qué estrategias se implementan para que la comunicación entre docentes, alumnos y padres de familia, sea efectiva en el proceso de la enseñanza-aprendizaje?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Contribuir a crear conciencia de la importancia que tiene la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar cómo se da la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje, entre docentes, alumnos y padres de familia.
- b) Identificar cuáles son los factores que determinan que la comunicación sea efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- c) Identificar las estrategias que se utilizan para que la comunicación entre docentes, alumnos y padres de familia sea efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## 1.4 Justificación

Es importante que la comunicación entre los docentes, alumnos y padres de familia sea clara, efectiva para el desarrollo integral del alumno; ya que con esta investigación se trata de generar una sociedad con menos violencia, acrecentar los valores y por ende trascender en el alumno para que pueda dar aportes positivos a la sociedad actual; haciéndole conciencia a los padres de familia del papel importante que desempeñan en la educación de sus hijos y que se involucren en las actividades curriculares, teniendo una mejor comunicación con los docentes que imparten las diferentes materias en el ciclo básico. Indica Peñafiel y Serrano (2010):

Para Freire la comunicación y la educación son una misma cosa, es decir, no puede existir una sin la otra, pues para él el proceso docente educativo es un proceso comunicativo donde el profesor y el alumno participan activamente en la solución de las tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos. Por tanto, aprenden unos de otros durante el proceso. Esto nos indica que a través de la comunicación se va a producir un encuentro entre los sujetos, encuentro que va a trascender en un nuevo saber, en una acción transformadora. (p. 48)

Este proceso crea en los docentes que con su experiencia educativa aporten técnicas que generen un cambio en el pensamiento del alumno y por ende un mejor rendimiento educativo en todas sus materias, con mayor interés en sus clases, y en los alumnos generará la confianza de trasladar sus inquietudes y necesidades tanto a sus docentes, como a sus padres para tener un mejor aprendizaje y así obtener un cambio positivo en su forma de pensar y actuar.

En general se trata de concientizar a los docentes, alumnos y padres de familia, del rol que desempeñan cada uno y la importancia de tener una buena comunicación entre ellos; para que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea efectivo y que al final se logre formar jóvenes comprometidos, con valores y conciencia social.

## **1.5 Hipótesis**

Por tratarse de un estudio descriptivo, no se plantea hipótesis, “ya que solo se formula cuando se pronostica un hecho o dato” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.104).

## 1.6 Cuadro de variables

**Tabla No.1**

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERATIVA	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Comunicación efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje	Es el acto de comunicar, “es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información” (Ballenato, 2013, p.40).	Entiéndase como el proceso de poder trasladar información de una forma clara, entendible y sin ninguna limitación en su interpretación, en el proceso de la enseñanza-aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Clases de comunicación</li> <li>-Elementos que intervienen en la comunicación</li> <li>-El proceso de comunicación</li> <li>-Tipos de comunicación</li> <li>-Las funciones de la comunicación</li> <li>-Dialogo</li> <li>-Tecnología de la información y comunicación</li> </ul>	<p>Encuesta</p> <p>Observación</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Lista de cotejo</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERATIVA	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Factores determinantes en la Comunicación efectiva	Factor: Elemento o causa que actúan junto con otros. Determinante: que determina.  Diccionario de la RAE, (2014)	Son los que indican, el motivo por el cual la comunicación efectiva se hace débil o insuficiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apatía o falta de motivación</li> <li>- Estimulación baja en el alumno</li> <li>- Entorno social de la enseñanza-aprendizaje</li> <li>- Carencia de Valores</li> <li>- Violencia</li> <li>- Desinterés educativo</li> <li>- Desempeño docente</li> </ul>	Encuesta          Observación	Cuestionario          Lista de cotejo
Estrategias que se utilizan para que la Comunicación sea efectiva	Se entiende por estrategia, en general, toda aquella actividad conscientemente planeada para lograr un fin, o como una meta o un plan que integra los principales objetivos, políticas y sucesión de acciones de una organización en un todo coherente (Vasquez, 2010, p.24)	Se entenderá como conjunto de técnicas que ayudan a mejorar el proceso educativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Creatividad e innovación</li> <li>- Disciplina</li> <li>- Tecnología educativa</li> <li>- Utilización de métodos y Herramientas</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	Encuesta          Observación	Cuestionario          Lista de cotejo

Fuente: Elaboración propia según investigación

## **1.7 Tipo de investigación**

La investigación sobre la importancia de la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia, en el proceso de enseñanza – aprendizaje es de tipo descriptiva, ya que se trató de explicar las situaciones que se generan derivado de dicho proceso. Indica Hernández et al. (2014): “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

## **1.8 Metodología**

### **1.8.1 Método de investigación**

La investigación se enmarcó dentro de la metodología mixta, ya que indica Hernández et al. (2014): “que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (p. 30); y su alcance es descriptivo. Se aplicó el método inductivo, porque parte de una situación concreta de la realidad.

### **1.8.2 Técnicas**

Se utilizaron las técnicas de encuesta, Behar indica: “Las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio” (p. 62), y observación, con alumnos y docentes, a lo cual Hernández et al. (2014) indica en relación a la observación: “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 252).

### **1.8.3 Instrumentos**

Se utilizó el cuestionario, Behar describe: “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 64) y la lista de cotejo, que no es más que hacer la comparación con lo observado.

## 1.9 Población y muestra

### 1.9.1 Población

La población sujeta de este estudio estuvo integrada por los alumnos y docentes de primero básico, del área metropolitana del Municipio de Guatemala.

### 1.9.2 Muestra

Para que la investigación fuera válida y significativa, se realizó en tres establecimientos del sector público de la zona 1, en jornada matutina, del ciclo básico siendo estos: Instituto Nacional Central para Señoritas INCA, Instituto Nacional Central Mixto y el Instituto Víctor Manuel de la Roca, los tres en jornada matutina.

#### a) Tipo de muestra

A conveniencia de la investigación se utilizó toda la información obtenida en las encuestas.

Y por oportunidad se obtuvo información de 18 docentes pertenecientes a los tres Institutos antes citados.

#### b) Cálculo muestral:

ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO	SECCIONES	CANTIDAD DE ALUMNOS	TOTAL DE ALUMNOS
Instituto Central	3	38 y una de 37	113
Instituto Inca	5	36	180
Instituto Víctor Manuel de la Roca	5	36	180
<b>TOTAL DE ALUMNOS</b>			<b>473</b>

Se encuestaron en total 473 alumnos, 386 mujeres y 86 hombres, comprendidos entre las edades de 12 a 17 años.

<b>ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO</b>	<b>SECCIONES</b>	<b>CANTIDAD DE DOCENTES</b>	<b>TOTAL DE DOCENTES</b>
Instituto Central	3	06	06
Instituto Inca	5	06	06
Instituto Victor Manuel de la Roca	5	06	06
<b>TOTAL DE DOCENTES</b>			<b>18</b>

Se encuestaron 18 docentes, 13 mujeres y 05 hombres, comprendidos entre las edades de 28 a 62 años.

### **c) Selección de muestra**

Para que la investigación fuera válida se trabajó con la totalidad de la población de estudiantes que fueron 473 alumnos y una muestra de docentes de 06 por cada institución, dando un total de 18 docentes.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1 La comunicación**

La comunicación surge de la necesidad que tienen las personas y las sociedades de ponerse en contacto con los demás, intercambiarse informaciones y relacionarse entre sí. En el momento que hace conexión, el propósito es que pueda ser entendido, ya que pretende establecer comunicación para poder compartir un mensaje de una manera clara.

Es el acto de comunicar, “es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información” (Ballenato, 2013, p. 40).

Esa diversidad en que el ser humano intercambia ideas, ya sea por medio de una señal, un gesto, una imagen o hasta la palabra hablada o escrita, constituye lo que se llama formas de expresión. Indica Ortiz (2001):

La expresión no es más que manifestar algo de uno, se dé o no recepción del mensaje por parte de la otra persona; mientras que para poder comunicar es necesario tener la intención de compartir ese algo con otros; el sentido de la comunicación está en trasladar ese mensaje para provocar una respuesta en los demás, pues la respuesta que se obtenga permitirá conocer si el mensaje fue comprendido o no por los demás. (p. 38)

##### **2.1.1 Clases de comunicación**

###### **a) Lingüística**

Llamada también verbal, se efectúa a través de palabras, frases, cláusulas, oraciones, etc. que los expresa de manera oral. Nos encontramos frente a la comunicación lingüística oral. Si este tipo de comunicación se realiza a través de formas visuales alfabéticas, es decir a través de la escritura, estamos, frente a un tipo de comunicación llamada humana lingüística escrita.

### b) No lingüística

No verbal. Es un tipo de comunicación que comprende diversas formas:

Visuales. Son susceptibles de verse: no son formas orales ni escritas. Una cruz roja en un fondo blanco, un par de huesos cruzados debajo de una calavera, el semáforo, íconos varios, etc.

Auditivos. Son manifestaciones que se pueden oír. Los aplausos en un espectáculo público, los silbidos producidos con fines comunicativos, el silbato de un árbitro, las sirenas de una ambulancia, carro de bomberos, patrullero, etc.

Táctil. Es el tipo de comunicación no lingüística que se vale del tacto para producir o comprender mensajes. La escritura Braille es uno de los más representativos de este tipo de comunicación.

Olfativa. Aunque no está muy difundido, parece haberse codificado un lenguaje de los olores: clases de perfumes. (Ortiz, 2001).

### 2.1.2 Elementos que intervienen en la comunicación

Aunque la comunicación es un proceso complejo, para efectos didácticos podemos descomponerlo en los diferentes elementos que lo integran. Según Corsiu, 1986:

- a) El mensaje. Formado por las diferentes ideas o informaciones, que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, etc., cuyo significado interpretará el receptor.
- b) El emisor y el receptor. El emisor es el sujeto que comunica en primer lugar o toma la iniciativa de ese acto de comunicación, mientras que el receptor es el que recibe el mensaje.
- c) El código. Es el conjunto de claves, imágenes, lenguaje, etc., que sirven para transmitir el mensaje. Debe de ser compartido por emisor y receptor.
- d) El canal. Es el medio a través del cual se emite el mensaje. Habitualmente se utiliza el oral-auditivo y el gráfico-visual complementándose.
- e) El contexto. Se refiere a la situación concreta donde se desarrolla la comunicación. De él dependerá en gran parte la forma de ejercer los roles por parte de emisor y receptor.
- f) Los ruidos. Son todas las alteraciones de origen físico que se producen durante la transmisión del mensaje.
- g) Los filtros. Son las barreras mentales, que surgen de los valores, experiencias, conocimientos, expectativas, prejuicios, etc. de emisor y receptor.
- h) La retroalimentación. Es la información que devuelve el receptor al emisor sobre su propia comunicación, tanto en lo que se refiere a su contenido como a la interpretación del mismo o sus consecuencias en el comportamiento de los interlocutores. (p .54)

### 2.1.3 El proceso de comunicación

Para que el proceso de comunicación sea efectivo, es necesario que se utilicen los elementos descritos anteriormente, para que de una forma organizada se cree una secuencia.

En primer lugar, el emisor debe tener unos objetivos definidos con claridad, y a partir de ellos, codificar las ideas, sentimientos o pensamientos que quiera transmitir, adaptándolos al código que se haya previsto utilizar, habitualmente el lenguaje, para poder transmitir el mensaje.

En el momento de codificar el mensaje, ya se han activado los filtros, o incluso antes, cuando el emisor se plantea los objetivos de la comunicación.

Para la transmisión se emplea el canal que se considere más adecuado, utilizando un código común con el receptor, para facilitar la comunicación.

A partir de la retroalimentación que el receptor devuelve al emisor, se comprobará si se está utilizando el código adecuado.

Una vez que se transmite el mensaje, van a entrar en escena los ruidos, dificultando que el mensaje llegue al receptor en las mejores condiciones.

La recepción supone la llegada del mensaje al receptor, y en ella las dificultades pueden venir provocadas por los ruidos.

Tras recibirlo, el receptor decodifica el mensaje y lo interpreta a través de un proceso interno, sobre la base de sus experiencias y conocimientos. En este momento entran en acción sus filtros, así como posibles problemas con relación al conocimiento y el uso adecuado del código.

Cuando se recibe el mensaje se pone en marcha lo que denominamos “intención”, que se refiere a la pregunta que se hace el receptor sobre el significado real del mensaje, a partir de la utilización de todos los elementos y componentes que hemos visto que intervienen en este proceso de comunicación.

Esta intención sería el equivalente a los objetivos del emisor.

En este momento, el mensaje original o los objetivos que con él pretendía el emisor estará distorsionado o, al menos, reducido y sesgado, respecto al recibido por el receptor.

El último paso del proceso es la utilización de la retroalimentación, con lo que el receptor se asegura que el contenido del mensaje que le llega es el que el emisor pretendía transmitir. (recuperado: [www.profesorenlinea.cl/castellano/comunicación](http://www.profesorenlinea.cl/castellano/comunicación)).

### 2.1.4 Tipos de comunicación

Dentro de los tipos de comunicación tenemos los siguientes, explica Ortiz, (2018):

1. Cercana: Es la comunicación que realiza una persona frente a otra, es decir, cara a cara. Ósea, intercambian mensajes en el mismo momento de la comunicación.
2. Distante: es la comunicación en la que el receptor no puede intercambiar mensajes en el mismo momento de la comunicación. Ejemplo: comunicación por carta.

3. Unidireccional: la comunicación que se envía a un grupo pequeño de receptores. Por ejemplo, una clase, una conferencia, un discurso. La comunicación unidireccional tiene una sola dirección, el receptor no puede intercambiar mensajes con el emisor.
4. Bidireccional: es la comunicación de doble vía. Es decir, cuando el emisor y el receptor pueden intercambiar mensajes en el mismo momento en que se produce la comunicación.
5. Mass Media o de difusión masiva: Es la comunicación que llega a un grupo de receptores que no puede cuantificarse. Ejemplo, un cartel publicitario, el internet, la radio, la televisión. (p. 15)

Esto hace que la comunicación sea muy enriquecedora y que se cubra todas las necesidades del ser humano en cuanto a comunicación se refiere.

