

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Propuesta pedagógica para superar los problemas de
comunicación docente – alumno Escuela de
Administración, Universidad San Pedro**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Educación con
mención en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

AUTOR: Santos Díaz, Pablo Arnulfo

ASESOR: Mg. Sánchez Pereda, Silvana

TRUJILLO-PERU

2018

Palabras clave

Tema	Enseñanza-Aprendizaje
Especialidad	Educación

Línea de investigación de la Facultad	Área: Ciencias Sociales
	Sub área: Ciencias de la Educación
	Disciplina: Educación General (Incluye Capacitación, Pedagogía)
	Línea de investigación: Didáctica para el proceso de enseñanza aprendizaje

Key Words

Theme	Teaching -Learning
Specialty	Education

Línea de investigación

Research line of the Faculty:	Area 5: Social Sciences
	Sub area 5.3: Education Sciences
	Discipline: General Education (Includes Training, Pedagogy)
	Research line: Didactics for the teaching-learning process

“Propuesta pedagógica para superar los problemas de comunicación docente – alumno escuela de administración, Universidad San Pedro”

"Pedagogical proposal to overcoming teacher communication problems - school of administration student, San Pedro University"

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación tiene como objetivo demostrar que el programa de “Comunicación Efectiva” superara los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un diseño pre experimental, para lo cual se utilizó un diseño muestral no probabilístico se selección directa con una muestra para el grupo experimental de 44 estudiantes de la Escuela de Administración del II ciclo grupo C en el semestre 2017-2. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la Encuesta con su instrumento un cuestionario con 09 ítems, el cual fue validado por jueces expertos y con una confiabilidad aceptable.

Los resultados obtenidos antes de la aplicación del Programa “Comunicación Efectiva” fueron que el 40,9% de los estudiantes indican que la comunicación es Formal y el 59,1% indica que es no comunicativo, después de la aplicación fueron que el 38,6% de los alumnos indican que la comunicación es Funcional y el 61,4% indica que es Comunicativo.

También los resultados nos han permitido demostrar que el Programa de “Comunicación Efectiva” supero significativamente los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, lográndose determinar la prueba t con un alpha de 0,05; junto a él su significación o valor p que vale 0,000. Dado que este valor es menor que 0,025 (contraste bilateral) rechazamos la hipótesis nula de igualdad de medias.

ABSTRACT

The objective of this research work is to demonstrate that the "Effective Communication" program will overcome the problems of teacher-student communication in the School of Administration of San Pedro University, in the semester 2017-2.

For the development of the research a pre-experimental design was used, for which a non-probabilistic sample design was used, direct selection with a sample for the experimental group of 44 students of the School of Management of the second cycle group C in the semester 2017 -two. For the data collection, the survey technique was used with its instrument, a questionnaire with 9 items, which was validated by expert judges and with an acceptable reliability.

The results obtained before the application of the "Effective Communication" Program were that 40.9% of the students indicate that the communication is formal and 59.1% indicates that it is non-communicative, after the application they were 38, 6% of the students indicate that the communication is Functional and 61.4% indicates that it is Communicative.

The results also allowed us to show that the "Effective Communication" Program significantly exceeded the teacher-student communication problems in the School of Management of San Pedro University, in the semester 2017-2, being able to determine the t test with an alpha of 0.05; next to it its significance or value p that is worth 0,000. Since this value is less than 0.025 (bilateral contrast) we reject the null hypothesis of equality of means.

INDICE DE CONTENIDOS

PALABRAS CLAVE	ii
TITULO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
I. INTRODUCCION	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	2
1.2. Justificación de la investigación.	31
1.3. Problema	32
1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables	33
1.5. Hipótesis	36
1.6. Objetivos	36
II. METODOLOGIA	37
III. RESULTADOS	45
IV. ANALISIS Y DISCUSION	53
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
VII. APENDICES Y ANEXOS.	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura del Cuestionario La Comunicación Efectiva en el aula	40
Tabla 2. Estilos de comunicación docente - alumno.	40
Tabla 3. Nivel de comunicación docente-alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, pretest.	46
Tabla 4. Nivel de comunicación docente-alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, postest.	47
Tabla 5. Pruebas de normalidad	49
Tabla 6. Estadísticas de muestras emparejadas	51
Tabla 7. Prueba de muestras emparejadas	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de redes, de Bavelas y Leavitt	16
Figura 2. Procesos de Comunicación Interna	19
Figura 3. Metodología del Programa “Comunicación Efectiva Docente-Alumnos”.	30
Figura 4. Nivel de comunicación docente-alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, pretest.	46
Figura 5. Nivel de comunicación docente-alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, postest.	47

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

El presente trabajo de Investigación desarrolla una Propuesta pedagógica de Implementación para Mejorar los Estilos de Comunicación de los docentes y Estudiantes del II Ciclo Grupo C 2017 – II, de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad “San Pedro” Chimbote del año 2017.

Al investigar antecedentes contemporáneos se encontró que, en el 2012, Cifuentes en su tesis “Influencia de la comunicación afectiva entre docente-alumna en el proceso de enseñanza-aprendizaje”, propuso identificar las actitudes docentes que generan una comunicación afectiva con sus alumnas en el aula de una institución primaria en Guatemala. no solo describió las actitudes, sino, la forma en que se da la comunicación docente-alumna, y diseñó una propuesta a través de diferentes estrategias, talleres, juegos. Sus conclusiones fueron las siguientes (Pág. 109):

“1. 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.

2. De acuerdo al tipo de comunicación que se da en el aula entre docentes y alumnas el aprendizaje de las alumnas será de forma eficiente o deficiente, porque a través de la comunicación la alumna crea un ambiente de confianza, armonioso, afectivo, y esto influye en su aprendizaje. Según el resultado del estudio que se llevó a cabo, con las alumnas de sexto magisterio de educación preprimaria, y los docentes el 100% de las alumnas y docentes consultados manifestaron que la comunicación influye en el aprendizaje.

3. El proceso de comunicación que se lleva a cabo entre docente 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

4. 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.

5. Las actitudes de respeto, confianza, tranquilidad, paciencia, y cordialidad que manifiestan las alumnas en el aula favorece la comunicación con los docentes, creando un clima afectivo en el desarrollo de las diferentes actividades pedagógicas.

6. Durante el fenómeno social educativo que se suscitó en las escuelas normales, por la propuesta del Ministerio de Educación de incrementar a cinco años la carrera de magisterio hubo suspensión de clases, pero la comunicación siempre se mantuvo entre docentes y alumnas, utilizando como medio de comunicación las redes sociales, dándose una comunicación afectiva y respetuosa, creando un ambiente afectivo para mejorar el aprendizaje de las alumnas.”

Esta investigación contribuyó a que docentes y alumnas fortalezcan la comunicación afectiva, que el docente cree un ambiente de confianza y respeto, en donde las alumnas se expresen libremente en el aula.

Por otro lado, Tuc (2013), en su investigación titulada “Clima del Aula y Rendimiento Escolar”, desarrollada en la Univerisdad Rafael Landivar-Guatemala, logró comprobar la forma en que el clima del aula influye en el rendimiento escolar de los estudiantes. Para ello buscó identificar las condiciones

del clima en el aula antes y después de la modificación del clima del aula; estableció las relaciones interpersonales docente-alumno; estableció los indicadores que el docente utiliza para medir el rendimiento escolar y determinó el rendimiento escolar antes y después de modificar el clima del aula. Así pues, logró concluir que (Pág. 63):

“- Las condiciones del clima en el aula en el primer momento, no eran apropiadas porque faltaba organización y la ecología estaba descuidada. Luego de haber modificado el clima del aula, se pudo verificar que: la iluminación, ventilación, estética, escritorios en buen estado y asignación de espacios en las paredes para la exposición de trabajos, son elementos que crean un clima de aula agradable, donde los estudiantes sienten deseos de trabajar, opinar, colaborar y sobre todo ser partícipes de su propio aprendizaje.

- Las relaciones interpersonales entre docente y estudiantes en el primer momento eran buenas ya que había: simpatía, comprensión y respeto entre ambos. Posteriormente al modificar el clima del aula, se comprobó que para fortalecer y mejorar las relaciones interpersonales entre docente y estudiantes, es importante que el docente, se integre al grupo. Se evidenció, que la ubicación de los escritorios, una buena motivación y el uso de técnicas activas de aprendizaje fortalecen estas relaciones porque crean una mayor conexión entre estudiantes y docente.

- Los métodos que utilizó la docente antes de modificar el clima eran: inductivo, deductivo y pasivo. Luego de modificar el clima utilizó: el inductivo, deductivo y el constructivismo. Con relación a las técnicas en el primer momento aplicó: el trabajo en grupo, interrogatorio, collage, análisis de documentos. Al modificar el clima aplicó técnicas más activas como: lluvia de ideas, exposiciones, trabajo cooperativo y trabajo en parejas. Se comprobó que al aplicar métodos y técnicas activas de aprendizaje se logra una mayor participación y colaboración

de los estudiantes y esto beneficiará el rendimiento escolar de los mismos.

- Los indicadores que utiliza la docente para medir el rendimiento escolar de los alumnos son: participación, comportamiento, colaboración, tareas, trabajos y evaluación de los aprendizajes, los cuales se consideran apropiados porque involucran tanto a los estudiantes, como a la docente, en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

- El rendimiento escolar de los alumnos en el primer momento era bueno pero mejoró en el segundo momento, al modificar el clima del aula. Esto se verificó con las notas de calificación obtenidas por los alumnos, en ambas fases, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación.”

Así logró establecer que la falta de un buen clima del aula, repercute en el rendimiento de los estudiantes, problema que hoy por hoy preocupa a docentes y padres de familia.

Chiara (2014), para obtener su grado de Magister en Educación en la Universidad Internacional de Rioja – Barcelona, realizó su investigación “La relación maestro-alumno y su influencia en el aprendizaje, la actitud y el crecimiento personal del alumno”, donde se estableció analizar de forma cuantitativa qué tipo de relación hay entre estudiantes y profesores a nivel de ESO y Bachillerato e indagar sus implicancias en la acción educativa. Y es así como logró plantear que (Pág. 48):

“(…) Alumnos profesores están de acuerdo sobre el fin de la educación como crecimiento personal del educando y que se trata de una tarea compartida(..)Alumnos y profesores están de acuerdo con que la primera manera de educar que tienen los profesores dentro del aula y en particular en la enseñanza de la materia(...)Los alumnos reconocen que el profesor tiene un rol fundamental en la educación(...)Los profesores afirman que sus profesores han influido solo en parte en su vida y

profesión(...) De las cualidades que los alumnos atribuyen a un buen profesor muchas tienen que ver con el aspecto social-racional-afectivo(..)Los profesores ven cómo una buena relación se refleja en el rendimiento, actitud y desarrollo personal de los alumnos, sobre todo cuando se da una relación también fuera del aula(...)Hay discrepancia entre la percepción de estudiantes y profesores sobre el hecho de pedir consejo en cuestiones personales.”

Lo que Chiara pudo comprobar es que estudiar las relaciones entre alumnos y tutores y comparar con los resultados de este análisis para ver si hay diferencia cualitativa entre la relación con los tutores y con los profesores se complementa con investigaciones en el campo de la educación de índole aplicada y que logre generar propuestas de mejora.

Juárez (2017), en su investigación “Factores que condicionan la comunicación efectiva entre maestros y alumnos en el nivel Bachillerato de un Colegio Privado de la Zona 11, del Municipio Villa Nueva”, para obtener el grado de Magister en Educación y Aprendizaje, se propuso establecer los factores que condicionan la comunicación docente-alumno, a través del estudio de los canales de comunicación, el nivel feedback de alumnos y maestros, habilidades sociales, barreras o filtros comunicativos, nivel de escucha entre alumnos y docentes, pudiendo elaborar un plan de comunicación como propuesta de interactividad. Logró concluir lo siguiente (pág. 58):

“- Con base en los resultados obtenidos, se establecieron como indicadores de los factores que condicionan la comunicación efectiva entre alumnos y maestros sujetos de la presente investigación: la plataforma virtual como uno de los canales de comunicación, la percepción de cercanía entre alumnos y profesores, la percepción de confianza entre alumnos y profesores, el diálogo como herramienta para resolver conflictos y llegar a acuerdos, la percepción de sinceridad entre

alumnos y profesores, y finalmente, que tanto se percibe que el interlocutor toma en cuenta la opinión personal.

- La eficacia de los canales de comunicación orales y escritos en la presente investigación salieron con un puntaje 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.

- Según los resultados de la presente investigación se llega a la conclusión que el nivel de retroalimentación o feedback tiene un puntaje aceptable, sin embargo no se llegó al ideal que se debería tener en la relación comunicativa por lo fundamental de este elemento en el proceso de comunicación, ya que los indicadores de diálogo y opinión no alcanzaron el nivel más alto, siendo una amenaza que puede acrecentarse si no se le da un seguimiento y mantenimiento oportuno. Para mantener una comunicación efectiva en la relación educativa.

- Entre las barreras o filtros con mayor incidencia en la comunicación que se da entre profesores y alumnos, se encontró de primero la percepción que tiene el uno del otro de cercanía, de igual manera la percepción de confianza, ya que se encuentran en el rango de algunas veces, por debajo de con frecuencia y siempre. Luego en menor nivel se encontró la percepción de sinceridad, que la mayoría de los alumnos afirman que no siempre la perciben de sus profesores. Según la teoría estos indicadores son factores condicionan significativamente la comunicación efectiva.

- Los resultados de la presente investigación reflejan similitud en la percepción de los indicadores evaluados entre las jornadas matutina y

vespertina. Sin embargo los profesores tienen una percepción diferente en la mayoría de los indicadores de los factores que condicionan la comunicación efectiva en la relación que se da entre estos.

- El respeto y el reconocer los errores personales que se cometen frente al otro son los indicadores mejor evaluados por alumnos de ambas jornadas y profesores. En consecuencia son una fortaleza para el desarrollo de una comunicación efectiva en dicha relación educativa.

- Se identificó que las habilidades sociales con respecto a los indicadores de mantener el control, no gritar y reconocer los errores personales, según los resultados de la presente investigación se encuentran a un nivel alto. Sin embargo no alcanzaron la puntuación ideal.

- 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.

- Los resultados de la presente investigación a nivel general, reflejan que el proceso de comunicación efectiva entre alumnos y maestros del nivel de bachillerato del colegio objeto de estudio se encuentra alto. Sin embargo, unos factores si cuentan con una tendencia a la baja, que pueden entorpecer y evitar la mejora de dicho proceso comunicacional.”

Por lo que en esta investigación se logró comprobar la existencia de factores tales como el respeto y reconocer los errores personales que mejoran la comunicación efectiva en la relación que se da entre alumnos y profesores en el nivel bachillerato de dicho establecimiento educativo.

Flores (2014), en su tesis “Influencia del desempeño docente en el rendimiento académico en el área de comunicación de los alumnos del 3° grado del nivel primaria de la Institución Educativa “Coronel José Joaquín Inclán” Chorrillos 2010”, para obtener el grado de Magister, logró determinar la influencia del

desempeño docente en el rendimiento académico en el área de comunicación de los alumnos del 3° grado del nivel primaria. Es así como logró concluir (Pág.73):

“Primera.- Mediante la prueba de regresión se determinó que existe una correlación muy alta entre las variables como lo indica $R = 0,955$ y el $R^2 = 0,912$, se estima que el desempeño docente influyó en el 91.2% sobre el rendimiento académico del área de comunicación en los alumnos del 3° grado del nivel primaria de la Institución Educativa. Coronel —José Joaquín Inclán|| Chorrillos. 2010, como se demuestra con la capacidad predictora de sig. de cambio = 0,000.

Segunda.- Mediante la prueba de regresión se determinó que existe una correlación alta entre las variables como lo indica $R = 0,866$ y el $R^2 = 0,749$, se estima que el desempeño docente influyó en el 74.9% sobre el rendimiento académico del área de comunicación en la dimensión oral del 3° grado del nivel primaria de la Institución Educativa. Coronel —José Joaquín Inclán|| Chorrillos. 2010||, como se demuestra con la capacidad predictora de sig. de cambio = 0,000

Tercera.- Mediante la prueba de regresión se determinó que existe una correlación alta entre las variables como lo indica $R = 0,878$ y el $R^2 = 0,772$, se estima que el desempeño docente influyó en el 77.2% sobre el rendimiento académico del área de comunicación en la dimensión comprensión de textos en alumnos del 3° grado del nivel primaria de la Institución Educativa. Coronel —José Joaquín Inclán|| Chorrillos. 2010||, como se demuestra con la capacidad predictora de sig. de cambio = 0,000

Cuarta.- Mediante la prueba de regresión se determinó que existe una correlación moderada entre las variables como lo indica $R = 0,554$ y el $R^2 = 0,307$, se estima que el desempeño docente influyó en el 30.7% sobre el rendimiento académico del área de comunicación en la dimensión producción de textos en los alumnos del 3° grado del nivel primaria de la Institución Educativa. Coronel —José Joaquín Inclán||

Chorrillos. 2010], como se demuestra con la capacidad predictora de sig. de cambio = 0,000.”

Con esta, se pudo comprobar que el docente debe enseñar, ayudar y guiar a los alumnos, en el despliegue de sus capacidades pedagógicas, control de su emocionalidad, sentido de responsabilidad laboral en inculcarles la pro actividad.

Finalmente, Jauregui y Machuca (2015), en su investigación titulada “Relaciones Interpersonales entre Docentes-Alumno(a) en la Facultad de Trabajo Social de la UNCP”, con el cual obtuvieron el título de licenciatura, buscaron conocer las relaciones interpersonales docente-alumno(a), analizando el tipo de comunicación utilizada en las relaciones, así como identificar las conductas docente-alumno(a). Es por ello que lograron establecer que (Pág. 73):

“- Las relaciones interpersonales entre docente-alumno(a) en la Facultad de Trabajo social de la UNCP-2015, es regularmente adecuado, debido a la existencia de conductas disruptivas por parte del alumnado, evidenciándose en las interrupciones constantes durante el dictado de clases, tardanzas, murmullos, uso de celulares y laptop, etc. Dificultando el proceso de enseñanza aprendizaje y constituyéndose en un elemento distractor para sus compañeros.