### **2.1.5 Las funciones de la comunicación**

Cada uno de los elementos del proceso comunicativo, determinan una función diferente de la comunicación o código utilizado. Indica Ortiz, (2001):

Estas funciones fueron formuladas inicialmente para investigar el lenguaje verbal. Sin embargo, hoy son de gran utilidad en el estudio de otras formas de comunicación, como las de tipo audiovisual o audio-oral, incluso en aquellas basadas en los gestos, el contacto físico, la proximidad, la expresión facial, etc.

Las funciones de la comunicación, también llamadas funciones del lenguaje, son las siguientes:

#### Función referencial o cognoscitiva

Se orienta hacia la realidad a la cual aluden el mensaje o el discurso. Pretende brindar información verídica y objetivo, que corresponda fielmente a la realidad, ejemplo: Todo texto de carácter científico es referencial.

#### Función emotiva o expresiva

Está centrada en el emisor y expresa la actitud del hablante hacia aquello de lo que está hablando, expresa sentimientos y emociones sean reales o fingidas. Generalmente esta función es inconsciente. Ejemplo: Cuando alguien dice “¿Apenas son las cuatro de la tarde?”, nos da a entender que le ha parecido el día muy largo o que está aburrido.

#### Función connotativa o comitiva

Está orientada al receptor, se enuncia en forma imperativa; es un tipo de mensaje didáctico que utiliza recurso gráficos o audiovisuales, que tiene como función decir “vean, recuerde que, tenga en cuenta que”.

#### Función fáctica o de implicación

Está orientada hacia el contacto de emisor y receptor a través de la palabra para iniciar, mantener, prolongar o interrumpir un acto comunicativo. No necesariamente tiene contenido. Ejemplo: ¿Ajá?; Ok; listo!

#### Función poética o estética

Esta comunicación le da mucha importancia al mensaje en sí mismo. En esta función se aplican principios especiales de estilística semiótica, ya que una obra pictórica, una

escultura, un poema o una obra literaria, son observados o leídos y el mensaje lo da el mismo objeto por lo que pueda transmitir.

Función metalingüística

Está centrada en el código que hace comprensible el mensaje. Por medio del lenguaje es posible hacer una explicación del lenguaje mismo (Metalenguaje). (p. 30)

### **2.1.6 Comunicación efectiva**

Derivado de lo anterior, la comunicación efectiva no es más que poder transmitir clara y asertivamente el mensaje que se quiere dar; y para que sea totalmente eficaz, debe atender lo siguiente según Hernández (2003):

- Cuando el/la receptor/a capta el mensaje que el/la emisor/a intenta transmitir con las menores distorsiones posibles.
- Cuando al emitir un mensaje, se intenta expresarlo de forma que sea entendido por el/la interlocutor/a.
- Cuando se escucha atentamente lo que la otra persona transmite de forma explícita e implícita.
- Cuando se entiende que la percepción no es la realidad, y que los mapas y suposiciones son diferentes de unas personas a otras (p. 554).

Asimismo, Hernández (2003), indica que para que la comunicación sea suficientemente efectiva se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Deseo de transmitir, emitir el mensaje
- Deseo de participar, de implicarse de los/as comunicantes
- Deseo de permanencia, de mantener la conversación
- Deseo de comprender a la otra persona
- Deseo de escuchar
- Actitud de respeto a los miembros del sistema comunicativo. (p.555)

Por tal motivo al momento de cumplir con estas condiciones la comunicación es más asertiva, clara y expresiva; lo cual hace que en el proceso de enseñanza-aprendizaje sea mucho más entendible y por ende los conocimientos que traslada el docente y adquiere el alumno se fijan de mejor forma, no solo para un momento, sino para toda la vida.

## 2.2 Medios de comunicación

Se llama medios de comunicación a los diferentes mecanismos que le permiten a un emisor determinado transmitir un mensaje por ondas sonoras o por texto escrito a uno o varios receptores, no importando la distancia en que se encuentren.

Actualmente se podrían distinguir tres grandes grupos de medios de comunicación:

Medios de información masiva: el emisor puede alcanzar numerosos receptores en un acto informativo cotidiano y regular, de forma unidireccional.

Medios de comunicación interpersonal: permiten conectar a dos o más personas de una forma privada y a menudo íntima, permitiendo el intercambio de información de una forma bidireccional.

Medios de entretenimiento: su alcance es masivo y orientado al ocio y el disfrute de las masas, (recuperado de enciclopedia de ejemplos 2017, p. 1).

Dentro de todos estos medios tenemos los siguientes:

- La televisión
- La radio
- El periódico
- Teléfono tradicional
- Telefonía celular
- Correo postal
- Fax
- El cine
- Redes sociales
- La voz humana
- Internet
- La historieta
- El telégrafo
- El libro
- Radioafición
- Correo electrónico

- Revistas
- Anuncios publicitarios
- Gacetas oficiales
- Lenguaje de señas

### **2.3 Importancia de la comunicación**

La comunicación tiene gran importancia ya que influye de forma decisiva en todas las áreas de la vida del ser humano. Su influencia se destaca en los siguientes ámbitos:

Ámbito personal: el primer dialogo que tenemos es con nosotros mismos. Está estrechamente vinculada con la psicología del ser humano, su forma de concebir el mundo, su experiencia y la forma de relacionarse con los demás. El ser humano es un ser social, que va aprendiendo, creciendo intelectual y emocionalmente y por medio de la comunicación puede realizarse plenamente.

Ámbito académico: la comunicación es la principal herramienta para adquirir conocimientos y trasladarlos; posibilita el proceso de enseñanza-aprendizaje y permite la formalización de dichos conocimientos en cuanto a la ciencia y el saber corresponden.

Se trabaja en el desarrollo de las habilidades de expresión oral y escrita, así como en la escucha y lectura, para que el alumno adquiriera destrezas en dicho campo y pueda ponerlas en práctica a lo largo de toda su vida.

Ámbito laboral: el intercambio de información es continuo y es importante que haya una buena coordinación de comunicación para optimizar el trabajo en equipo, ya que esto hace que el trabajo que se realiza sea funcional, cree un buen ambiente de trabajo y mejores relaciones laborales.

Ámbito social: esto deriva en que, si hay buena comunicación con los demás, se establecen los vínculos y crea buenas relaciones interpersonales. (Ballenato, 2013).

## **2.4 Dialogo**

En cuanto al dialogo en la educación, los alumnos no solo van por intercambio de saberes, sino también para conversar de diferentes temas con personas que poseen similares gustos a los de ellos; eso hace que la comunicación sea fluida y acrecienta su experiencia en diferentes áreas de la vida del ser humano.

El dialogo se puede indicar como, el arte de concertar entre dos o más personas, las contradicciones que manifiestas sus ideas y sentimientos, cuidando de respetar la diversidad de sus criterios, para concordar las semejanzas y diferencias entre sus ideas o estados de ánimo, con la explicita intención de comprender y ajustar sus diferencias, para lograr la comunicación interpersonal ([www.ecured.cu/dialogo](http://www.ecured.cu/dialogo)).

## **2.5 Tecnología de la información y la comunicación**

La tecnología de la información y la comunicación en el proceso de enseñanza aprendizaje se enfoca a enseñar, practicar y ejercitar, sirve como apoyo para la comunicación entre personas, solucionar problemas y facilita las tareas educativas y laborales. Esto hace que el ser humano cuente con herramientas que le permiten desenvolverse en su ámbito personal y laboral. Según Blanco (2017) indica:

Se considera que al utilizar las TIC ha permitido tener ambientes de aprendizaje en los cuales el estudiante interactúe de un modo tal que le permite el desarrollo de capacidades y habilidades. Aunque la integración de las TIC es una realidad latente en este mundo competitivo, se hace necesario buscar los medios adecuados para orientarlo y que resulte efectivo, garantizando el aprovechamiento al máximo de la parte formativa que ofrece. (p. 15)

## **2.6 Factores determinantes en la comunicación efectiva**

Dentro del proceso de la enseñanza-aprendizaje hay varios factores que determinan que la comunicación no se dé de forma clara, práctica y asertiva. Esto hace que el proceso educativo se torne hostil, tedioso y poco productivo para el alumno. En relación a los docentes, se les dificulta el poder trasladar los conocimientos respectivos y el ambiente se vuelve incómodo para poder trabajar de una forma amena.

Derivado de los anterior, se hablará de los siguientes factores: apatía o falta de motivación, estimulación baja en el alumno, entorno social de la enseñanza-aprendizaje, carencia de valores, violencia, desinterés educativo y desempeño del docente; esto para poder dilucidar sus respectivas reacciones ante el proceso de la enseñanza-aprendizaje en cuanto a la comunicación se refiere.

### **2.6.1 Apatía o falta de motivación**

Casi siempre se dan en el salón de clases, que hay uno o más alumnos que se encuentran desmotivados, les da igual lo que hacen, renuncian rápidamente a realizar actividades en clase como las tareas, dinámicas o actividades afines, ya sea porque se sienten incapaces de realizarlas o porque simplemente no les interesa y encuentran dificultad para ejecutarlas; esto genera en el alumno aburrimiento, evasión, no pone interés en lo que realiza y se siente frustrado ante el proceso de la enseñanza-aprendizaje; lo cual dificulta que la comunicación tanto con el docente como con los padres de familia sea clara y concisa. Según Moral (2010), indica:

Para conseguir solventar estas dificultades se deben tener presentes dos aspectos esenciales. En primer lugar, se debe intentar cambiar la manera de pensar del niño/a, a fin de que adquiera confianza en su habilidad para realizar las tareas escolares con éxito, si pone el esfuerzo suficiente. En segundo lugar, se deben identificar los entornos, situaciones y condiciones que lo motivan y hacer uso de ellos para fomentar su interés.

Por lo cual recomienda seguir las siguientes indicaciones:

- Ser sincero a la hora de reconocer el trabajo del alumno
- Intentar interrumpir el ciclo de fracasos del alumno
- Dar instrucciones claras, concisas y explícitas al alumno
- Colocarse cerca del alumno
- Dificultad de la tarea
- Dividir las tareas en partes pequeñas
- Variar los ritmos de aprendizaje
- Permitir que el alumno escoja las tareas que debe realizar
- Enfocar las lecciones desde los intereses de los alumnos y desde un punto de vista práctico
- Variar el método de enseñanza
- Concentrarse en el progreso del alumno más que en su rendimiento en comparación con el de sus compañeros. (p. 345)

### 2.6.2 Estimulación baja en el alumno

Esto se debe a los problemas de autoestima que el alumno pueda tener en su entorno social, así como asociados a problemas de aprendizaje, esto por la forma de enfrentar las dificultades, problemas y retos escolares; lo cual le provoca desmoralización por los fracasos; por la forma de relacionarse con otras personas, por miedo a ser rechazado ya sea de sus compañeros, docentes o incluso sus propios padres; por su interés de aprender y en su capacidad de concentración. Moral (2010), afirma:

El objetivo del maestro es ayudarlo a restaurar la confianza en sí mismo, a fin de que no se rinda ante cualquier reto académico. No es necesario disponer de un programa formal para fomentar este sentimiento, ya que el educador contribuye diariamente a determinar la autoestima de sus alumnos a la vez que se relaciona con ellos en un proceso continuo de estímulo y apoyo, cuyos elementos básicos son:

- Proporcionar un entorno tolerante en el que los alumnos se sientan valorados e incluidos
- Cuidar mucho el tipo de trato que reciben los alumnos
- Desarrollar un sentido de pertenencia al grupo
- Proporcionar un feedback específico y sincero
- Fomentar el éxito académico del alumno
- Ayudar al alumno a hacer una evaluación realista de sus virtudes y debilidades
- Acentuar los logros del alumno
- Ayudar al alumno a enfrentarse a las adversidades
- Concentrarse en la conducta del alumno más que en él como persona cuando haga falta recriminarle. (p. 350)

### 2.6.3 Entorno social de la enseñanza-aprendizaje

Para tener un buen ambiente educativo, es sumamente importante favorecer un buen desarrollo en el proceso de la enseñanza-aprendizaje, que se va dando, tanto fuera como dentro de las aulas y el lugar educativo. Girón (2014), describe en su tesis:

Es importante que el docente muestre a los alumnos que él tiene toda la autoridad dentro del salón de clase, pero de una manera amistosa y estableciendo los límites. Deben existir lineamientos y reglas enfocadas al respeto y la disciplina de cada persona, debido a su capacidad para aprender, para socializar, por su condición sociocultural, por su género, etc, por parte de los alumnos como del propio docente. Fomentar el aprendizaje corporativo, establecer metas de aprendizaje en lugar de metas de desempeño y tener expectativas positivas. (p. 18)

Asimismo, es importante el entorno que les rodea, tanto para el alumno, como para el docente. Tener el material adecuado, el espacio físico disponible de acuerdo a las necesidades de cada grado, así como un ambiente tranquilo en armonía y que genere el compartimiento y el dialogo en cada una de las materias que son impartidas. Menciona Piccini y Nethol (2007):

Para Freire la relación entre comunicación, educación y sociedad humana es de total implicación. En realidad, no existe ser humano fuera de la sociedad y ésta no puede existir sin algún modo de educación. Más aún, la “forma” de la educación se relaciona directamente con la “forma” de la sociedad.

Quando se habla de una sociedad crítica, se habla de una educación de igual magnitud en el proceso enseñanza-aprendizaje; esta enseñanza, parte de la educación, exige la competencia del diálogo (comunicación), ya que sin este no puede darse la primera. (p. 133)

#### **2.6.4 Carencia de valores**

En nuestra actualidad los valores se han perdido tanto en la familia como en la sociedad. El primer lugar donde se adquieren es en la primera escuela (el hogar); pero lamentablemente ha decaído de tal forma que está afectando notablemente en todas las áreas del ser humano. Castellanos (2016), Describe como:

Valores morales conocemos al conjunto de normas y costumbres que son trasmitidas por la sociedad al individuo y que representan la forma buena o correcta de actuar. En este sentido, los valores morales nos permiten diferenciar entre lo bueno y lo malo, lo correcto y lo incorrecto, lo justo y lo injusto. (p. 45)

Para poder evitar que los valores vayan decayendo aún más en nuestros adolescentes y en nuestra sociedad multilingüe, multiétnica y multicultural, es importante fomentarlos en el hogar y en la institución de educación por lo cual Leiva (2004), menciona los planteamientos expresados en las primeras jornadas de intercambio de experiencias en educación intercultural celebradas en noviembre de 2001 en Córdoba, promovidas por la Dirección general de Orientación Educativa y solidaridad de la consejería de educación y ciencia de la junta de Andalucía, para acrecentar los valores en los alumnos:

1. Promover el respeto por las minorías, así como una actitud positiva hacia ellas, en el reconocimiento y aceptación de otras culturas diferentes a la nuestra, con sus propios valores.
2. Asumir y aceptar la realidad cultural plural de nuestros contextos educativos.

3. Fomentar el respeto a las diferencias, así como el conocimiento de lo que nos separa y también en la búsqueda de todo aquello que nos une.
4. Mantener una actitud de respeto y tolerancia hacia otras creencias y culturas en el seno de un mundo globalizado y cambiante.
5. Trabajar desde un enfoque formativo que integre las tres dimensiones básicas: pensar, sentir y hacer.
6. Desarrollar actividades educativas que promuevan la solidaridad, la tolerancia y el compromiso en pos de la igualdad.
7. Acceder a una mejor comprensión de las culturas de origen de los alumnos.
8. Insistir en la formación de la identidad personal, de la propia autonomía, haciendo hincapié en el auto-concepto y la autoestima. (p. 93)

### **2.6.5 Violencia**

En la actualidad la violencia no solamente se genera a nivel de sociedad, sino está se va gestando desde las familias; lo cual genera que al momento de estar en el centro educativo todas estas prácticas de violencia afloren en dicho entorno.

La palabra bullying se utiliza para indicar los diferentes tipos de abusos que se pueden dar en la clase, hecho que hace que los alumnos se formen con mentalidades erróneas y que el ambiente donde se encuentran no sea el más adecuado para la formación de los alumnos.

Se puede dar también burlas que pueden generar en el alumno rechazo de ir al colegio o instituto; lenguaje racialmente ofensivo lo que genera un ambiente hostil y poco agradable; conducta grosera o irrespetuosa ya sea entre los alumnos, los docentes o los mismos padres lo que desencadena problemas más fuertes como golpes y arrebatos de ira; lo que de ninguna forma es conveniente para el proceso de la enseñanza-aprendizaje y que no genera nada beneficioso en el alumno.

Para poder realizar un cambio en cuanto a la violencia o irritabilidad que el alumno pueda tener se pueden utilizar estas recomendaciones según Moral (2010):

- Adoptar un comportamiento tranquilo
- No tomar los comentarios del alumno de forma personal
- Una vez que el alumno se haya calmado, mantener una conversación amigable y privada con él
- Proporcionar al alumno irritado un área para la reflexión
- Pedir al alumno que escriba sobre lo acontecido
- Enseñar al alumno algunas técnicas de relajación
- Establecer lazos de comunicación con el alumno
- Ayudar al alumno a resolver los conflictos con sus compañeros. (p. 357)

### **2.6.6 Desinterés educativo**

Hay alumnos que en casi todas las aulas tienen dificultad a la hora de prestar atención, tiene dificultad para concentrarse, les cuesta entender las instrucciones que les da el docente; caen en el aburrimiento o tedio a la clase, así como olvidar desde la tarea que van a realizar por muy sencilla que sea u olvidar el material para hacer la actividad solicitada por el docente. Esto genera tanto en el alumno como en el docente impotencia y desanimo; por lo cual el docente puede adoptar las siguientes medidas según Moral (2010):

- Mantener un contacto más estrecho con los alumnos con tendencia a desconcentrarse y distraerse, sentándolos cerca en la primera fila, etc
- Alabar al alumno cuando se está portando bien
- Minimizar las posibilidades de distracción del alumno
- Asegurarse de que el alumno está atento cuando se dan instrucciones
- Reducir los períodos de trabajo del alumno
- Dividir la tarea en partes más pequeñas y fáciles de completar
- Limitar la cantidad de información en el material para distribuir en clase
- Presentar la información de formas distintas
- Asignar tareas que tengan relación con los intereses y las habilidades del alumno. (p. 353)

### **2.6.7 Desempeño docente**

Es importante que el docente esté bien preparado para poder enfrentar los retos educativos actuales; poseer los conocimientos adecuados para poder darle al alumno todas las herramientas posibles para defenderse a nivel personal, en la sociedad y en el mundo laboral; así como que genere en el alumno un cambio de mentalidad para que el acreciente su nivel de educación y pueda generar cambios en su entorno.

Dentro de las características de la profesión docente que cita Moral (2010), están:

- Proporcionar un servicio a la sociedad.
- Estar fundamentada sobre un cuerpo de conocimiento.
- Requerir un grado de habilidad.
- Requerir un período de entrenamiento académico.
- Requerir un grado alto de autonomía y libertad en hacer juicios y tomar decisiones.
- Estar fundamentado en una ética determinada. (p. 23)

## **2.7 Estrategias que se utilizan para que la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia sea efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje**

Es importante que al momento de enviar el mensaje sea de una forma adecuada, ya que se puede mal interpretar y dar un mensaje equivocado; lo cual no ayuda para que la comunicación se clara y efectiva.

La comunicación entre el maestro y el alumno es esencial cuando surge algún problema o cuando se requiere intercambiar información o concepciones de la realidad. La comunicación va más allá de que el maestro hable y el alumno escuche; es más que el simple intercambio de palabras entre personas. Es lo anterior y la manera de expresar, la forma de dirigir el mensaje, el cual tiene dos significados: el directo (dado por las palabras) y el metacomunicativo, (dado por la relación simbólica que se establece entre maestro y alumno). (Piccini y Nethol, 2007, p. 132)

Tiene que ver mucho el lenguaje corporal, la voz, las palabras que se utilizan, incluso la entonación con la cual se da el mensaje, de eso depende mucho la efectividad del mensaje.

En el proceso de la enseñanza-aprendizaje, es importante la comunicación, pero no hay que olvidar que para que el proceso sea efectivo, es necesario que todos los involucrados (docentes, alumnos y padres de familia), estén conscientes del papel que desempeña cada uno; esto hará que se tenga una comunicación fluida, amena, entendible y confiable.

Además de esto, hay otros factores que hacen que la comunicación sea efectiva en el proceso de la enseñanza aprendizaje; los cuales se desglosan a continuación:

### **2.7.1 Motivación**

En su tesis indica, Girón (2014):

Esforzarse por alcanzar una meta lleva implícito cierto grado de motivación, aunque las actividades para conseguir dicha meta no sean del todo agradables. La motivación es un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta del ser humano para poder satisfacer sus necesidades de realización como persona; y es temporal ya que cambia constantemente dependiendo de las circunstancias por las que atraviesa una persona en un momento específico. (p. 15)

Asimismo, Nieto (2004), refuerza: Algunas de las nociones que contienen elementos certeros que forman parte de la motivación son:

- ✓ La motivación se adquiere y se transforma en función de nuevos elementos que se aprenden a lo largo de la vida y que llegan a desempeñar un papel decisivo en la formación de la conducta motivada.
- ✓ La motivación guarda una estrecha relación con la interacción social. De la relación con los otros se obtiene muchos de los motivos que van a seguir y a utilizarse para orientar la conducta.
- ✓ La motivación es un impulso del individuo a desarrollarse en lo físico y en todos los restantes aspectos de la personalidad. Esa tendencia estaría en la base de toda conducta motivada. (p. 44)

Por lo cual esto deriva en que no solo depende de los factores externos e internos; sino también de las circunstancias que esté pasando dicha persona, el entorno donde estudia, vive, trabaja o los medios donde se rodea.

En cuanto al proceso de la enseñanza-aprendizaje, la motivación debe de ser permanente y no solamente al inicio del proceso, sino que debe ser constante para no perder la atención del alumno. Según Galo (1998), es necesario que: “El establecimiento de un “clima” afectivo adecuado en la clase, en el que se estimule y respete a los alumnos y se propicie la comunicación, constituye una fuente de motivación para el aprendizaje” (p. 80).

Es importante que el alumno tenga la libertad de poder elegir algunas de sus actividades, esto crea en él un efecto motivador, porque lo hace voluntariamente, le nace y le gusta hacerlo.

El hacer diferentes actividades, también hace que el alumno no caiga en la monotonía, esto hace que él sea independiente y pueda ponerle su sello personal al trabajo que realiza.

También como indica Galo (1998): “El reforzamiento positivo de la conducta del alumno consiste en aprobación, atención a su persona, señalamiento de sus logros, etc., se ha revelado más eficiente para la motivación que el uso de castigos, sanciones, rechazo y reprobación” (p. 80).

### **2.7.2 Creatividad e innovación**

En la actualidad la creatividad e innovación van creciendo cada día más en este mundo cambiante y moderno en el cual nos encontramos, esto hace que en cuanto a la educación se refiere, no sea la excepción y siempre se esté innovando y actualizándose todos los días; de ahí la importancia de la transformación de los procesos. En cuanto a creatividad se refiere, según Montoya y otros (2010), indica que creatividad es:

Proceso mediante el cual las personas expresan su imaginación, ideas y emociones y obtienen de él un grado de satisfacción. La creatividad viene determinada, por tanto, más por el grado de satisfacción personal de sus creaciones que por la aproximación a los resultados y las pautas establecidas por otras personas (p. 55).

Visto desde este punto, la creatividad hace que la innovación en la educación vaya floreciendo con nuevos procesos que permitan crear modelos de enseñanza, para que el aprendizaje sea más efectivo, dinámico y atractivo para los estudiantes.

En el caso de los estudiantes el desarrollar esa habilidad les permite tener criterio, fluidez, flexibilidad, elaboración y originalidad en su aprendizaje.

Esto crea tanto en el docente como en el alumno, satisfacción por los logros alcanzados y poseer una muy buena experiencia del proceso enseñanza-aprendizaje al haber logrado cumplir con los objetivos previstos de una forma amena, diferente, activa y enriquecedora.

### **2.7.3 Disciplina**

Dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, es muy importante que haya disciplina en todo el proceso; llevar a cabo todas las actividades previstas para la clase, cumplir con la entrega de tareas, cumplir con los horarios establecidos, acatar las reglas del establecimiento y del aula, etc. Esto con el fin de no perder la continuidad del proceso educativo y acrecentar la responsabilidad de todos los involucrados en el proceso (docentes, alumnos y padres de familia).

Esto hará que la comunicación sea fluida, asertiva y activa en todo el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

La palabra Disciplina deriva del latín *discipulus*, que significa discípulo, quien recibe una enseñanza de otro. En un principio este vocablo nos enlaza con una relación autoridad-subordinación, en la que una persona dirige y ordena y otra se somete y obedece.

La disciplina está definida como la manera ordenada y sistemática de hacer las cosas, siguiendo un conjunto de reglas y normas estrictas que, por lo general, la rigen una actividad o una organización.

Se entiende como la labor que ejerce una persona para enseñar o adquirir buenos hábitos; abarcando todas aquellas reglas de comportamiento que elabora y las medidas que ocupa para cerciorar que dichas reglas se cumplan. (<https://conceptodefinicion.de/disciplina/>).

#### **2.7.4 Tecnología educativa**

Actualmente la tecnología ha ido evolucionando continuamente y desde que se inició con todos los aparatos eléctricos, como el televisor, la radio, bipers, celulares, computadoras, tablets, sistemas de enlace satelital, etc, ha ido creciendo y creciendo, teniendo en la actualidad las redes e internet el cual permite obtener información casi de todo en solo instantes, lo que hace que la humanidad actual este siempre informado sobre diferentes temas en tan solo dar un click.

En cuanto a educación se refiere, el uso del internet es casi la principal herramienta que se utiliza, para que tanto docentes como alumnos se puedan apoyar en su utilización y así poder obtener, como transmitir los conocimientos adquiridos y por adquirir en dicho proceso.

“La tecnología tiene como propósito brindar herramientas que permitan la adquisición de conocimiento de una forma espontánea y significativa en el aprendizaje” (Blanco, 2017, p. 17).

### **2.7.5 Utilización de herramientas educativas novedosas**

La utilización de herramientas para el proceso de enseñanza aprendizaje es importante para que los conocimientos que el docente traslade a sus alumnos sean efectivos y por ende tengan un mejor desarrollo en su aprendizaje.

Los audiovisuales, películas, computadora, Tablet, internet y otros medios electrónicos apoyan el proceso de la enseñanza. Adicional a eso también hay otros recursos que se pueden utilizar para que conjuntamente con los padres de familia, docentes y alumnos puedan tener una comunicación abierta y asertiva en el desarrollo de todo ciclo escolar.

Es necesario tomar en cuenta también otras herramientas para mantener la comunicación en ambas vías, lo cual genera que siempre se esté informado de todo el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

Por lo cual se deben tomar en cuentas lo siguiente:

#### **a) Reuniones mensuales**

Este recurso es muy bueno para tener una buena comunicación con los Padres de familia, de tal manera que puedan estar ellos informados del proceso de la enseñanza-aprendizaje de sus hijos; así como de poder aclarar sus dudas y aportar sugerencias o ideas productivas para el proceso educativo.

Es importante que se realice una buena planificación para dichas reuniones, para que sean efectivas y que la mayoría de los padres de familia puedan participar en ellas.

En primer lugar, es importante informar con anticipación la fecha, la hora y el lugar de la reunión, para que haya toda la participación posible.

Elaborar una guía de los asuntos a tratar en dicha reunión y si es posible darle dicha información a los padres de familia por escrito para que lleven la continuidad de la misma.

Hacerlo de una forma ordenada, con vocabulario claro, sencillo y ameno para que los padres de familia puedan participar de la misma, que se sientan bienvenidos y con toda la atención para poderles brindar la información posible, así como aclarar todas las dudas que pudieran surgir.

Tener claro que es un tiempo muy valioso para aprovechar al máximo a los padres de familia, ya que por trabajo u otras actividades no es posible tener contacto permanente con ellos. Derivado de esto es muy útil si se pudiera tener por medio electrónico comunicación con ellos por algún tema muy relevante en relación a sus hijos; para tratar de mantener una comunicación efectiva en todo el proceso educativo de sus hijos; o por alguna consulta que pudieran tener ellos en su momento.

Asimismo, es bueno desde el principio del ciclo escolar, establecer la temporalidad de las mismas, es decir si se realizarán de una forma mensual o bimestral, para poder abarcar todo el proceso educativo anual.

Así mismo, Hay que tener presente que la modalidad de comunicación debe estar organizada institucionalmente ya que, de lo contrario, no será una propuesta de la escuela, sino de un docente en particular (que se perderá cuando este no trabaje más allí) (Enciclopedia de pedagogía práctica, 2001).