- El tipo de comunicación en las relaciones interpersonales entre docente alumno(a) en la Facultad de Trabajo social de la UNCP-2015, no es agresiva, el cual se evidencia en los porcentajes poco relevantes que se obtuvieron de acuerdo a los indicadores (tono de voz, respuesta ante un estímulo, estima de ideas, gestos y escucha). Donde el 50% de docentes usa un tono de voz pagado cuando se enfada y el 17% de docentes gritan; esto demuestra que la mayoría de docentes presentan un manejo y control de sus emociones en situaciones conflictivas. Es decir sus respuestas van encaminadas hacia una comunicación asertiva.

- La conducta en las relaciones interpersonales entre docente-alumno(a) en la Facultad de Trabajo social de la UNCP-2015, es disruptiva,

habiéndose encontrado en el estudio porcentajes relevantes de acuerdo a los indicadores (trato, disciplina, desafío e impulsividad). Donde el 61% de alumnos indica que a veces su actuar ha dificultado el desarrollo de clases y el 19% revela que su actuar siempre ha dificultado el desarrollo normal de clases. La interrupción o desajuste obstaculiza la marcha normal de clases, genera conflicto y malestar en el aula de clases. Este tipo de conductas propicia un clima tenso resultando perjudicial para desarrollar adecuadas relaciones interpersonales en el salón de clases.”

Para las autoras, el sistema educativo de un país es fundamental para lograr el desarrollo, por lo que resulta empezar a observar los problemas que suceden dentro de los principales escenarios como son las aulas y el desenvolvimiento de los principales actores: docentes y alumnos(as).

1.1.2. Fundamentação Científica

1.1.2.1. Comunicación

Según la RAE, comunicación se define como: “Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”, dándole una connotación de importancia lingüística en el entendimiento de la función del lenguaje, como instrumento, dentro de la actividad comunicativa históricamente desarrollada por el hombre. Pero la RAE también establece una definición más social: “Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos”.

(<https://dle.rae.es/?id=A58xn3c>).

Según Guerrero (2016; pág.18): “La comunicación es un proceso que ocurre entre el emisor y receptor donde a la vez se crea un espacio de acuerdo mutuo en el cual tienen la oportunidad de transmitir ideas y/o pensamientos ambos, emisor y

receptor con un fin en común”. Por lo que analizamos que la comunicación constituye toda una estructura de elementos que van a asegurar una socialización:

- Emisor: Es la persona que envía el mensaje.
- Receptor: Es quien lo recibe.
- El Mensaje: Es lo que el emisor quiere comunicar al receptor. Es la información que el emisor transmite al receptor. No hay que confundir mensaje con signo.
- El Código: Es el lenguaje común del emisor y el receptor. Es cada lengua concreta; lo importante para la comunicación es que emisor y receptor compartan el mismo código.
- El Canal: Es la vía por la que se transmite el mensaje.

En un concepto general se puede decir que el mensaje es creado y enviado por el emisor con una reacción predeterminada por el mismo en el receptor, así pues se define a la comunicación como un proceso bidireccional porque existe la participación de dos sujetos: emisor y receptor, dando lugar a la interacción de los participantes de la conversación. (Santos, 2012)

A. Debates Teóricos sobre la Comunicación

El funcionalismo empezó como una materia de investigación sobre comunicación de masas que se realizó en Estados Unidos. Los “padres fundadores” de la considerada “comunicación moderna” fueron: “Paul Lazarsfeld, Kurt Lewin, Harold Lasswell y Carl Hovland. Dos de estos teóricos fueron psicólogos, uno sociólogo y el restante político. Lazarsfeld evidenció que los números de oyentes eran también útiles para determinar las características del auditorio, luego de ello, planteó estudiar la manera en la que los públicos empleaban los mensajes de la radio. Es así como logró analizar las ramas de estudio de: auditorios, votación, campañas, efectos de los medios e influencia personal. Por otro lado, Kurt Lewin se involucró en el estudio de los medios desarrollados en la Universidad de Iowa, siendo su principal interés la comunicación en grupo, cuáles eran los efectos de las presiones ejercidas sobre los miembros, las normas, los roles y las actitudes.

A diferencia de Lazarsfeld que se valió los estudios de audiencia para profundizar en el conocimiento de éstas, Lewin desarrolló una metodología experimental. Por otra parte, Harold Lasswell, sin ser experimental ni investigador del público, logró un gran renombre al analizar de sobremana la función de la propaganda en la sociedad, enfocándose en evaluar la comprensibilidad o interpretabilidad, identificar la autoría o bien, como forma de espionaje político. Y por último, siendo considerado como un referente de la teoría de la comunicación es Hovland, psicólogo educado en Yale, aplicó el estudio en la comunicación de masas y su relevancia en la construcción de mensajes para que sirva a los intereses estadounidenses durante la Segunda Guerra Mundial. Luego de ello, redireccionó su preocupación en contar con un comunicador prestigioso o confiable, los posibles sentidos de los mensajes, el temor en los receptores y, lo más relevante, cómo crear “vacunas” contra la propaganda. En síntesis, el funcionalismo comunicativo busca estudiar la conducta que determina por qué los humanos se comportan en la forma que lo hacen y las funciones de los medios en la cotidianidad de los individuos. El resultado de las investigaciones no establece lineamientos sobre el contenido de los mensajes propagandísticos, pero sí ayuda a oficinas encargadas de producir contenidos que apoyen al Estado en guerra a entender cómo operar. (Santos, 2012)

Otra corriente teórica sobre la comunicación y su participación en la sociedad fue La Escuela de Francfort. Representada por Max Horkheimer y Theodor Adorno, construyendo una perspectiva que se trataba de dos hombres con una visión fuera de lo común, destacando su agudeza al analizar el dominio del hombre sobre la naturaleza, rechazando la cultura de masas y considerando a la Ilustración un proceso de “desencantamiento del mundo”. Según los estudiosos, el peor desengaño para ambos fue comprobar que toda la producción cultural, orientada a ofrecer esparcimiento y la sensación de una vida completa al trabajador promedio estadounidense, era en realidad una farsa cuyos mecanismos esclavizaban eficazmente a los individuos que se asumían a sí mismos como libres, demócratas y con pleno poder adquisitivo para disfrutar de las bondades del sistema socioeconómico. En este sentido, la música de las grandes bandas, el

jazz, las caricaturas protagonizadas por animales, cumplen el trabajo intelectual que en otros tiempos hacía la música de los grandes maestros y fábulas, cuyas enseñanzas eran eternas y no fomentaban la violencia. Es así que se crea el complejo teórico de *dialéctica de la ilustración*: un texto que manifiesta una posición crítica contra los productos difundidos en los medios masivos y que son presentados como “cultura”. (Santos, 2012)

El estructuralismo se basa en el entendimiento en base a esencia de la comunicación. Roland Barthes, por ejemplo, se ocupó de distintos asuntos relacionados con la semiología: él mismo identificó que en un los primeros años de su trabajo se ocupó del lenguaje, en una etapa en la que él intentó analizar “el grado cero de la escritura”, es decir, trató de reducir el lenguaje a su forma más esencial, por decirlo así, “pura”, y de describir opera en él la ideología. Después, este teórico desarrolló innovadores textos en los que argumentaba que la moda era un reflejo exacto de las ideas dominantes. El tercer momento que es posible reconocer en Barthes se refiere al del texto; en esta fase de investigación trató de analizar las estructuras del relato. Conceptos como dramatismo, intertextualidad, antropología, sujeto, fluyeron bajo la influencia de autores como Vladimir Propp, Julia Kristeva, Claude

Lévi-Strauss y Michel Foucault que se conjugaron en su perspectiva para dar orientación y coherencia a sus ideas. Por otro lado, Algirdas Julien Greimas, analiza el que cada término puede ofrecer como significación, y la manera en que estos conceptos se vinculan entre sí para dotar de un sentido posible, Greimas toma las palabras “gorriones” y “ratas”, que designan a animales presentes en el relato. Mientras las aves representan vida, toda vez que se desplazan en el aire, las ratas, seres de tierra, son asociadas con la muerte. El resultado es una tensión en relato en la que los individuos vivientes lo son por su relación con los espacios mortales. Y esta lógica prevalece en toda su estructura semiológica. El estructuralismo, en resumen, se erige, de acuerdo con ambos autores, Barthes y Greimas, como un camino para entender cómo se construyen los significados, se crean, se actualizan, se reproducen en los individuos. Pero tales procesos nunca podrán hacerse sin una ideología. (Santos, 2012)

B. Comunicación Didáctica

La comunicación verbo-dinámica en grupos, apunta a la modificación de la interacción social como consecuencia de las intervenciones. Se ocupa la dinámica de grupos, sobre todo, de la estructura y fuerzas que impulsan a los pequeños grupos primarios (familia, amigos, pequeños grupos de trabajo). La personalidad del escolar, según la teoría del campo y la concepción de dinámica de grupos, no es tanto función de las costumbres y los supuestos sociales como de la interacción entre las fuerzas y las presiones individuales y sociales que existen dentro de la comunidad. Un alumno, se concibe así, de manera preponderante, como un conjunto de relaciones, más que como algo único en sí mismo. (Moratinos, 2018).