### **b) Agenda escolar**

Este es otro medio el cual se utiliza para tener una comunicación constante con los padres de familia y un recordatorio para los alumnos de las tareas asignadas para hacer en la casa.

Es importante que los mensajes, aunque parezca una obviedad, no tienen que tener faltas de ortografía, pues resulta muy desagradable leer un mensaje con errores que provenga de la escuela, especialmente si quien lo redactó fue el educador (Enciclopedia de pedagogía práctica, 2001).

Tomar nota que no es solo para poner quejas o malestar del comportamiento del alumno, sino también: es importante relevar cuáles son las expectativas que tienen en relación con la educación de sus hijos en general y los desempeños del niño en particular. (Enciclopedia de pedagogía práctica, 2001).

Se puede también sugerir lugares a los cuales pueden ir a visitar el fin de semana que acreciente o refuerce los conocimientos adquiridos por el alumno, por ejemplo (museos, teatros, lugares históricos o vistos en clase, zoológico, etc) esto con el fin de que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea mucho más efectivo y práctico; así como se mejorara la comunicación entre padres de familia, alumnos y docentes, ya que estarán en la misma sintonía.

Así cómo involucrar a los padres de familia con las actividades que tiene que desarrollar sus hijos para que la comunicación y el aprendizaje sea más ameno y efectivo.

### **c) Evaluación**

La evaluación según Galo (1998): “Es la serie de acciones realizadas para controlar los logros u objetivos alcanzados por los alumnos. Es continua durante el proceso didáctico” (p. 86).

Dentro de las ventajas que tiene la evaluación es que al alumno le permite poder darse cuenta de sus deficiencias y poderlas mejorarlas. La evaluación debe ser “un proceso continuo” a fin de que se logren alcanzar los objetivos previstos en el proceso de la enseñanza-aprendizaje. (Galo, 1998, p. 86)

En la evaluación es importante tomar en algunos casos las diferencias individuales para poder asegurar que se alcancen los objetivos previstos y para poder reforzar en todo momento el proceso del aprendizaje. De la Torre (2007), indica:

Hay tres tipos evaluación: la evaluación diagnóstica, la evaluación formativa y la evaluación sumaria.

La evaluación diagnóstica permite predecir lo que ocurrirá durante el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje o después de él.

La evaluación formativa contempla todas las actividades que verifican y controlan el avance logrado, analizando de una manera sistemática los resultados del proceso educativo.

La evaluación sumaria es aquella forma de medición y valoración que se utiliza para certificar el aprendizaje, asignar calificaciones, realizar promociones, etcétera. (p. 206)

Es importante poder incluir las tres para que sea una evaluación integral y que se pueda realizar una buena apreciación del proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos, para que los docentes puedan tener datos confiables de dicho proceso.

### **CAPÍTULO III**

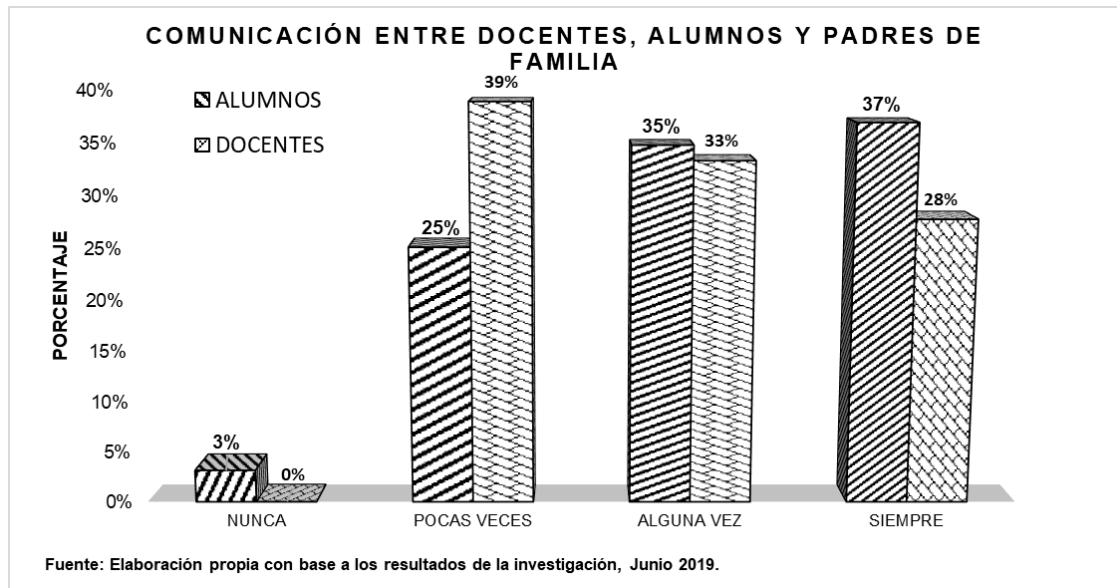
#### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, aplicando procedimientos estadísticos se calcularon frecuencias y distribuciones porcentuales, aplicando dos instrumentos una encuesta elaborada para docentes de primero básico y otra para estudiantes de primero básico de tres institutos públicos siendo los mismos: Instituto Nacional para señoritas, Centro América "INCA", Instituto Nacional Central Mixto e Instituto Víctor Manuel de la Roca.

Se encuestaron 18 docentes de primero básico, de los tres institutos antes citados, de los cuales 13 son mujeres y 05 hombres, comprendidos entre las edades de 28 a 62 años; así como se encuestaron a 473 alumnos, de los cuales 386 son mujeres y 86 hombres, comprendidos entre las edades de 12 a 17 años; a quienes se les solicitó completar 16 y 17 preguntas respectivamente, las cuales se consolidaron y se obtuvo la siguiente información:

### 3.1 VARIABLE COMUNICACIÓN EFECTIVA

GRÁFICA 1



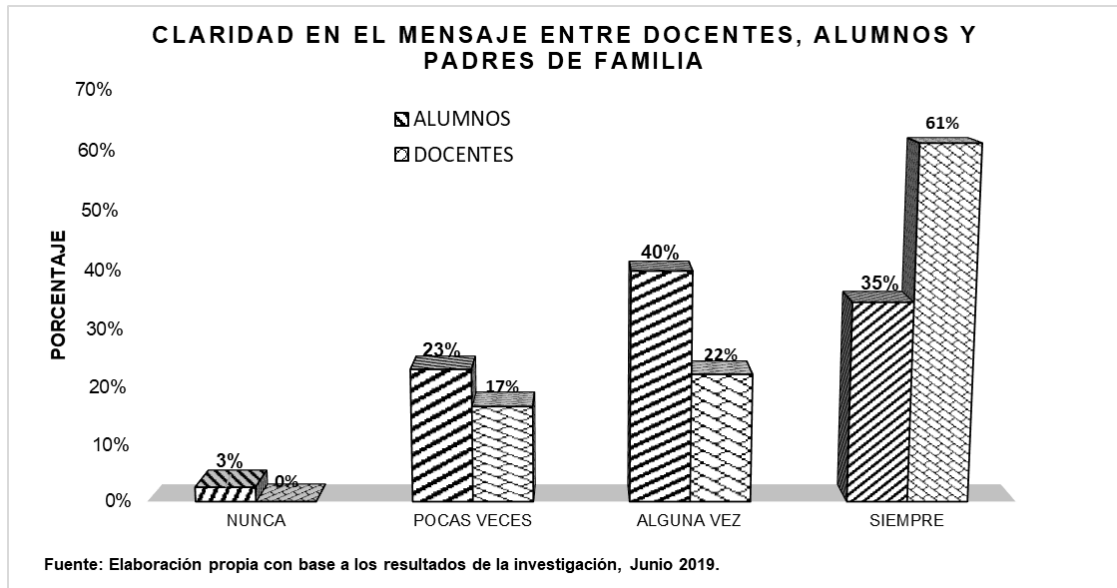
En cuanto a la comunicación entre los docentes, alumnos y padres de familia se refiere, indican los alumnos que siempre existe en un 37% y en los docentes un 28%, esto debido a que tienen la confianza para comunicarse; el 35% de los alumnos y el 33% de los docentes se comunican algunas veces por consultas de tareas, problemas personales, entrega de notas u otros; el 25% de alumnos y el 39% de los docentes pocas veces se comunican, debido a que los alumnos no tiene la confianza con los docentes y padres de familia, los docentes por falta de tiempo y por tener muchas población de alumnos y con los padres de familia por tener extensos horarios de trabajo y no brindarles el tiempo adecuado; asimismo refiere el 3% de los alumnos que nunca tiene comunicación con los docentes y padres de familia por los aspectos antes citados.

GRÁFICA 2



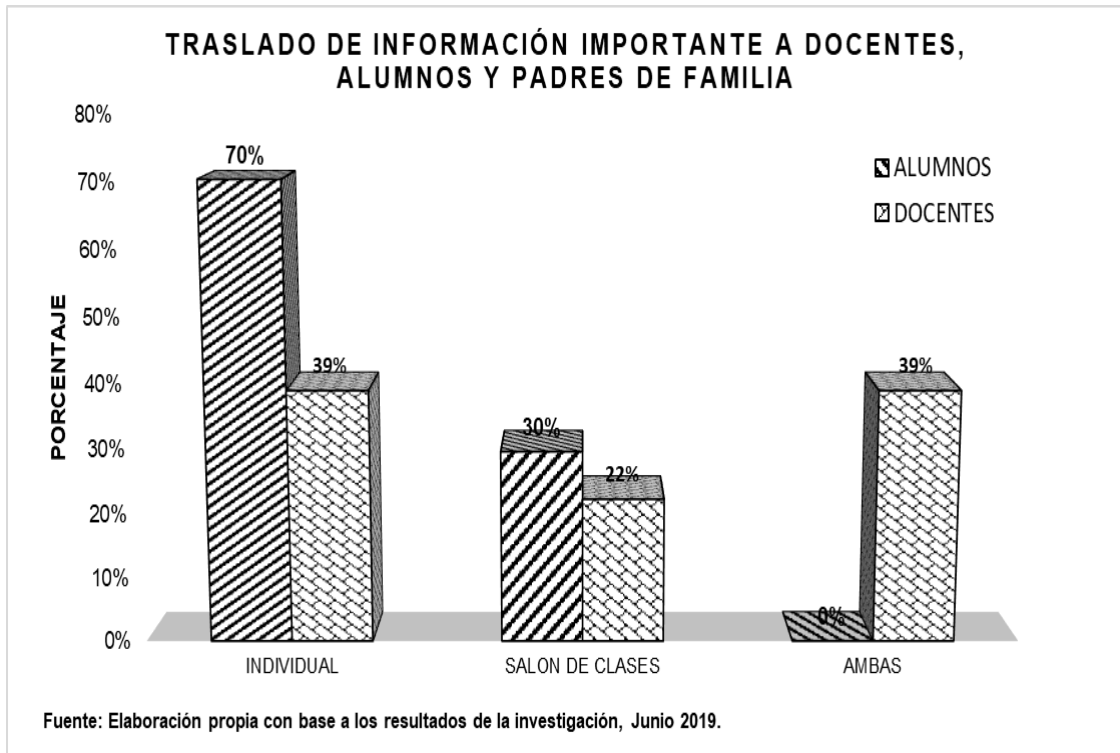
En relación a la comunicación que utilizan los alumnos con los docentes y padres de familia, el 80 % lo hace de una forma verbal, ya que se expresan y entienden de mejor forma; el 9% lo hace de una forma auditiva, ya que prefieren escuchar los comentarios de los docentes y padres de familia; el 6% lo prefiere de una forma visual para ver el comportamiento y reacción de los padres y docentes y el 5% lo hace de una forma escrita.

GRÁFICA 3



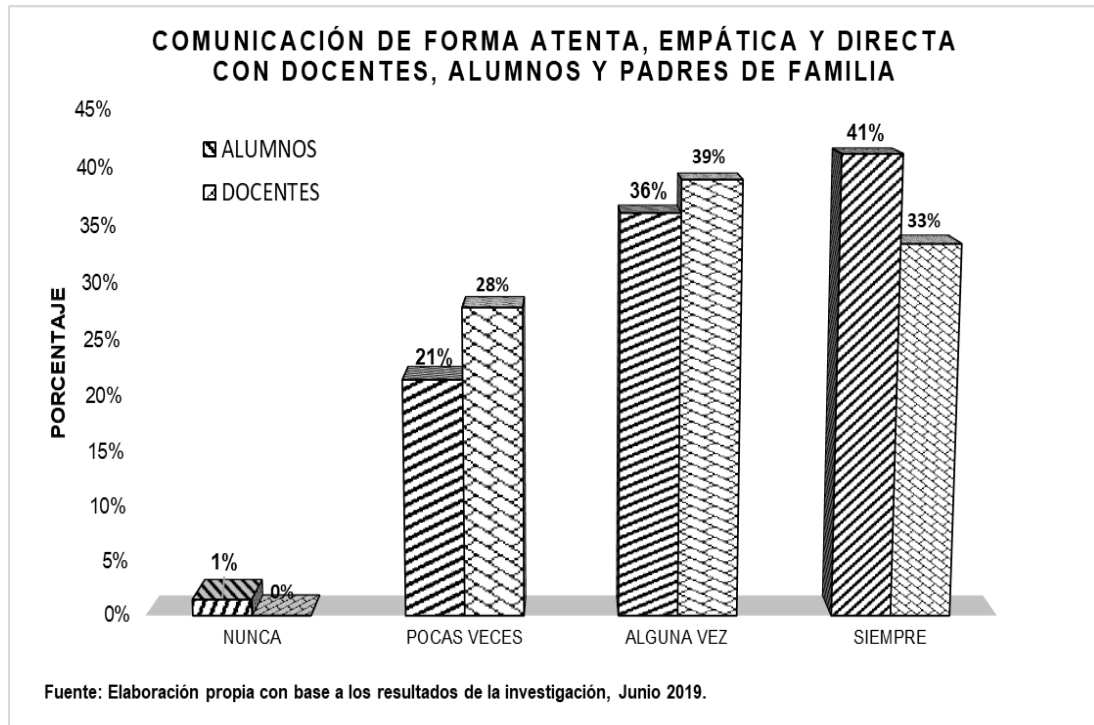
La Claridad en el mensaje transmitido entre los docentes, alumnos y padres de familia, refleja que los alumnos siempre queda claro en un 35% y en los docentes un 61%, esto debido a que se da la confianza para exponer las inquietudes y resolverlas juntos; el 40% de los alumnos y el 22% de los docentes algunas veces queda claro el mensaje porque se da indiferencia por parte de los alumnos y padres de familia, y porque los alumnos no entienden muchas veces lo indicado; el 23% de alumnos y el 12% de los docentes pocas veces queda claro el mensaje transmitido, por andar con prisa y no poner atención o por el lenguaje que se utiliza, así como que los padres no tienen la preparación académica para entender los problemas de índole educativa; el 3% de los alumnos indica que nunca queda claro el mensaje transmitido con los docentes y padres de familia porque no logran transmitirlo de una forma clara.

GRÁFICA 4



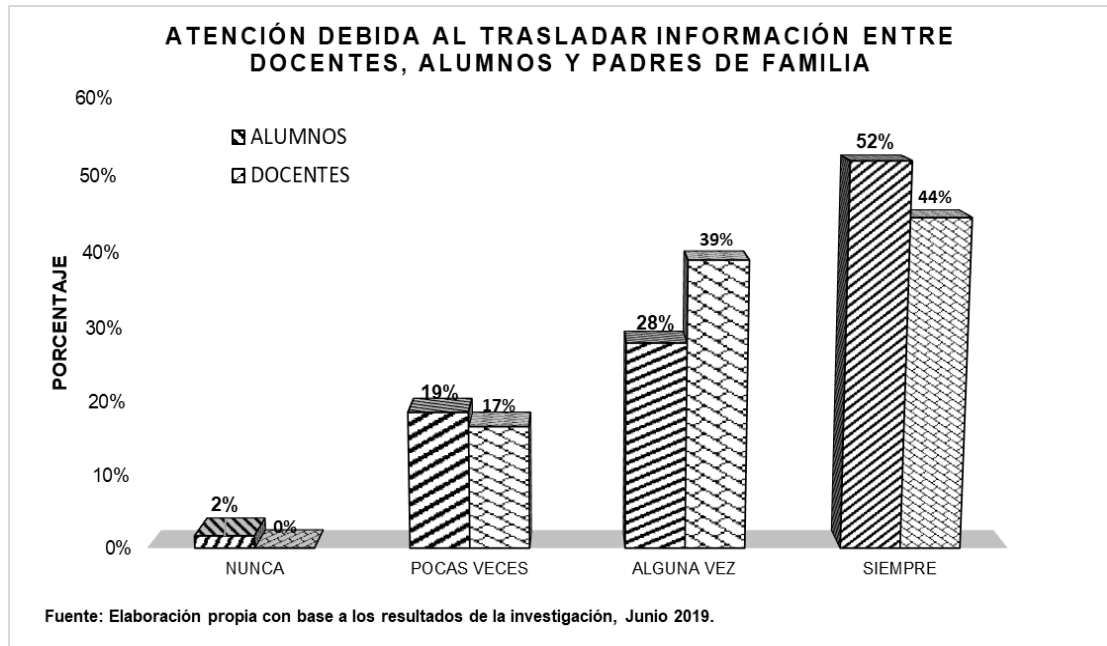
El traslado de información importante, refleja que el 39% de los docentes y el 70% de los alumnos lo hacen de una forma individual para que quede claro por medio verbal y escrito por medio de agenda escolar; el 22% de los docentes y el 30% de los alumnos, lo hacen de una forma colectiva en el salón de clases y reuniones con los padres de familia; lo que hace que el 39% de los docentes utilizan ambas formas de trasladar la información para una mejor fijación de la misma.

GRÁFICA 5



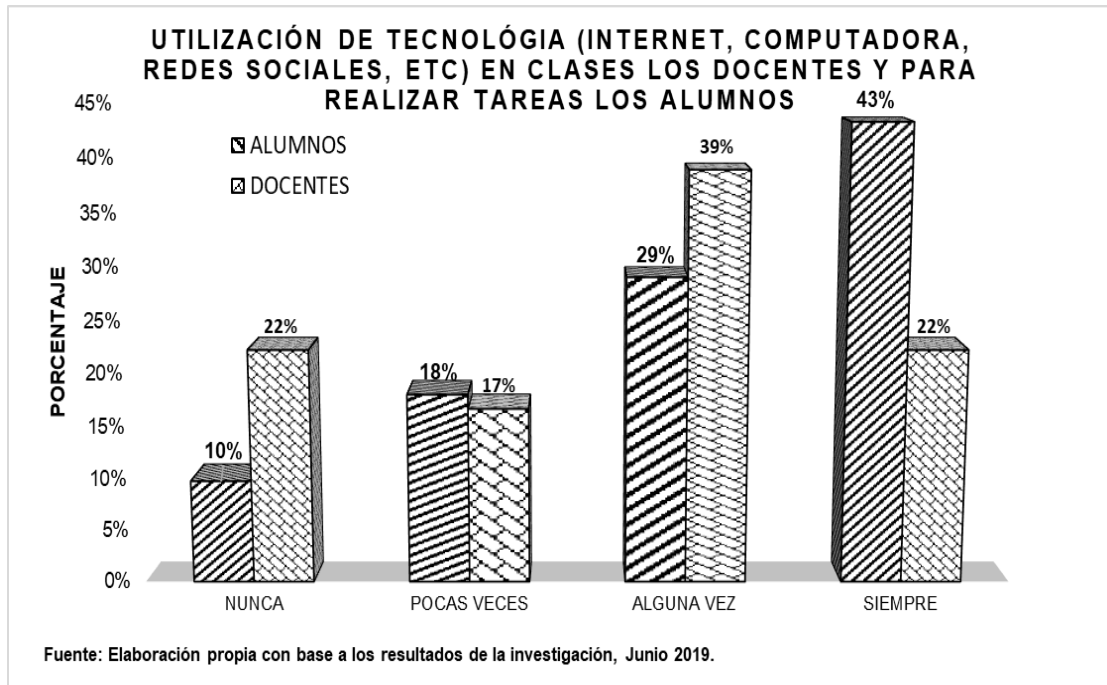
En respuesta al comunicarse de forma atenta, empática y directa con docentes, alumnos y padres de familia, el 33% de los docentes y el 41% de los alumnos indica que siempre lo hacen porque se interesan en su desempeño educativo y los padres les interesa la formación de los alumnos; el 39% de los docentes y el 36% de los alumnos, revela que lo hacen alguna vez, porque algunos responden de forma agresiva y no están de acuerdo los padres de familia con lo que se les informa de los alumnos; el 28% de los docentes y el 21% de los alumnos, reflejan que pocas veces lo hacen, porque no le ponen interés y el 1% de los alumnos indica que nunca por lo antes citado.

GRÁFICA 6



En cuanto a la atención debida al trasladar información entre docentes, alumnos y padres de familia, el 52% de los alumnos y el 44% de los docentes indican que siempre le prestan la atención debida cuando se traslada información; mientras que el 28% de alumnos y el 39% de los docentes opina que alguna vez ya que los alumnos aparentan poner atención, pero a la hora de preguntarles no saben responder y los padres de familia llegan tarde a las reuniones, así como los alumnos indican que cuando se comunican con los docentes y padres de familia no les prestan la atención que se requiere; el 19% de los alumnos y el 17% de los docentes, indican que pocas veces lo hace, ya sea por falta de interés o por estar distraídos pensando en otras cosas o no estar motivados, y un 2% de los alumnos indican que nunca por las situaciones antes descritas.

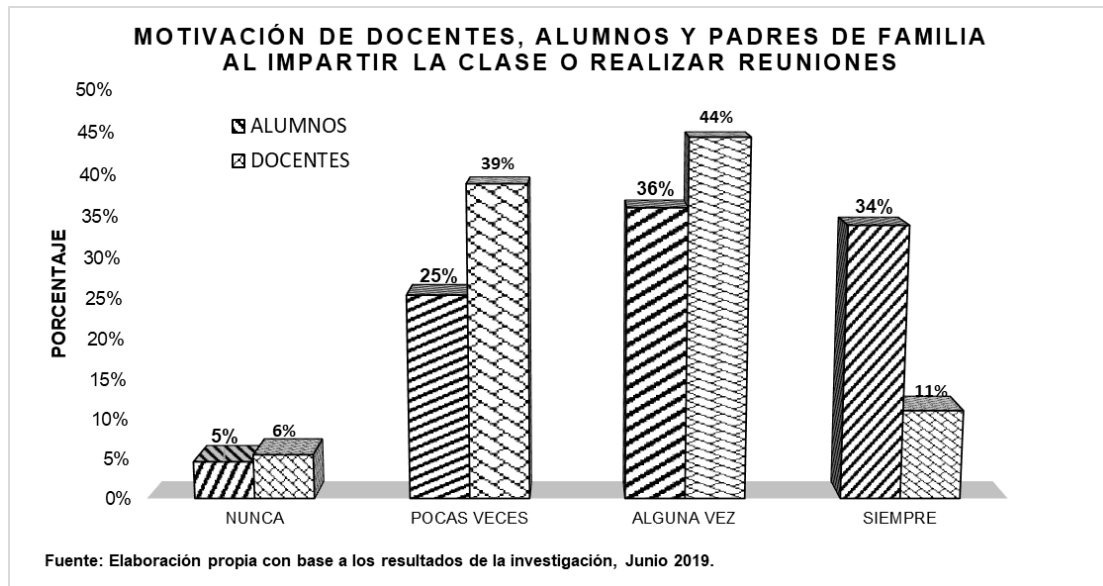
## GRÁFICA 7



Indican el 43% de los alumnos y el 22% de los docentes, que siempre utilizan tecnología para impartir las clases y para que los alumnos realicen sus tareas; el 29% de los alumnos y el 39% de los docentes refleja que alguna vez los alumnos utilizan tecnología para realizar sus tareas ya que no todos tienen las oportunidades de tener en el hogar o en la institución en el caso de los docentes; el 18% de los alumnos y el 17% de los docentes opinan que pocas veces porque es un riesgo por toda la información que se maneja, por lo cual se utilizan los libros, cuadernos y hojas de trabajo y el 10% de los alumnos así como el 22% de los docentes revelan que nunca utilizan estos medios tecnológicos, los alumnos porque no tienen recursos económicos para esos gastos.

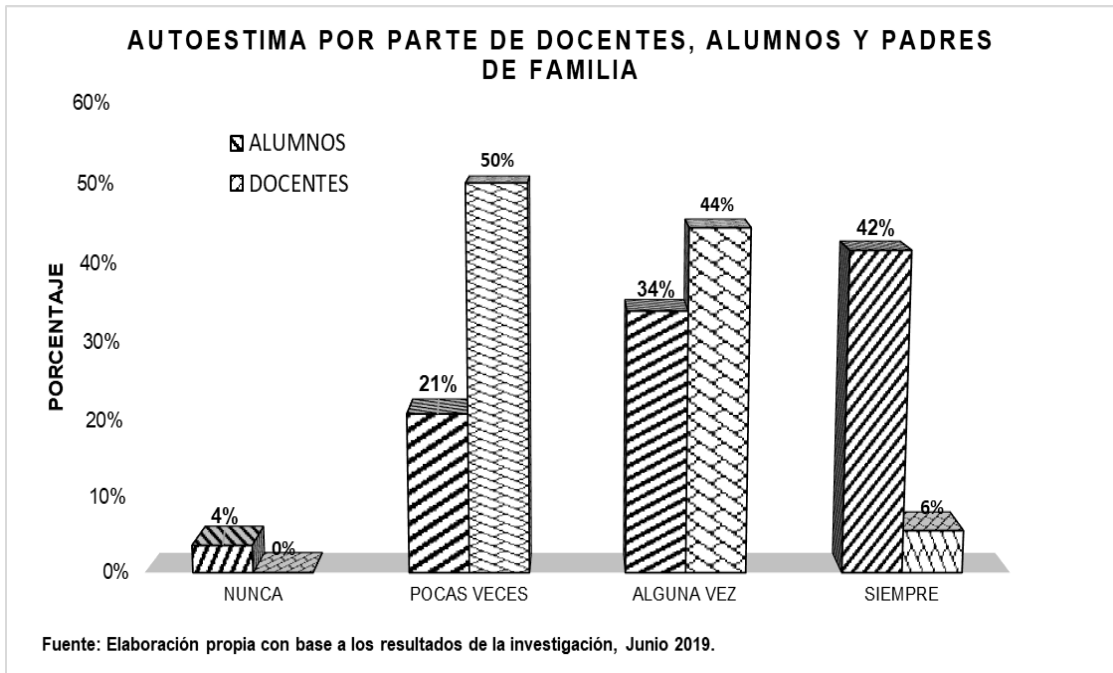
### 3.2 VARIABLE FACTORES DETERMINANTES EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

GRÁFICA 8



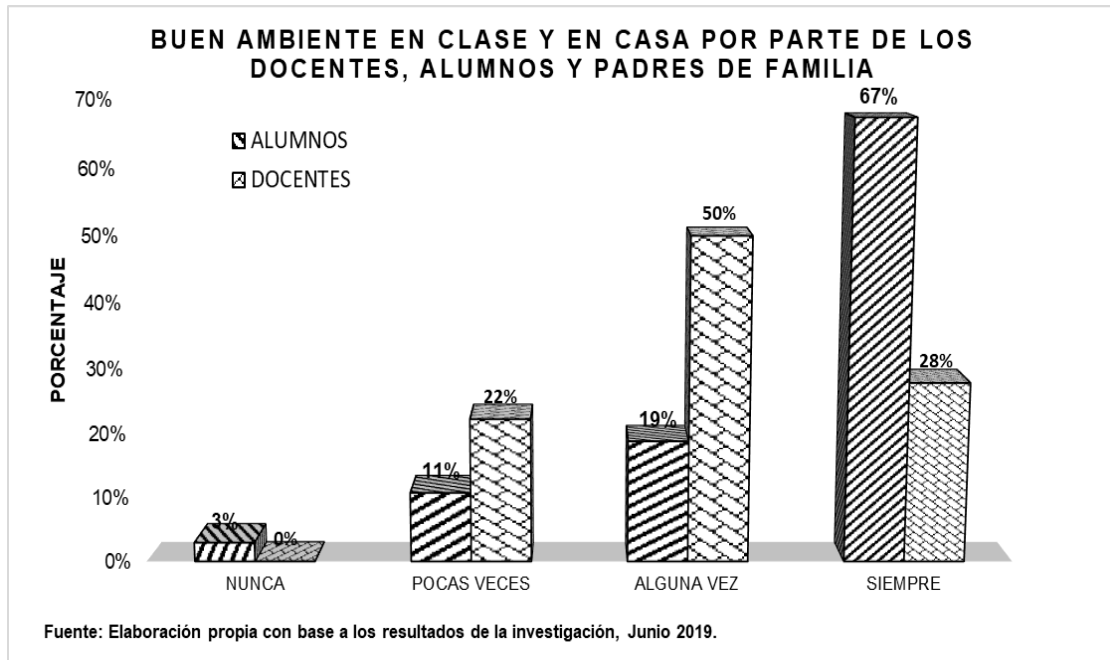
El 34% de los alumnos indican que los docentes están motivados al momento de impartir la clase y solo el 11% de los docentes indican que siempre están motivados los alumnos y los padres de familia al recibir la clase o participar en una reunión; el 36% de los alumnos y el 44% de los docentes indican que alguna vez los alumnos y padres de familia están motivados, porque quieren ver resultados en los estudios de los alumnos así como de parte de los docentes; mientras que el 39% de los docentes y el 25% de los alumnos, indican que pocas veces, porque no le brindan el interés que deberían tener o los docentes tienen mucho trabajo que hacer y no le prestan la debida atención a la enseñanza; el 5% de los alumnos como el 6% de los docentes revelan que nunca hay motivación ni de impartir la clase, así como de participación de parte del alumno o de los padres de familia.