La Comunicación, en el plano del pequeño grupo

Se han diseñado varios modelos, a fin de determinar la eficiencia de la comunicación de mensajes y para crear los conceptos de: a) 'centralidad'; b) 'perifericalidad'. La posición del miembro en un grupo, afecta a su conducta. Se ha definido la comunicación, como el proceso por el que una fuente de información A (hombre, grupo o máquina) tiende a actuar sobre un receptor de información B con miras a provocar en él la aparición de actos o sentimientos que permitan una regulación de las actividades de B o del grupo a que pertenecen A y B.

Mediante el sistema de comunicación, se busca una información generada en una parte del sistema, que sea fiel, rápida y eficaz, a otras partes (destinatarias del mensaje). Como sistemas de comunicación, citemos las redes de comunicación (de Bavelas y Leavitt) y el 'cuadro de comunicación'. Para Bavelas y Leavitt, la estructura de comunicación es el sistema según el cual se efectúan las comunicaciones entre los miembros de un grupo. En el pequeño grupo, sus miembros se organizan para realizar su tarea, según los mensajes —en número y tipo— y según los sentimientos de los sujetos en atención a alguno de los

siguientes modelos: 1. Red circular. 2. Red en cadena. 3. Red en Y (o cabeza-flecha-tenedor). 4. Red centralizada o radial (en rueda). (Moratinos, 2018)

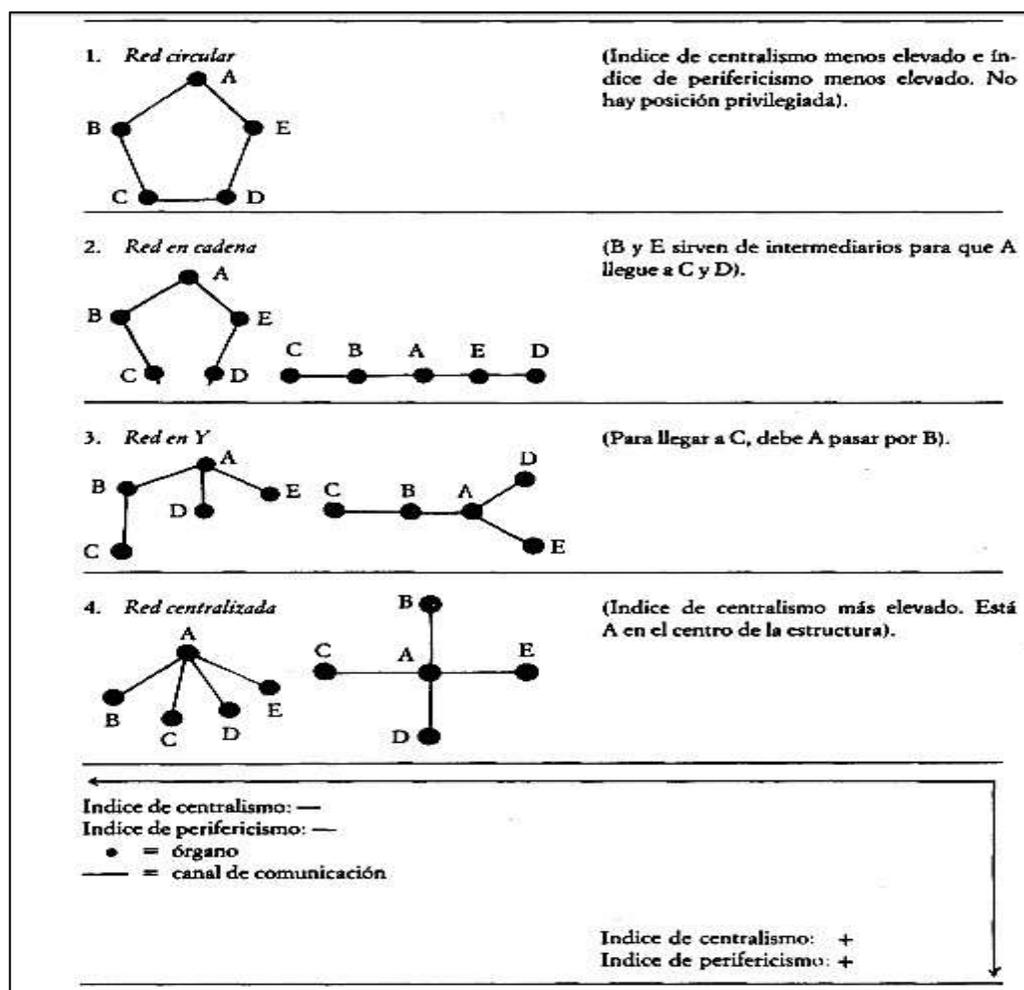


Figura 1. Modelo de redes, de Bavelas y Leavitt . Nota: Fuente: Moratinos, 2018; pág. 49.

C. Comunicación Educativa

La comunicación educativa en el proceso de enseñanza aprendizaje permite ampliar en el estudiante su participación y creatividad, constituye una variante de comunicación interpersonal que posee grandes potencialidades formativas y desarrolladoras de la personalidad, produciendo cambios internos y conductuales a corto, mediano y largo plazo por ser un proceso continuo y sistémico, implicando la unidad de lo afectivo, lo cognitivo y lo conductual. El proceso de

enseñanza –aprendizaje es comunicativo por su esencia, considerando que las actividades que en este se generan, ocurren a partir de las relaciones humanas, que se producen en situaciones de comunicación.

El proceso de enseñanza- aprendizaje tiene como finalidad garantizar la formación integral de la personalidad del educando, constituyendo una vía principal para la obtención de conocimientos, patrones de conducta, valores, procedimientos y estrategias de aprendizaje. En este proceso acontecen un conjunto de transformaciones sistemáticas, donde el estudiante debe apropiarse de las leyes, conceptos y teorías de las diferentes asignaturas que forman parte del currículo de su carrera y al mismo tiempo al interactuar con el docente y los demás estudiantes se dota de procedimientos y estrategias de aprendizaje, modos de actuación acordes con los principios y valores de la sociedad; así como de estilos de vida desarrolladores. (Marrero, 2016)

La relación docente-estudiante se producirá de manera favorable en la medida en que entre ellos fluya una comunicación efectiva. Si la comunicación se logra de manera eficaz, se genera una acción en común, estableciendo una relación de intereses tanto cognoscitivos como emocionales, lo que facilita la comprensión del mensaje que se transmite, en provecho de su formación. (Marrero, 2016)

D. Comunicación Educativa Universitaria

El docente universitario generalmente no posee una formación pedagógica y frecuentemente desconoce los recursos didácticos tales como la planificación, la utilización de diferentes metodologías o el uso adecuado de diferentes sistemas de evaluación, necesarios para transmitir los conocimientos que ha adquirido. Al respecto García y Maquilón (citados en Marreros, 2016) consideran que para que la educación superior pueda adaptarse a los cambios del presente, el profesorado universitario necesita reflexionar sobre sus concepciones de la enseñanza y el aprendizaje y adquirir una sólida formación pedagógica que le permita dotarse de una serie de competencias para poder conducir al estudiante hacia el desarrollo de un aprendizaje de calidad.

La competencia profesional del docente universitario se define como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para realizar una docencia de calidad. Esto es, lo que han de saber y saber hacer los profesores/as para abordar de forma satisfactoria los problemas que la enseñanza les plantea (Marrerros, 2016).

Autores como Cano y Zabalza (citados en Marrerros, 2016) consideran las siguientes competencias docentes:

- Planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje
- Seleccionar y preparar los contenidos disciplinares
- Ofrecer información y explicaciones comprensibles y bien organizadas (competencia comunicativa).
- Manejo de las nuevas tecnologías.
- Diseñar la metodología y organizar las actividades.
- Comunicarse y relacionarse con los alumnos
- Tutorizar, Evaluar, Reflexionar e investigar sobre la enseñanza
- Identificarse con la institución y trabajar en equipo.

Estas propuestas de competencias tienen como eje central: la competencia comunicativa, porque en todas está presente la comunicación, la cual garantiza el establecimiento de relaciones interpersonales en el aprendizaje. En este sentido, la enseñanza se convierte en una actividad de reflexión-acción-reflexión, donde necesariamente se construyen conocimientos que son organizados por el educador, a través de vínculos comunicativos establecidos entre sus actores, es decir, entre el mediador y el estudiante.

E. Estrategias de Comunicación Efectiva

El proceso de comunicación se da todos los días no importa la actividad que se desempeñe. Los procesos de interacción y de integración en una organización sólo pueden ser posibles a través de la comunicación. En los tiempos actuales, de cambios vertiginosos, se hace necesaria una estrategia para comunicar las diversas

posiciones institucionales y las estrategias ante esos cambios, pero no sólo con la idea de difundirlos sino también con la intención de que los integrantes de la organización los conozcan, los integren a sus objetivos personales e interactúen creando una sinergia para el logro de la visión institucional. La comunicación interna incluye a directivos, empleados, accionistas, distribuidores, es decir, todo el elemento humano involucrado en el desarrollo y ejecución del marco conceptual y operativo de la organización. La comunicación interna organizacional es aquella que forma parte de la cultura organizacional, sus normas, políticas, que se desarrolla en las instituciones a partir de su visión conceptual. (Moreno, 2010)

Para entender a profundidad la comunicación interna organizacional se hace necesario analizar los elementos básicos que integran el proceso de la comunicación y la importancia que tienen cada uno de ellos:

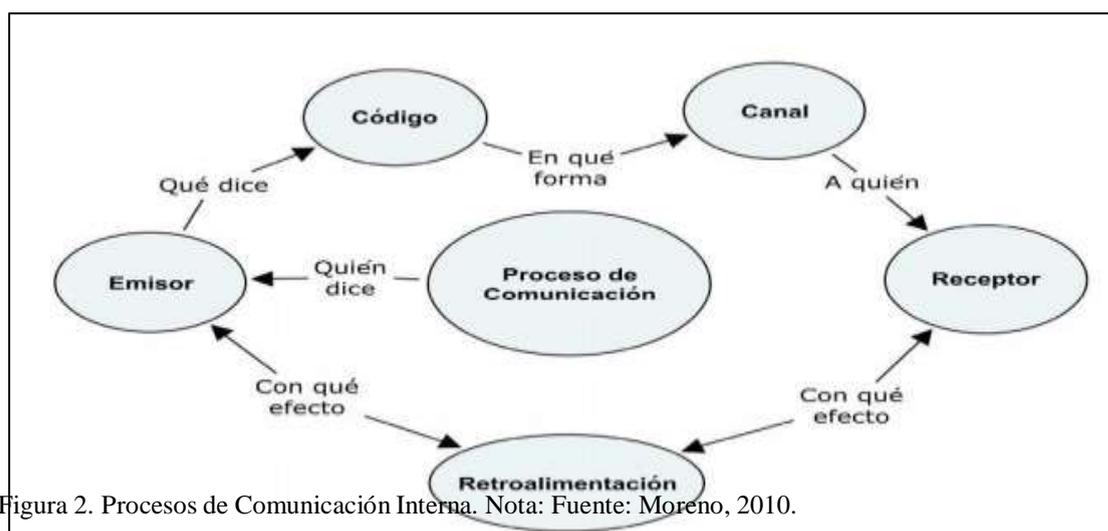


Figura 2. Procesos de Comunicación Interna. Nota: Fuente: Moreno, 2010.

Es importante señalar que el proceso de comunicación está influenciado por el contexto donde ocurre, ya sea el contexto social, cronológico, cultural y, de manera más específica, en el contexto organizacional. Por lo anterior es importante considerar estos aspectos, conocerlos y evaluar el posible impacto que pueden tener sobre el proceso para eliminar o disminuir aquellos factores que

inciden de manera negativa aprovechando aquellos que sugieren un éxito en la comunicación.

Para lograr una comunicación efectiva no sólo se requiere conocer el proceso de la comunicación de una manera integral sino establecer mecanismos que garanticen que el mensaje que queremos transmitir llegue de una manera correcta al receptor y que a través de la retroalimentación podamos asegurarnos que el mensaje fue recibido con éxito. Este punto es importante en la estrategia de comunicación ya que la efectividad en la transmisión del mensaje que involucre los elementos de integración e interacción es fundamental en la construcción de una visión compartida que oriente los esfuerzos hacia los mismos objetivos tanto organizacionales como personales. (Moreno, 2010)

Llacuna y Pujol (citado en Moreno, 2010), establecieron que para lograr una comunicación efectiva se deben considerar, entre otros, los siguientes elementos:

- Claridad. La comunicación debe ser clara, para ello el lenguaje (código) que se exprese y la manera de transmitirla (canal), deben ser accesibles y entendibles para quien va dirigida. La claridad implica la utilización de términos sencillos que no pretendan ser, ni técnicos, ni sofisticados.
- Integración. La comunicación debe estar enfocada a servir como lazo integrador entre los miembros de la empresa, para lograr la cooperación necesaria para la realización de objetivos.
- Aprovechamiento de la organización informal. La comunicación es más efectiva cuando la administración utiliza la organización informal para suplir canales de información formal. Esto no quiere decir que deba sustituirse la comunicación informal sino más bien aprovechar al máximo los beneficios que pudieran obtenerse por su flexibilidad.
- Equilibrio. Todo plan de acción debe acompañarse del plan de comunicación para quienes intervienen. Más adelante veremos cómo es importante conjuntar todos estos elementos en la gestión estratégica de la comunicación.

- Moderación. Estrictamente necesaria y concisa posible.
- Evaluación. Los sistemas y canales de comunicación deben revisarse en forma periódica. Recordemos que el entorno localizado y la diversidad laboral y cultural exigen constantes readecuaciones y la comunicación no es la excepción.

Además de conocer y analizar los requisitos para una comunicación eficiente se hace necesario conocer también que existen obstáculos que impiden la eficiencia en la comunicación tales como: barreras psicológicas, como son valores, emociones, percepciones; barreras físicas como el ruido; barreras semánticas, por los significados de las palabras y otras barreras como interpretaciones, rotulaciones, no escuchar. Conocer los requisitos y las barreras para una comunicación eficiente nos permite establecer programas estratégicos adecuados de comunicación que nos aseguren que el mensaje llegue en la forma que está planeada y que el objetivo de integración se cumpla logrando unificar los esfuerzos de la organización hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, en donde el profesor constituye el líder de la enseñanza y como ente motivador hacia el estudiante propiciando el proceso de aprendizaje del alumno, con el fin de desarrollar la personalidad del estudiante, estando de acuerdo con la propuesta por Ojalvo.

Como seguidores del enfoque histórico cultural concebimos el proceso de enseñanza aprendizaje como el proceso de orientación y creación de condiciones para garantizar el proceso de construcción por parte del sujeto que aprende de conocimientos, habilidades, motivos de actuación y valores que se produce en condiciones de interacción social en un medio socio-histórico concreto que lo determina, sobre la base de la experiencia del sujeto y que lo conduce a su desarrollo personal.

Las TIC serán utilizadas de modo creciente como medio de comunicación al servicio de la formación, es decir, como entornos a través de los cuales tendrán lugar procesos de enseñanza -aprendizaje.

La perspectiva tradicional de la educación está cambiando a pasos agigantados. Las redes no sólo sirven como vehículo para hacer llegar a los estudiantes materiales para la auto preparación, sino para crear un entorno fluido y multimediático de comunicaciones entre los participantes del proceso de enseñanza-aprendizaje.

1.1.2.2. Programa Educativo

A. Concepto de Programa Educativo

El concepto de la RAE referido a la funcionalidad de la organización es que un programa es: “Serie ordenada de operaciones necesarias para llevar a cabo un proyecto”. Esta definición obedece a la perspectiva industrializada del programa, el cual sirve al ser humano como herramienta de producción, desarrollo y resolución de problemas. Pero también existe una definición de índole educativa: “Sistema y distribución de las materias de un curso o asignatura que forman y publican los profesores encargados de explicarla”. Es decir, un programa en una institución educativa ayuda a ordenar el trabajo curricular y organiza de manera sistemática a los actores: docentes, administrativos, autoridades y alumnos, como un conjunto de elementos que existen para hacer educación. (<https://dle.rae.es/?id=UJPgYGO>)

B. Teorías de la Educación

Trilla (citado en Prats, 2016), establece que las teorías educativas pueden ser, por ejemplo, **teorías ideológicas**, de carácter general, o **teorías científicas**, sobre un elemento del proceso educativo. Así pues, una teoría ideológica de carácter general sería la que queda recogida en un catecismo católico, ya que describe un perfil de conducta y expone un método para llegar a alcanzarla; es ideológica porque se fundamenta en creencias, y es general porque afecta al ser humano en su integridad. Asimismo, una teoría científica sobre un elemento del proceso

educativo sería la que se deriva del constructivismo, procedente de la psicología, y por lo tanto con una base de evidencias empíricas, relativa al desarrollo cognitivo del educando.

Esta organización nos aclara bastante el panorama de las teorías educativas, ya que permite identificar, desde el punto de vista epistemológico, sobre qué objeto y desde qué supuesto se estudia el fenómeno educativo. Sin embargo, ha habido bastantes intentos de clasificación de las teorías educativas según la finalidad, el contenido o la práctica estricta de la educación. Veremos tres ejemplos.

En el ámbito estricto de la pedagogía social, sin pretensión de construir ninguna taxonomía, el profesor Feroso afirmaba, en 1994, que en la pedagogía social española no existía una determinada opción o tendencia claramente manifestada. Al amparo del análisis en otros países, especialmente en Alemania y en los Estados Unidos (recordemos que en estos países no existen fronteras entre educación social y trabajo social), Feroso veía cuatro tendencias importantes durante el siglo XX:

- La pedagogía crítica, que veremos a continuación, siempre con una voluntad transformadora de la sociedad y entendida de diferentes maneras: como ayuda a la juventud vulnerable socialmente, como movimiento juvenil anticapitalista, como higiene social, como trabajo social crítico del Círculo del Trabajo de Berlín y como emancipación.
- La pedagogía crítica, que veremos a continuación, siempre con una voluntad transformadora de la sociedad y entendida de diferentes maneras: como ayuda a la juventud vulnerable socialmente, como movimiento juvenil anticapitalista, como higiene social, como trabajo social crítico del Círculo del Trabajo de Berlín y como emancipación.
- El racionalismo crítico, como reacción a la pedagogía crítica, que defiende la neutralidad de la ciencia, la negación del relativismo (y del pluralismo en ciencia), etc. Estos autores han defendido que no existe una ciencia del trabajo social, porque no hay evidencias empíricas que la avalen, pero que se debe trabajar a fin de que la acción social tenga una base científica que impida la

existencia de relativismos (donde todo vale). Tiene una relación directa con las teorías liberales y neoliberales.