GRÁFICA 9



En cuanto a la autoestima se refiere, el 42% de los alumnos indica que los docentes siempre reflejan alegría y entusiasmo al impartir la clase, y el 6% de los docentes manifiestan que los alumnos mantienen siempre una autoestima alta; el 34% de los alumnos y el 44% de los docentes indican que alguna vez tienen autoestima alta ya que se mentalizan que no pueden hacer las cosas y en el caso de los docentes, por estrés o carga de trabajo no lo están al cien por ciento; el 50% de los docentes refiere que los alumnos pocas veces reflejan una autoestima alta, ya que entre ellos mismos se faltan el respeto y por el ambiente donde se desarrollan no es propicio para su autoestima y el 21% de los alumnos opinan que los docentes pocas veces reflejan autoestima; en cuanto el 4% de los alumnos indican que los docentes nunca la reflejan.

GRÁFICA 10



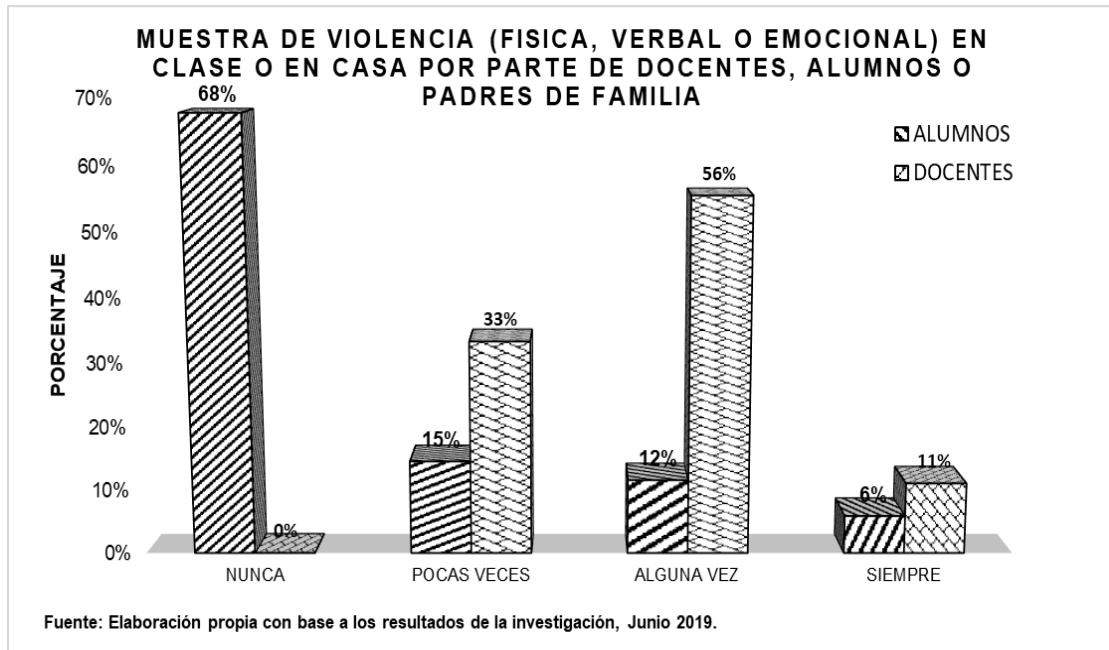
Indica el 67% de los alumnos y el 28% los docentes que siempre se mantiene un buen ambiente en el salón de clases y en casa para desempeñar el proceso educativo, ya que tratan de mantener unido al grupo; el 50% de los docentes y el 19% de los alumnos comparten que alguna vez mantienen buen ambiente en clase, ya que muestran apatía; en cuanto que el 22% de docentes y el 11% de alumnos opina que pocas veces se mantiene, esto por las distracciones o desacuerdos entre ellos mismos o por la poca relación interpersonal que, así como por los problemas que puedan tener los alumnos o los padres de familia en los hogares; un 3% de los alumnos indican que nunca tienen un buen ambiente en clase y en el hogar.

## GRÁFICA 11



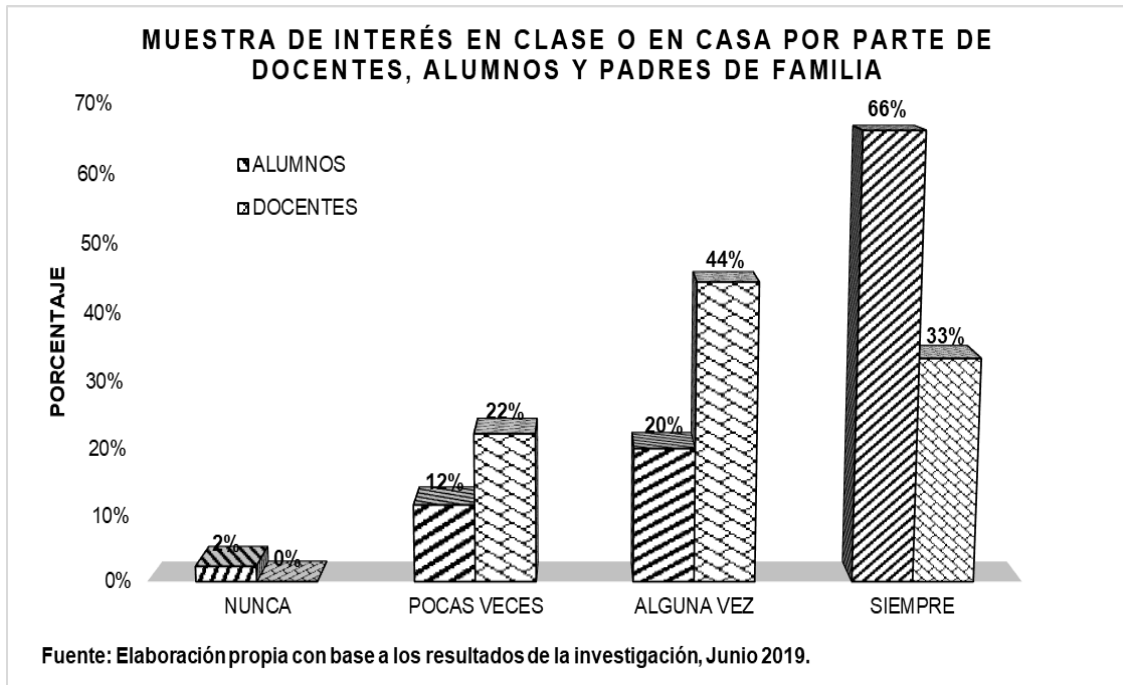
El 80% de los alumnos indican que siempre les inculcan valores para ser mejores personas y el 11% de los docentes indican que siempre reflejan con el ejemplo sus valores en su entorno; el 50% de los docentes y el 13% de los alumnos indican que alguna vez los alumnos y padres de familia poseen buenos valores ya que eso lo reflejan con el ejemplo, y los alumnos revelan que los docentes lo hacen en el salón de clases; luego opina el 39% de los docentes y el 6% de los alumnos, que pocas veces tienen buenos valores en su entorno ya que viven situaciones difíciles en su hogar y esto se da debido a que ha decaído el respeto y el inculcarlos en la familia y solo el 1% de alumnos indica que nunca tienen buenos valores en su entorno.

## GRÁFICA 12



El 68% de los alumnos indican que nunca han recibido violencia de ninguna índole por parte de los docentes y padres de familia; el 33% de los docentes y el 15% de los alumnos opinan que pocas veces han recibido violencia en clase o en casa, aunque lo demuestran con su conducta; el 56% de los docentes y el 12% de los alumnos, consideran que alguna vez muestran los alumnos violencia en clase ya que hay irrespeto con sus compañeros o compañeras y con los docentes, así como reciben violencia por parte de los padres de familia; y el 11% de docente, con el 6% de los alumnos, reflejan que siempre demuestran violencia en clase o con los padres de familia, esto como resultado del ambiente en que viven en los hogares, para llamar la atención o por autodefensa, así como por parte de los docentes.

GRÁFICA 13



El 66% de los alumnos y el 33% de los docentes, indican que siempre muestran interés al momento de impartir y recibir la clase o al realizar las tareas en el hogar; el 44% de los docentes y el 20% de los alumnos, manifiestan que alguna vez los alumnos muestran interés en clase porque muchas veces se distraen con otras cosas o con el celular y en el caso de los docentes y padres de familia, no le demuestran el interés al desempeño educativo que se realiza con los alumnos; mientras que el 22% de los docentes y el 12% de los alumnos, indican que pocas veces muestran interés en clase por falta de atención, por problemas en los hogares o por el trato de sus docentes.

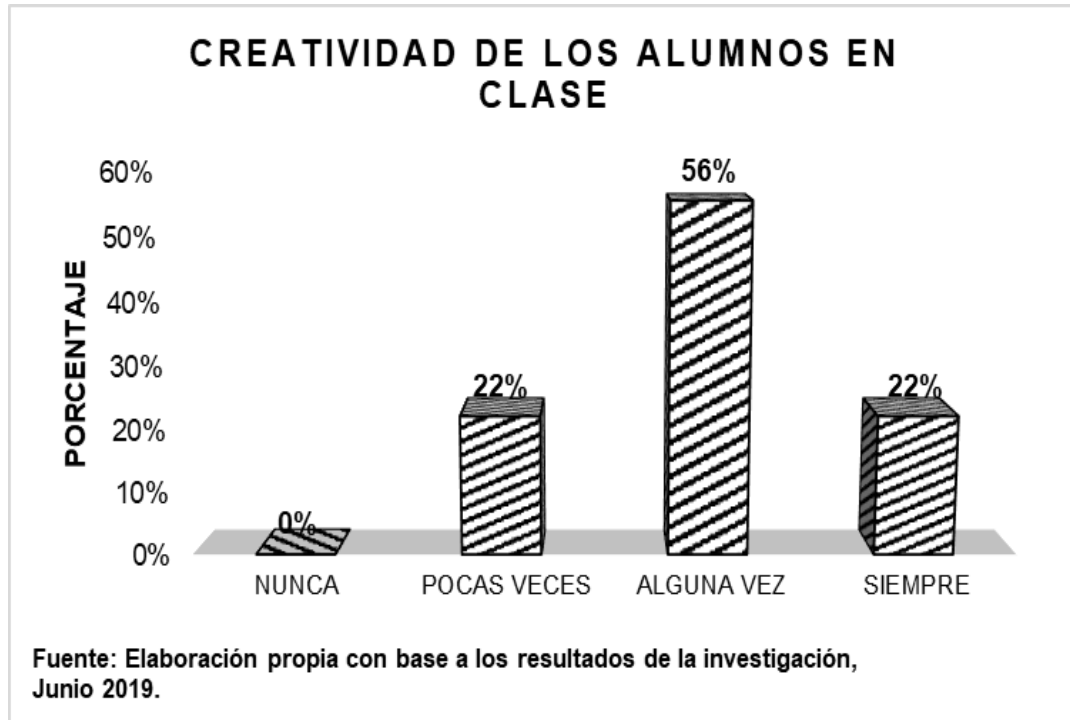
## GRÁFICA 14



El 41% de los alumnos y el 11% de los docentes, indican los alumnos que los docentes y padres de familia siempre están motivados en cuanto al proceso educativo, en cuanto los docentes opina que los alumnos y los padres de familia siempre están motivados aunque es la minoría, esto porque la mayoría están ocupados en otras cosas; el 39% de los docentes y el 37% de los alumnos reflejan que alguna vez están motivados pero solo les interesa la promoción del grado, más no el aprendizaje adquirido; el 39% de los docentes y el 19% de los alumnos indican que pocas veces hay motivación por parte del alumno y padres de familia, ya que por problemas familiares, de estrés o sociales no le dan importancia a este proceso, así como que los docentes están desmotivados en cuanto al proceso educativo; el 11% de docentes y el 4% de los alumnos revelan que nunca hay motivación, ya que prefieren muchas veces los padres de familia que trabajen sus hijos en vez de estudiar y no les presentan la atención debida a los alumnos por parte de los docentes y padres de familia.