- Las teorías del materialismo histórico y marxistas, que parten del análisis de las condiciones económicas y de los mecanismos de socialización, y remarcan el antagonismo entre proletarios y burguesía. De hecho, hay una crítica a la pedagogía social de los estados, más preocupados por el control social que por el bienestar, y que en el mejor de los casos han asumido una función asistencial muy alejada de cualquier ideal transformador. La lucha contra la miseria y la pobreza social es el objetivo de la pedagogía social de carácter marxista
- Las teorías ecológicas, que remarcan las interacciones entre sujeto y medio, y la necesidad de articular propuestas educativas que incluyan las necesidades y problemas relacionados con las finalidades vitales y la transición en momentos concretos de la vida (etapas del desarrollo, vejez, etc.), relacionados con el medio físico y social (problemas de vivienda y urbanismo, tejido social, etc.) y con las interacciones y las comunicaciones humanas (derivadas de las anteriores).

C. Modelos Pedagógicos de Intervención

Para Angulo, Morera y Torres (citado en Salinas, 2013), es inexistente una definición clara acerca de lo que es un modelo pedagógico; no obstante, estos autores retoman a Ocaña (citado en Salinas, 2013) quien asegura que se trata del planeamiento, diseño y dirección científica del proceso pedagógico, acompañado de la construcción teórica formal que fundamentada en supuestos ideológicos y científicos, interpreta, diseña y ajusta una realidad pedagógica a una necesidad histórica particular.

Así, el modelo pedagógico no es sino la expresión de principios y lineamientos que orientan el quehacer de determinada instancia, institución o grupo ligado al accionar educativo. Estos principios deben expresarse en la dinámica cotidiana de

la o las entidades que se acogen a este, y del que derivarán estrategias de mediación y aprendizaje que resulten coherentes con los enunciados del modelo. Para Gallego (citado en Salinas, 2013), el concepto de modelo adquiere mayor relevancia en la actividad y el pensamiento científico y varios enfoques que se han empleado para entender este. En primer lugar, refiere a un modelo mecánico formal, en que se da prioridad a lo factible y al ordenamiento, y donde la estructuración es vital. Asimismo, señala el modelo conceptual, donde se sugiere un marco de ideas para un conjunto de descripciones que deben sistematizarse. Este, impulsa la inteligibilidad y la comprensión de los fenómenos, pues proporciona canales de conexión de forma que se tenga un espacio para explicaciones posibles.

Igualmente, Gallego admite que la construcción de modelos puede ser también imaginaria y arbitraria, pese a que su formulación conceptual y metodológica busca estudiar un fenómeno. Quizá por ello, en la actualidad, se admite que los modelos son perfectibles e incompletos.

D. Estrategia de Intervención Institucional

Los nuevos modelos incorporan aspectos que tienen que ver con lo individual, con lo grupal, con el contexto organizacional, habiendo contribuido a que las personas de transformación institucional también resulten de mayor complejidad en su implementación y requieran de ciertas habilidades y competencias para liderarlas. Es entonces cuando los conceptos de gestión e intervención institucional adquieren especial relevancia. Así pues “gestión institucional” es la capacidad no sólo de administrar sino también de dirigir, de promover, de integrar procesos educativos en escenarios caracterizados por el cambio y la incertidumbre; e “intervención institucional” es la práctica psicosocial destinada a colaborar en la superación de dificultades presentes en la organización. (Vázquez, 2016).

Cuando se va a intervenir en una realidad problemática o en un fenómeno de naturaleza organizacional, se vislumbrará formas de relaciones con tensiones

comunicativas, políticas, sociales, psicológicas, etc. Según Vázquez (2016; pág. 25), se pueden establecer las siguientes:

- Formas de organización: a tensión se produce ante la convivencia de procesos netamente administrativos y otros basados en la lógica de proyectos. Así por ejemplo administrativamente se sigue contratando al docente por horas de clase, mientras que desde el nuevo modelo se espera que el mismo participe en un proyecto donde su mirada, su interés, su esfuerzo no estén puestos exclusivamente en el aula, sino en la realidad institucional en su conjunto.
- Formas de vinculación: mientras que desde el modelo top-down (modelo de administración y gestión rígidas y verticales) las propuestas tienden a “bajar” desde las oficinas centrales, se promueven en el ámbito del centro otras formas de vinculación en red, que guardan relación con la herramienta proyecto, donde las interacciones que se intentan promover refieren a equipos de trabajo.
- Vías de comunicación: mientras que en modelo tradicional las vías son burocráticas y el expediente es “rey y señor”, desde el nuevo modelo se intentan promover vínculos directos y personalizados.
- Estilos de conducción: mucho más directivo en uno y mucho más interactivo en el otro, en el cual la capacidad de apoyar, orientar, promover el trabajo colegiado adquiere especial relevancia. El liderazgo en este último caso, pone énfasis no sólo en la realización de la tarea, sino también en las transacciones que se establecen para cumplirla.
- Incorporación tecnológica: si bien a nivel de política educativa se detecta una fuerte apuesta a la información del sistema, desde el punto de vista lo que se constata en muchos casos, es el uso de esta tecnología como prolongación de lápiz.

E. Campos de Intervención Institucional-Educativa

Se considera que la intervención institucional en el área educativa puede establecerse en distintos campos de relación y organización. Estas estrategias incorporadas pueden permitir una mayor articulación entre los distintos sectores implicados en lo que se quiere mejorar. Partiendo de dicha premisa, Vázquez (2016) establece los tres campos de intervención:

- **Político:** eje rector de las distintas actividades que se desarrollan dentro del sistema y que se explicitan a través de objetivos que orientan la política educativa. Se relaciona con los sectores jerárquicos de cada uno de los escenarios que integran el sistema. Resulta fundamental detectar cuáles son las principales líneas de acción que se establecen y cuáles las prioridades que se determinan en cada sector. Constatar si existen acuerdos o contradicciones entre los distintos ámbitos del sistema. Determinar los estilos de liderazgo que prevalecen; el clima de trabajo que se genera; las expectativas que existen en torno a los demás integrantes del plantel educativo. Estos aspectos que ofician como marco institucional, ponen de manifiesto la mayor o menor coherencia interna que las unidades educativas y el sistema en su conjunto han logrado desarrollar, en el marco del proceso de cambio. Es fundamental tenerlos en cuenta, como estrategia para lograr una visión integradora de la realidad educativa en estudio.
- **Personal – Grupal:** resulta fundamental considerar en cada escenario de intervención a las personas y a los grupos involucrados, tratando de evitar colisiones entre intereses institucionales, grupales e individuales. También es importante considerar el rol que estas personas ocupan en los grupos y tener en cuenta el lugar que cada grupo les otorga (de líder positivo o negativo, de chivo expiatorio y segregado). Por otra parte, en este nivel resulta relevante definir las características de los lazos que unen a las personas y los grupos; (si están basados en la tarea, en rutinas administrativas y en aspectos afectivos). Desde un abordaje interactivo, será fundamental detectar e

incorporar en las estrategias de intervención, a quienes offician como referentes grupales o "nodos" de una eventual red. Nos referimos a las personas que integran varios grupos y establecen múltiples vínculos, teniendo la capacidad potencial de consolidar redes de colaboración.

- Cultural: la cultura institucional representa el componente que sostiene y articula aspectos personales y colectivos del escenario institucional, definiendo un cierto clima de trabajo y un determinado perfil de funcionamiento que prevalece en el centro. Si se desconoce este nivel, se ignora de cierta forma el sustrato que oficia de plataforma de la dinámica cotidiana de cada unidad educativa y de cada sector del sistema. Desde este punto de vista es importante decodificar los supuestos de base que llevan a que las personas actúen como lo hacen y no de otra manera; los mitos o las historias que están detrás de sus rutinas, las expectativas y los temores. Cuando se logran cambios en la matriz cultural, decimos que se ha conseguido institucionalizar un proceso de transformación. Estos tres niveles estarían representando líneas de abordaje desde donde establecer estrategias de intervención globales, que permitan trabajar los ejes tanto en el ámbito de los centros como del sistema en su conjunto.

F. Programa “Comunicación Efectiva Docente-Alumnos”

- **Fundamentación**

Los estudiantes del II Ciclo Grupo C 2017 - II, de la carrera Profesional de Administración de la Universidad “San Pedro”, presentan los siguientes problemas: carecen de una adecuada competencia de comunicación, así mismo desconocen los estilos de comunicación. Sólo aplican el estilo no comunicativo, pobre participación de los estudiantes, falta de atención de parte del docente a sus estudiantes a sus problemas, a sus preocupaciones, poco trato con los estudiantes, falta de estimulación. Tanto en el formal, También se observa que, a lo largo de un diálogo, los estudiantes no consiguen ordenar sus ideas, mensajes. Ante esta realidad se propone el Programa “Comunicación Efectiva

Docente-Alumnos”, éste programa pretende constituirse como un aporte en nuestro campo ya que en nuestro medio se han realizado pocos estudios semejantes.

- **Objetivos**

- a. Objetivo General**

- Mejorar la comunicación docente-alumno en los estudiantes de la carrera Profesional de Administración de la Universidad “San Pedro” en el semestre 2017-II, mediante la aplicación del Programa “Comunicación Efectiva Docente-Alumnos” basado en elementos de la comunicación efectiva.

- b. Objetivos Específicos**

- Planificar el Programa “Comunicación Efectiva Docente-Alumnos” basado en basado en elementos de la comunicación efectiva en los estudiantes de la carrera Profesional de Administración de la Universidad “San Pedro” en el semestre 2017-II.
 - Diseñar y aplicar cuatro talleres de Comunicación efectiva basado en los elementos de comunicación efectiva.
 - Evaluar las aplicaciones del Programa “Comunicación Efectiva Docente-Alumnos” al término de cada taller.

- **Metodología**

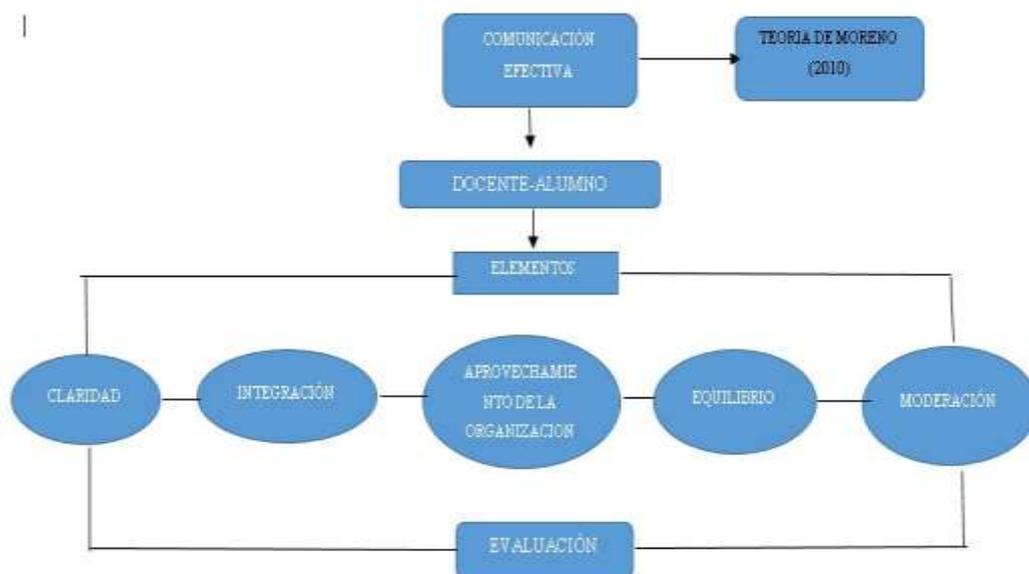


Figura 3. Metodología del Programa “Comunicación Efectiva Docente-Alumnos”.
Nota, fuente, elaboración propia.

- **Evaluación**

Al finalizar el Programa se evaluará a los estudiantes a través de un cuestionario con el fin de identificar su nivel de comunicación efectiva. Y compara con los resultados del cuestionario aplicado antes del desarrollo del programa “Comunicación Efectiva Docente-Alumnos” basado en elementos de la comunicación efectiva en los estudiantes de la carrera Profesional de Administración de la Universidad “San Pedro” en el semestre 2017-II.

1.2. Justificación de la Investigación.

La investigación se justificó en base a los siguientes criterios:

Razón

Los estudiantes del II Ciclo Grupo C 2017 - II, de la carrera Profesional de Administración de la Universidad San Pedro, carecen de una adecuada competencia de comunicación, así mismo desconocen los elementos de una comunicación efectiva. Sólo aplican el estilo no comunicativo, existe una pobre participación de los estudiantes, falta de atención de parte del docente a sus estudiantes a sus problemas y preocupaciones, poco trato con los estudiantes, falta de estimulación. También se observa que, a lo largo de un diálogo, los estudiantes no consiguen ordenar sus ideas o mensajes.

Motivo

Este motivo de nuestra investigación se sustenta en el hecho de que, como docentes de Escuela Profesional de Administración, no podemos permanecer indiferentes ante la problemática observada. Por tal razón, éste estudio pretende constituirse un aporte en nuestro campo ya que en nuestro medio se han realizado pocos estudios semejantes.

Importancia

La relación docente-estudiante se producirá de manera favorable en la medida en que entre ellos fluya una comunicación efectiva. Si la comunicación se logra de manera eficaz, se genera una acción en común, estableciendo una relación de intereses tanto cognoscitivos como emocionales, lo que facilita la comprensión del mensaje que se transmite, en provecho de su formación. (Marrero, 2016).

Por lo anterior el desarrollo de la presente investigación permitirá aportar conocimientos sobre la comunicación efectiva entre el docente y el alumno del II ciclo de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, además de proporcionar resultados para implementar un Programa de Comunicación

Efectiva y así mejorar la comunicación entre los alumnos y docentes de la Escuela de Administración del I al X ciclo.

Beneficio Social

Con el conocimiento que se genere se podrá recomendar la mejora en la atención del alumno en la escuela de Administración en beneficio de su desarrollo social. Así mismo se propone implementar el Programa de comunicación Efectiva entre docente y alumnos en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Así mismo, éste estudio pretende constituirse un aporte en nuestro campo ya que en nuestro medio se han realizado pocos estudios semejantes.

1.3. Problema

El hombre no puede vivir y satisfacer sus necesidades diversas sin comunicarse y dentro de ellas el de estudiar, por ello la importancia de una comunicación entre docente y alumnos en los diferentes niveles de educación básica y superior. Por ello cada institución educativa y universidades deben concederle importancia a la formación de habilidades comunicativas a sus agentes educativos.

Para lograr un conocimiento científico de la comunicación educativa se debe tener en cuenta la teoría y también la teoría de la pedagogía, que en ámbito educativo este ultimo debe jugar un papel principal, ya que en el proceso de enseñanza aprendizaje los actores docentes y alumnos desarrollan la comunicación de diversas formas con el fin de alcanzar las competencias indicadas. (Suárez y colb., 2017).

En la Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro se observó que el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes del II Ciclo Grupo C en el semestre 2017 II, presentan problemas de comunicación, esto se

manifiesta en que sus mensajes carecen de coherencia, no tienen un desenvolvimiento lógico en la expresión de sus ideas, presentan escasa participación y desconocimiento de un estilo de comunicación adecuado, así como poco éxito de aceptación y motivación, esto genera deficiencias en el logro de competencias de comunicación programadas.

Esta realidad problemática en la Escuela Profesional de Administración nos indica que los docentes que no podemos permanecer indiferentes, por lo cual nos planteamos la siguiente pregunta:

¿La aplicación del Programa de “Comunicación Efectiva” superara los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Programa de “Comunicación Efectiva”.

VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Comunicación docente-alumno

MATRIZ DE DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Variable Independiente: Programa “Comunicación Efectiva”	Este programa consiste en desarrollar capacidades de comunicación efectiva entre docentes y alumnos, estableciendo una relación de interés en común y logrando las competencias y capacidades establecidas. (Autor, 2017).	COMUNICACIÓN EFECTIVA CON CLARIDAD	Comunicación Clara	Taller 1.La Comunicación-Verbal y No verbal
		COMUNICACIÓN EFECTIVA CON INTEGRACION	Comunicación Integradora	Taller 2. Comunicación con integración y activa
		COMUNICACIÓN EFECTIVA CON EQUILIBRIO	Comunicación Estratégica	Taller 3. Comunicación Empática.
		COMUNICACIÓN EFECTIVA CON MODERACION	Comunicación Moderada	Taller 4. Comunicación Moderada y asertiva
Variable Dependiente: Comunicación Docente Alumno	La relación docente-estudiante se producirá de manera favorable en la medida en que entre ellos fluya una comunicación	CLARIDAD	Utilización de lenguaje	Utiliza un lenguaje claro y sencillo teniendo en cuenta las particularidades del alumno
		INTEGRACION	Interés por el alumno.	Muestra preocupación por los problemas y dificultades de los estudiantes, tanto en el área docente como en lo personal y familiar.
			Relaciones con el grupo.	Trabaja con el grupo como un todo. Le interesa el trabajo grupal y desarrolla el grupo.

<p>efectiva. Si la comunicación se logra de manera eficaz, se genera una acción en común, estableciendo una relación de intereses tanto cognoscitivos como emocionales, lo que facilita la comprensión del mensaje que se transmite, en provecho de su formación. (Marrero, 2016).</p>		Afectividad.	Es sensible, se caracteriza por el tacto en el trato.
	EQUILIBRIO	Participación de los alumnos en clase.	Estimular la participación activa de los estudiantes en la manifestación de criterios acerca de temas tanto docentes como de otra índole
		Actividad del docente.	La actividad del docente está encaminada al cumplimiento no solo de los objetivos instructivos, sino a la formación de la personalidad del estudiante.
		Control del Aprendizaje	Se constata en el docente una definida tendencia a destacar logros más que insuficiencias. Utiliza más el estímulo que la reprobación.
	MODERACION	Actitud del profesor hacia el alumno.	Aceptación confianza, trato horizontal, amical
		Información de la comunicación	Intercambio de información con los alumnos personalmente

1.5. Hipótesis

“El Programa de “Comunicación Efectiva” superara significativamente los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2.”