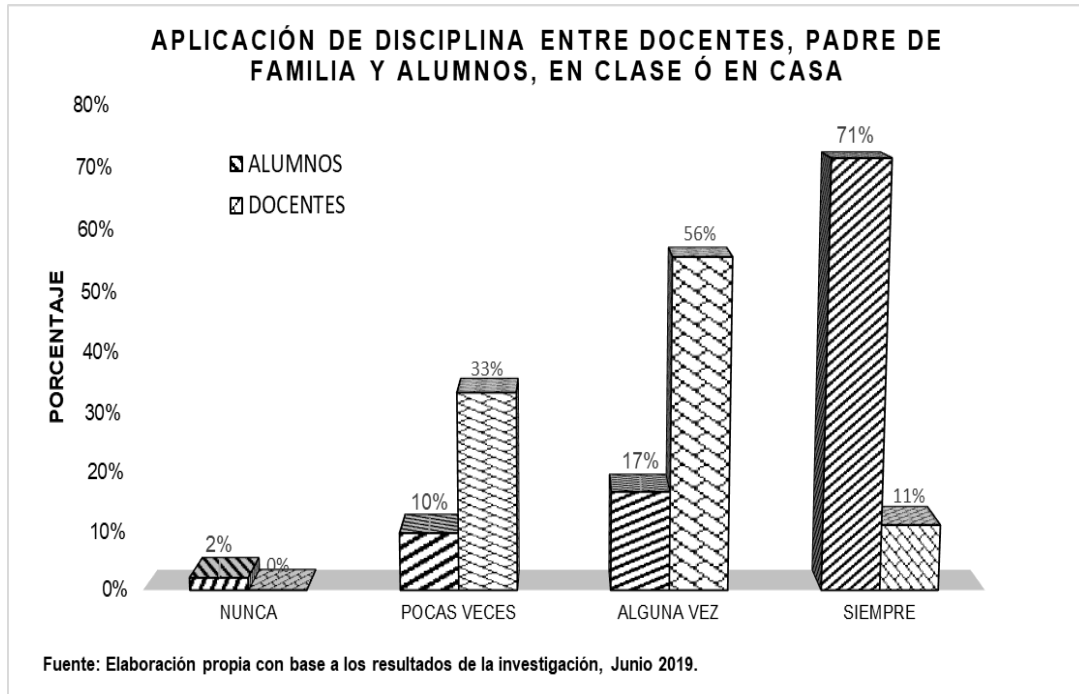
### 3.3 VARIABLE ESTRATEGIAS QUE ACTIVAN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

GRÁFICA 15



El 56% de los docentes indican que alguna vez los alumnos utilizan su creatividad para realizar las tareas que se les asignan, el 22% indican que siempre utilizan su creatividad ya que son ingeniosos y depende del aprendizaje se despierta la creatividad en ellos; el otro 22% opina que pocas veces son creativos ya que son apáticos, no les gusta pensar y quieren las cosas hechas, prefieren el sistema memorístico.

GRÁFICA 16



El 71% de los alumnos indican que los docentes y los padres de familia siempre aplican disciplina en el momento de recibir clases o realizar tareas, mientras que solo el 11% de los docentes opina que los alumnos siempre son disciplinados, ya que depende del método que se utilice en clase, promueve la disciplina y orden; el 56% de los docentes comentan que los alumnos alguna vez son disciplinados, porque muchas veces no hay compromiso y dedicación, así como el 17% de los alumnos reflejan que alguna vez los docentes y padres de familia aplican disciplina, ya que se preocupan por otras cosas y no les ponen atención; el 33% de los docentes indican que pocas veces los alumnos aplican disciplina en clases ya que no les interesa, son irresponsables y no se comprometen y el 10% de los alumnos reflejan que los docentes pocas veces aplican disciplina en clase y solo un 2% de los alumnos opinan que nunca se ejerce disciplina en clase, ya que todos hacen lo que quieren.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El presente estudio se llevó a cabo con los docentes y alumnos del ciclo de primero básico de tres Institutos del sector público, ubicados en la zona 1 de esta capital, los cuales son: Instituto Nacional Central para Señoritas INCA, Instituto Nacional Central Mixto y el Instituto Víctor Manuel de la Roca; esto con el fin de determinar la importancia de la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje, estudiando las tres variables descritas a continuación:

#### **4.1 Comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de la enseñanza-aprendizaje:**

Derivado de lo anterior, la comunicación efectiva no es más que poder transmitir clara y asertivamente el mensaje que se quiere dar; a lo cual tanto los docentes como los alumnos indicaron que debe de haber confianza para comunicarse, brindarse el tiempo adecuado, la mayor parte lo hacen de una forma verbal.

Según Ballenato (2013), indica:

La comunicación es el acto de comunicar, es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información. (p. 40)

Para poder dejar claro el mensaje tanto los docentes como los alumnos indicaron que es importante hacerlo de una forma verbal y reforzarla por escrito, máximo al trasladar la información a los padres de familia. Así como que para que haya claridad en el mensaje transmitido es importante prestarles la atención debida a los alumnos y utilizar un lenguaje comprensible para los alumnos y padres de familia.

Según Hernández (2003), para que la comunicación sea suficientemente efectiva, se debe cumplir con las siguientes condiciones: “Deseo de transmitir, emitir el mensaje, deseo de participar, de implicarse de los/las comunicantes, deseo de permanencia, de mantener la conversación, deseo de comprender a la otra persona, deseo de escuchar y actitud de respeto a los miembros del sistema comunicativo” (p. 555).

Por lo cual se evidencia en las encuestas realizadas que tanto en los alumnos como en los docentes tienen una comunicación individual para poder trasladar la información de una mejor forma, con mayor claridad y luego reforzarla de una forma colectiva en el salón de clases o en reuniones con padres de familia.

Asimismo, la utilización de la tecnología para comunicarse o trasladar información entre docentes, alumnos y padres de familia, es de suma importancia ya que se ve reflejado en las encuestas realizadas que, por ser instituciones públicas, no todos tienen el acceso a la tecnología y por tanto la comunicación se ve limitada. Esto según Blanco (2017):

Se considera que al utilizar las TIC ha permitido tener ambientes de aprendizaje en los cuales el estudiante interactúe de un modo tal que le permite el desarrollo de capacidades y habilidades. Aunque la integración de las TIC es una realidad latente en este mundo competitivo, se hace necesario buscar los medios adecuados para orientarlo y que resulte efectivo, garantizando el aprovechamiento al máximo de la parte formativa que ofrece. (p. 15)

Por lo cual la tecnología facilita las tareas educativas y laborales y por ende hace que el proceso de la enseñanza-aprendizaje sea más atractivo y productivo para todos los involucrados en el sistema educativo.

#### **4.2 Factores determinantes en la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje:**

Dentro de los factores que se estudiaron para esta investigación, se logró obtener en cuanto a motivación se refiere que tanto los alumnos como los docentes perciben cierto grado de motivación tanto en el salón de clases, como en reuniones de padres de familia, así como de parte de los alumnos. Pero también

reflejaron que muchas veces no reciben la motivación por parte de los docentes y de los padres de familia por estar ocupados en otras actividades.

Según Moral (2010):

Para conseguir solventar estas dificultades se deben tener presentes dos aspectos esenciales. En primer lugar, se debe intentar cambiar la manera de pensar del niño/a, a fin de que adquiera confianza en su habilidad para realizar las tareas escolares con éxito, si pone el esfuerzo suficiente. En segundo lugar, se deben identificar los entornos, situaciones y condiciones que lo motivan y hacer uso de ellos para fomentar su interés (p. 345).

Esto ha reflejado que en cuanto a autoestima y entorno social se refiere, los alumnos muchas veces se mentalizan que no pueden hacer las cosas y los docentes por carga de trabajo y estrés no dan el cien por ciento al momento de impartir la clase, lo cual genera que el ambiente que tienen en el salón de clase no sea el más adecuado, lo que repercute en la estimulación del alumno y por ende genere, algún tipo de violencia en clase y desinterés en el proceso educativo. Así como en el lugar donde viven, ya que el entorno es hostil y peligroso. Girón (2014), Describe en su tesis:

Es importante que el docente muestre a los alumnos que él tiene toda la autoridad dentro del salón de clase, pero de una manera amistosa y estableciendo los límites. Deben existir lineamientos y reglas enfocadas al respeto y la disciplina de cada persona, debido a su capacidad para aprender, para socializar, por su condición sociocultural, por su género, etc, por parte de los alumnos como del propio docente. Fomentar el aprendizaje corporativo, establecer metas de aprendizaje en lugar de metas de desempeño y tener expectativas positivas (p. 18).

La carencia de valores se ve reflejada en la encuesta realizada ya que los docentes indicaron que los alumnos pocas veces tienen buenos valores en su entorno ya que viven situaciones difíciles en el hogar y en el salón de clases porque muchas veces se faltan el respeto entre sí mismos o a los docentes.

Esto ha generado que se viva un ambiente de violencia en el alumno, docente y padre de familia, tanto en el salón de clase, así como en el hogar; esto se ve reflejado en la encuesta realizada, ya que indicaron que alguna vez han mostrado algún tipo de violencia (física verbal o emocional) por parte de los alumnos, de los docentes y padres de familia.

Derivado de eso Moral (2010), da recomendaciones que se puedan utilizar para realizar un cambio en cuanto a violencia o irritabilidad en el alumno:

- Adoptar un comportamiento tranquilo
- No tomar los comentarios del alumno de forma personal
- Una vez que el alumno se haya calmado, mantener una conversación amigable y privada con él
- Proporcionar al alumno irritado un área para la reflexión
- Pedir al alumno que escriba sobre lo acontecido
- Enseñar al alumno algunas técnicas de relajación
- Establecer lazos de comunicación con el alumno
- Ayudar al alumno a resolver los conflictos con sus compañeros (p. 357).

Las diferentes situaciones que el alumno pueda estar viviendo hace que el interés disminuya, eso se vio reflejado en la encuesta realizada, ya que, por distracciones en otras cosas o con el celular, no prestan la atención debida y en el caso de los docentes y padres de familia, no muestran interés en el desempeño educativo.

En cuanto al desempeño que los docentes realizan se refiere, indicaron los alumnos que, si están haciendo un buen trabajo, y un leve porcentaje indicó que no, debido a falta de personal o a sobre población de estudiantes, lo que hace que no se brinde una atención como se debe.

Esto concuerda con las características que debe poseer un docente según Moral (2010):

- Proporcionar un servicio a la sociedad.
- Estar fundamentada sobre un cuerpo de conocimiento.
- Requerir un grado de habilidad.
- Requerir un período de entrenamiento académico.
- Requerir un grado alto de autonomía y libertad en hacer juicios y tomar decisiones.
- Estar fundamentado en una ética determinada (p. 23).

### **4.3 Estrategias que se utilizan para que la comunicación efectiva entre docentes, alumnos y padres de familia sea efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje:**

Para que la comunicación entre los docentes, alumnos y padres de familia, sea efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se tomó como estrategias las siguientes: la motivación, la creatividad e innovación, la disciplina, la tecnología educativa, la utilización de métodos y herramientas educativas y la evaluación, derivado de esto, en las encuestas realizadas se pudo evidenciar lo siguiente:

Hay motivación por parte del alumno en cuanto al proceso educativo, pero en muchos casos es solo por promoción de grado, más no por el aprendizaje adquirido; lo cual es lo que les interesa muchas veces a los padres de familia, así mismo reflejó en un menor porcentaje que los docentes y padres de familia no les prestan la atención debida y eso muchas veces causa desmotivación a nivel general el proceso de la enseñanza-aprendizaje. En su tesis indicó Girón (2014):

Esforzarse por alcanzar una meta lleva implícito cierto grado de motivación, aunque las actividades para conseguir dicha meta no sean del todo agradables. La motivación es un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta del ser humano para poder satisfacer sus necesidades de realización como persona; y es temporal ya que cambia constantemente dependiendo de las circunstancias por las que atraviesa una persona en un momento específico (p. 15).

Montoya y otros (2010), indican que creatividad es:

Proceso mediante el cual las personas expresan su imaginación, ideas y emociones y obtienen de él un grado de satisfacción. La creatividad viene determinada, por tanto, más por el grado de satisfacción personal de sus creaciones que por la aproximación a los resultados y las pautas establecidas por otras personas (p. 55).

En cuanto a la creatividad del alumno se refiere, la encuesta reflejó que, si utilizan la creatividad en el proceso educativo, aunque se da también un leve porcentaje que a veces son apáticos, no les gusta pensar y quieren las cosas hechas. Lo que hace que el docente tenga la gran responsabilidad de estar innovando y reforzar al alumno para que pueda desarrollar la creatividad en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En relación a disciplina, indicaron los alumnos que siempre se aplica disciplina por parte de docentes y padres de familia, y otro porcentaje reflejó que a veces la disciplina no se da porque no hay compromiso y dedicación por parte de los alumnos, así como de los docentes y padres de familia hay desinterés y no les ponen atención.

La disciplina, se entiende como la labor que ejerce una persona para enseñar o adquirir buenos hábitos; abarcando todas aquellas reglas de comportamiento que elabora y las medidas que ocupa para cerciorar que dichas reglas se cumplan.

La tecnología educativa es también otro factor importante que ayuda a que la comunicación sea efectiva y se logre acrecentar el proceso de la enseñanza-aprendizaje.

Según Blanco (2017), “La tecnología tiene como propósito brindar herramientas que permitan la adquisición de conocimiento de una forma espontánea y significativa en el aprendizaje” (p. 17).

Esto se ve plasmado en las encuestas realizadas, ya que se indicaron tanto los alumnos como los docentes que no se tiene mucho acceso a la tecnología, porque se carece de los recursos necesario para el mismo. Así como que la cantidad de estudiantes en las instituciones públicas son bastantes altas, lo que limita que todos puedan tener acceso personal a las computadoras que poseen.

En cuanto a herramientas los docentes indicaron que utilizan ejemplos, que parten de lo fácil a lo difícil, e incrementan el grado de dificultad. Utilizan el pizarrón, hojas de trabajo, palabras motivadoras, plataformas interactivas cuando se tiene la oportunidad. En la reunión con los padres de familia, utilizan registro de notas y amabilidad.

## CONCLUSIONES

1. En relación a cómo se da la comunicación entre los docentes, alumnos y padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se pudo determinar que los alumnos lo hacen de una forma verbal con el docente y padres de familia; los docentes la refuerzan por escrito con los alumnos y padres de familia; máximo al trasladar la información a los padres de familia. Así como que los alumnos prefieren hacerlo de una forma individual con el docente y con los padres de familia y si es menos relevante lo hacen en el salón de clases y los docentes con los padres de familia lo hacen en las reuniones, para que haya claridad en el mensaje transmitido, así como los docentes prestan la atención debida a los alumnos y utilizan un lenguaje comprensible para que los alumnos y padres de familia queden satisfechos con la información dada.
2. El factor que se evidenció que hace que la comunicación sea efectiva entre los alumnos, docentes y padres de familia fue la motivación en el proceso de la enseñanza-aprendizaje. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan la comunicación efectiva entre los alumnos, docentes y padres de familia tales como: el ambiente donde residen, los problemas con los padres de familia y el entorno que les rodea en el salón de clases, lo cual hace que no todos estén estables en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que los alumnos experimentan desinterés, violencia en el salón de clases y en su hogar, baja autoestima y falta de valores.
3. En cuanto a las estrategias que se utilizan para que la comunicación entre docentes, alumnos y padres de familia sea efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se pudo identificar que si hay motivación, creatividad y disciplina, aunque por parte de los alumnos y docentes, pero

que en cuanto herramientas didácticas se refiere, se ha utilizado solo los procesos tradicionales y en cuanto al uso de tecnología, se encuentra deficiente, esto por ser instituciones públicas que lamentablemente no cuentan con los medios necesarios para adquirir equipo e innovar en dichos procesos tecnológicos, lo cual hace en la actualidad que sea más eficiente el desarrollo de muchas actividades de la enseñanza e incrementa la comunicación efectiva entre la comunidad educativa.

## RECOMENDACIONES

1. Crear talleres de comunicación asertiva para los alumnos, docentes y padres de familia, para mejorar la comunicación, romper barreras entre ellos, lo cual hará que desarrollen buenas prácticas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, generando conciencia de la importancia de la participación plena de los padres de familia o familiares, en dicho proceso; haciendo esencial fomentar la comunicación, la confianza, la unión familiar y así lograr un buen desempeño en el rendimiento escolar de los alumnos; así como los docentes tienen como base fundamental comunicar e informar cualquier dato relevante en el desenvolvimiento de los alumnos.
2. Implementar unidades de atención con profesionales especializados, las cuales brinden atención a los alumnos con problemas de diferente índole; para lo cual se recomienda crear un comité con los docentes y padres de familia para aprovechar la riqueza profesional que exista entre ellos y brindar dichos servicios o se organicen para solicitar a nivel público o privado, tanto a instituciones nacionales e internacionales el apoyo necesario para el efecto; esto con el objeto de mejorar factores como: el ambiente educativo, la confianza y las actitudes, tanto para el alumno afectado, como para toda la comunidad educativa que así lo requiera.
3. Utilizar de mejor forma y obligatoriamente la agenda escolar, para comunicarse con los padres de familia y así mantenerse siempre informado de doble vía y crear un lazo de comunicación por medio de chat, en cualquiera de las opciones existentes en la actualidad, en el cual se pueda tratar información importante con los alumnos y padres de familia, ya que es un medio de comunicación inmediata para poder estar actualizado en cuanto a tareas, actividades y otra información que sea de interés; así como impartir talleres pedagógicos a docentes para fortalecer sus conocimientos

e innovar con nuevas técnicas de enseñanza para el desempeño de sus labores, por medio del apoyo del comité antes descrito.

## REFERENCIAS

- Ballenato, G. (2013). *Comunicación eficaz, teoría y práctica de la comunicación humana*, España: Edición Pirámide.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*, Edición A. Rubeira. Editorial Shalom.
- Blanco, A.N. (2017). *Integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación -TIC- al proceso de enseñanza y aprendizaje en la Universidad de Occidente*. [Tesis Maestría en docencia Universitaria.] Guatemala: USAC.
- Cifuentes, B. A. (2012). *Influencia de la comunicación efectiva entre docente-alumna en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. [Tesis Maestría Regional de formación de formadores de profesores de enseñanza media.] Guatemala: USAC.
- Coseriu, E. (1986). *Introducción a la Lingüística*. Madrid: Editorial Gredos.
- De la Torre, F. (2007). *12 Lecciones de pedagogía, educación y didáctica*. México D.F.: Alfaomega.
- De León, C. A- (2016). *La comunicación dialógica y el rendimiento académico*. [Tesis Maestría en Educación con Énfasis en modelos alternativos.] Guatemala: USAC.
- Diccionario de la Real Academia de Lengua Española, Edición 2014.
- Enciclopedia de *pedagogía práctica*, 2001. España: Editorial Océano.
- Fonseca, M. (2011). *Comunicación Oral y Escrita*. México: primera edición, Pearson Educación.
- Freire, P. (1976). *La educación como práctica de la libertad*. México: Editorial Siglo XXI.

- Galo de Lara, C. (1998). *Tecnología Didáctica, objetivos y planeamiento*. Guatemala: Editorial Piedra Santa.
- Girón, S. A. (2014). *Uso de la tecnología de la información y comunicación en la formación de los profesores de nivel medio de las diferentes especialidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. [Tesis profesora en enseñanza media en Psicología.] Guatemala: USAC.
- Hernández, Fernández & Baptista, (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición Jec 04/14 Mc Graw Hill. México.
- Hernández, M. (2003). Comunicación y Trabajo social, en Fernández García, T. y Alemán, C. (eds.). *Introducción al Trabajo social*. Madrid: Alianza.
- Juárez, C. A. (2017). *Factores que condicionan la comunicación efectiva entre maestros y alumnos en el nivel bachillerato de un colegio privado de la zona 11 de villa nueva*. [Tesis de posgrado, Magister en Educación y aprendizaje.] Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Leiva, J. J. (2004). Revista Comunicación. *tema La educación en valores, su importancia en contextos educativos multiculturales*. Costa Rica.
- Maldonado, N. P. (2017). EPS, Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa. *Guía para la enseñanza y aprendizaje de la Tecnología de información y comunicación (TIC'S)*. Guatemala: USAC.
- Montenegro, A. M. (2015). *La influencia de los hábitos de lectura en el desarrollo de las habilidades comunicativas*. [Tesis Licenciada en Educación Bilingüe Intercultural con Énfasis en la Cultura Maya.] Guatemala: USAC.
- Montoya, M. J. Pérez, F.L. y Rueda, I. (2005). *Factores que potencian la creatividad del niño de educación infantil: familia, juego, escuela y medio*. En M. Barreales. et al. (coord). *Ética, estética y estrategias didácticas en educación infantil* Málaga-

- Moral, C. (2010). *Didáctica. Teoría y práctica de la enseñanza, ediciones Pirámide*. Madrid, España.
- Morales, L. A. (2013). *Diagnóstico y propuesta de comunicación interna en un colegio de educación primaria*. [Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación.] Guatemala: USAC.
- Mota, I.L. (2019). *Desarrollo de habilidades sociales a través de metodologías participativas en el área de comunicación y lenguaje*. [Tesis Licenciada en Educación y Lenguaje.] Guatemala: URL.
- Nieto, J. (2004). *Psicología para Ciencias de la Salud. Estudio del comportamiento humano ante la enfermedad*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Ortiz, D. (2001) *Gramática Descriptiva*. Edición personal.
- Ortiz, D. (2018) *Lenguaje*. Edición personal.
- Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades Sociales*. España: Editorial Editex.
- Piccini, M. y Nethol, A. M. (2007). *Introducción a la Pedagogía de la comunicación*. México.
- Quinteros, E. (2018). *Formas de Comunicación y Liderazgo entre los alumnos del nivel pre primario de un colegio privado de la ciudad de Guatemala*. [Tesis Licenciado en Ciencia de la Comunicación.] Guatemala: USAC
- Vásquez, F. (2010). *Estrategias de Enseñanza*. Bogotá: Editorial Kimpres. Universidad de la Salle.

**E - grafías**

Coelho, F. (2008). recuperado de <https://conceptodefinicion.de/disciplina/>

De conceptos.com. recuperado de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/comunicación-efectiva>

Ecured. Recuperado de <https://www.ecured.cu/diálogo>

Enciclopedia de Ejemplos (2019). “*Medios de comunicación*” recuperado de: <https://www.ejemplos.co/20-ejemplos-de-medios-de-comunicación/>

Profesor en línea (2015) recuperado de: [www.profesorenlinea.cl/castellano/comunicación.html](http://www.profesorenlinea.cl/castellano/comunicación.html)

## ANEXO 1

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media (EFPEM)  
 Estudiante: Irene Miroslava Hernández Ortiz

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

El siguiente estudio tiene como objetivo general: Contribuir a crear conciencia de la importancia que tiene la comunicación efectiva entre alumnos, docentes y padres de familia, en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el grado de primero básico de tres establecimientos del sector público de la zona 1, en jornada matutina, siendo estos: Instituto Nacional Central para Señoritas INCA, Instituto Normal Central y el Instituto Víctor Manuel de la Roca.

#### Lista de cotejo: para la observación

Instituto: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

No.	Aspectos	si	no	Observaciones
1	¿Se evidencia comunicación entre alumnos y docentes?			
2	¿Presta el alumno atención y comprende la información dada en el salón de clases?			
3	¿Refleja estar motivado el alumno y el docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje?			
4	¿Se detecta buen ambiente en el salón de clases?			
5	¿Muestra el alumno o el docente algún tipo de violencia?			
6	¿Muestra el alumno interés en clase?			
7	¿Se aplica disciplina en el salón de clases?			
8	¿Se utiliza algún medio tecnológico en clase por parte de los docentes o alumnos?			
9	¿Realiza un buen desempeño educativo el docente?			
10	¿Utiliza herramientas pedagógicas el docente para impartir su clase?			

## ANEXO 2

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media -EFPEM-  
 Licenciatura en Idioma Español y Literatura

### Encuesta para docentes de Primero Básico

El objeto de la presente encuesta, es obtener información en relación a la importancia de la comunicación efectiva entre padres de familia, alumnos y docentes, en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que usted sepa que sus respuestas son confidenciales y únicamente se utilizarán para registro estadístico.

#### I Parte

**INSTRUCCIONES:** Responda las siguientes preguntas, marcando con una X dentro del cuadro.

1. ¿Cuál es su género? F  M
2. ¿Qué edad tiene?
3. ¿Su establecimiento es: Público  Privado

#### II Parte

A continuación, se presentan una serie de preguntas, las cuales se requiere sean analizadas y respondidas con claridad, marcando con una X y agregando adicional un comentario sobre la respuesta dada.

1. ¿Tiene comunicación con los alumnos y padres de familia?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. ¿Considera que cuando se comunica con los alumnos y padres de familia, queda claro el mensaje transmitido?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3. Cuando usted quiere trasladar una información importante a los alumnos y padres de familia, lo hace de una forma:

Individual	colectiva	Ambas

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4. ¿Considera que, al comunicarse con los alumnos y padres de familia, responden de una forma atenta, empática y directa?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

5. ¿Al momento que usted traslada información a los alumnos en clase y a los padres de familia en las reuniones, le prestan la atención debida?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

6. ¿Al momento de dejar tarea a los alumnos o para realizar otro tipo de trabajos educativos, utilizan tecnología (internet, computadora, redes sociales, etc)?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

7. ¿Antes de impartir la clase o realizar una reunión con padres de familia, los alumnos y padres, reflejan estar motivados?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que los alumnos reflejan una autoestima alta?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

9. ¿Los alumnos mantienen un buen ambiente en clase?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

10. ¿Considera que los alumnos y padres de familia poseen valores (respeto, lealtad, honestidad, etc) en su entorno?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

11. ¿Considera usted, que el alumno muestra algún tipo de violencia (física, verbal, emocional) en clase?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

12. ¿El alumno muestra interés en clase?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

13. ¿Considera usted, que los alumnos y sus padres se encuentran motivados en cuanto al proceso educativo?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

14. ¿Los alumnos utilizan su creatividad en clase?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

15. ¿Los alumnos son disciplinados en clase y en las tareas que realiza?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. ¿Cuáles son los métodos y herramientas que utiliza para impartir su clase a los alumnos, así como en las reuniones con padres de familia?

Explique \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ANEXO 3

Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media -EFPEM-  
 Licenciatura en Idioma Español y Literatura

#### Encuesta para estudiantes de Primero Básico

El objeto de la presente encuesta, es obtener información en relación a la importancia de la comunicación efectiva entre padres de familia, alumnos y docentes, en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que usted sepa que sus respuestas son confidenciales y únicamente se utilizarán para registro estadístico.

#### I Parte

**INSTRUCCIONES:** Responda las siguientes preguntas, marcando con una X dentro del cuadro.

4. ¿Cuál es su sexo? F  M
5. ¿Qué edad tiene?
6. ¿Su establecimiento es: Público  Privado

#### II Parte

A continuación, se presentan una serie de preguntas, las cuales se requiere sean analizadas y respondidas con claridad, marcando con una X y agregando adicional un comentario sobre la respuesta dada.

1. ¿Tiene comunicación con los docentes y con sus padres?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. ¿Qué clase de comunicación utiliza con los docentes y con sus padres, para que sea efectiva?

Verbal	Escrita	Visual	Auditiva
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que cuando se comunica con los docentes y con sus padres, queda claro el mensaje transmitido?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4. Cuando usted quiere trasladar una información importante a los docentes, lo hace de una forma:

Individual	Salón de clases

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

5. ¿Considera que, al comunicarse con los docentes y con sus padres, responden de una forma atenta, empática y directa?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

6. ¿Al momento que usted traslada información a sus padres en casa y a los docentes en clase, le prestan la atención debida?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

7. ¿Al momento de recibir la clase por parte de los docentes y al estar en la casa haciendo las tareas con sus padres, utilizan tecnología (internet, computadora, redes sociales, etc) para trasladar la información o comunicarse?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

8. ¿Antes de impartir la clase, los docentes reflejan estar motivados?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

9. ¿Considera que, los docentes al dar clases, reflejan una autoestima alta?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

10. ¿El docente y sus padres le brindan un buen ambiente al momento de recibir la clase o hacer las tareas en casa?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

11. ¿Considera que tanto los padres de familia como los docentes les inculcan valores (respeto, lealtad, honestidad, etc) en clase y en casa?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

12. ¿Considera usted que los docentes y sus padres reflejan algún tipo de violencia (física, verbal, emocional) en clase y en su casa?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

13. ¿El docente y sus padres, muestran interés en su desempeño educativo (tareas en clase y en casa, actividades en clase, etc)?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

14. ¿Considera usted que los docentes están realizando un buen desempeño en su educación?

Si	No

Explique \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

15. ¿Considera usted que los docentes están motivados y que imparten las clases creativamente e innovando?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

16. ¿Los padres y docentes aplican disciplina al momento de estar recibiendo clases o realizando tareas?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

17. ¿Los docentes utilizan medios tecnológicos (computadora, internet, chats, redes, etc) para impartir e interesarles en las clases que están recibiendo?

Nunca	Pocas veces	Alguna vez	Siempre

Comente \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_