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Demostrar que el Programa de “Comunicación Efectiva” superara los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2.

1.6.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, antes de la aplicación del programa.
2. Diseñar un Programa de “Comunicación Eficaz” con cuatro talleres para superar los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2.
3. Identificar el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, después de la aplicación del programa.

II CAPITULO: METODOLOGIA

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.

2.1.1. Tipo de Investigación

Se utilizó el tipo de investigación experimental, según Arias (2012), indica que “La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente)”. Es decir se someterá a los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro al estímulo del Programa de “Comunicación Efectiva” para observar cambios de superar los problemas de comunicación entre docentes y alumnos. (Pág. 34).

2.1.2. Diseño de Investigación

El diseño utilizado fue el pre experimental, según Arias (2012), indica que “Pre experimental: como su nombre lo indica, este diseño es una especie de prueba o ensayo que se realiza antes del experimento verdadero. Su principal limitación es el escaso control sobre el proceso, por lo que su valor científico es muy cuestionable y debatible”.

Un modelo básico pre experimental es el diseño pretest - posttest con un solo grupo:

Aplicación del pre-test o medición inicial	Aplicación del estímulo o tratamiento	Aplicación del posttest o medición final
G O1	X	O2

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Unidad muestral

Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro en la ciudad de Chimbote semestre 2017-2.

2.2.2. Población

La población de estudio estuvo definida por los Estudiantes del II ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro en la ciudad de Chimbote semestre 2017-2, siendo un total de 129 estudiantes divididos en tres secciones del A, B y C.

2.2.3. Muestra

Se utilizó un diseño muestral no probabilístico de selección directa, siendo elegidos los estudiantes del II ciclo sección C de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro en la ciudad de Chimbote semestre 2017-2, siendo un total de 44 estudiantes. Se eligió a estos estudiantes por motivo que accedieron a participar en el Programa de “Comunicación Efectiva”.

2.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.3.1. Técnicas

Para recolectar la información se utilizó la técnica de la Encuesta, según Martínez (2014), que es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, a través de esta técnica recolectaremos los datos de la variable con el instrumento que es el cuestionario.

2.3.2. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario que fue un Pretest y Pos test a la vez.

Cuestionario: Se aplicó el CUESTIONARIO LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL AULA. Las preguntas comprendidas en el cuestionario tuvieron una relación directa con la necesidad de información señalada por cada uno de los indicadores a utilizar para medir los resultados de la

investigación. En anexos se encuentra el instrumento con su respectiva validación y confiabilidad.

Tabla 1. *Estructura del Cuestionario La Comunicación Efectiva en el aula*

VARIABLE	DIMENSIONES	N° DE ITEMS	PUNTUACION
Comunicación	D1	01	Casi Siempre=4
Docente alumno	D2	03	Siempre=3
	D3	03	A veces=2
	D4	02	Nunca=1
Total		09	MIN=09 /MAX=36

Fuente: El autor.

Tabla 2. *Estilos de comunicación docente - alumno.*

Niveles	Escala
Comunicativo	30-36
Funcional	23-29
Formal	16-22
No Comunicativo	9-15

Fuente: La autora.

Según Orizondo y Gallo (2011), en investigaciones realizadas acerca de las características de la comunicación pedagógica y su relación con la condición de modelo del profesor universitario, estudiaron los estilos de comunicación de profesores guías y de diferentes asignaturas, a partir de una clasificación de estilos propuestos por las propias autoras, para lo cual utilizaron como criterios básicos, las funciones que cumple la comunicación a saber: la función informativa, le regulativa y la afectiva, caracterizando cuatro estilos de comunicación pedagógica:

Estilo comunicativo, se estimula la participación activa de los estudiantes, existe preocupación por los problemas y dificultades de los estudiantes, el profesor es sensible, se destacan más los logros que las dificultades, se cumplen objetivos instructivos y educativos.

Estilo funcional, se estimula la participación de los estudiantes, pero más en lo relativo a aspectos docentes, se centra más la atención en lo relacionado al área docente, se utiliza el estímulo más que la reprobación.

Estilo formal, Pobre estimulación a la participación de los alumnos, en ocasiones tacto en el trato en ocasiones no, destacar los logros que se corresponden con lo reglamentado.

Estilo no comunicativo o negativo, pobre estimulación de la participación de los estudiantes, en ocasiones a través de formas agresivas o negativas, atención estereotipada y a veces poca atención, poco tacto en el trato, el profesor se centra en su gestión docente, en el cumplimiento de los objetivos instructivos.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

Para el análisis de datos: Se hará uso de la estadística descriptiva, según De la Puente (2014), para lo cual se usarán cuadros estadísticos de una y dos entradas; gráficos estadísticos y medidas estadísticas como el promedio de viabilidad y proporción.

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizará los siguientes estadísticos:

- **Media Aritmética:** Medida de tendencia central que caracteriza a un grupo de estudio con un solo valor y que se expresa como el cociente que resulta de dividir la suma de todos los valores o puntajes entre el número total de los mismos. La

fórmula para la media aritmética con datos agrupados (De la Puente, 2014) es como sigue:

$$\bar{x} = \frac{\sum n_i \cdot X_i}{n}$$

Dónde:

- X_i = punto medio de clase
 n_i = frecuencia de clase i de la distribución
 \sum = Suma de productos $n_i \cdot x_i$

- **Desviación Estándar:** Medida de dispersión de datos relacionados con la varianza pues en tanto que esta última se expresa en unidades elevadas al cuadrado (metros al cuadrado, dólares al cuadrado, etc.), para hacer práctico el enunciado, se usa la medida de desviación estándar, que por esta razón es la raíz cuadrada positiva de la varianza. (De la Puente, 2014). Su fórmula es la siguiente:

$$S = \sqrt{\frac{\sum n_i (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

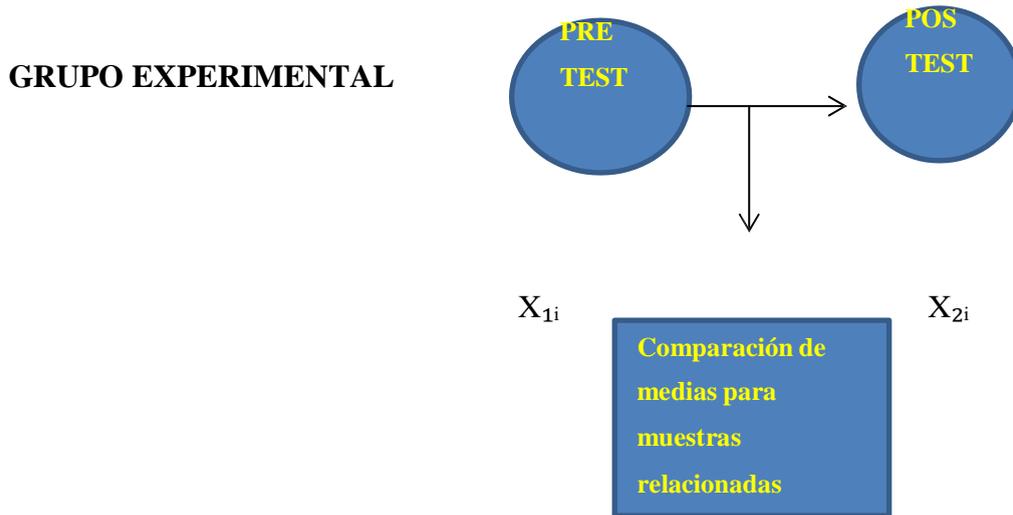
Dónde:

- S = Desviación Estándar
 x_i = Valores individuales
 n_i = Frecuencia del valor x
 n = Casos

Para la contrastación de la hipótesis: se usará la prueba no paramétrica de “t” de Student, según Martínez (2014):

- **Prueba “t” de Student para Muestras Relacionadas:** Es una prueba estadística para evaluar al mismo grupo en dos o varios momentos (pre y post test),

si estos difieren entre sí, de manera significativa respecto a la media de las diferencias.



Se simboliza con “t”

Hipótesis a probar: de diferencia entre dos momentos del mismo grupo. La hipótesis de investigación propone que los dos momentos del grupo difieren significativamente entre sí y la hipótesis nula propone que los dos momentos del grupo no difieren significativamente.

- **Variable involucrada:** La comparación se realiza sobre una variable, pero en dos o varios momentos, efectuándose una o varias pruebas “t”.
- **Nivel de motivación de la variable:** intervalos o razón
- **Interpretación:** El valor “t”, se obtiene de las diferencias en las muestras de los diferentes individuos ($d_i = x_{2i} - x_{1i}$), mediante la fórmula:

$$t = \frac{\bar{d}}{s_d} \sqrt{n}$$

Dónde:

\bar{a} = media de todas las diferencias de cada individuo en el pre y posttest

$\hat{S}d$ = desviación estándar de las diferencias

n = tamaño muestral

- **Uso del computador para emplear técnicas estadísticas:** Para el análisis del pre test y post test, de los grupos experimental, se utilizara el paquete estadístico SPSS FOR WINDOWS Ver. 23, que es la abreviatura en inglés del paquete estadístico para las Ciencias Sociales (Statiscal Package for the Social Sciences).

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, antes de la aplicación del programa.

Tabla 3.

Nivel de comunicación docente-alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, pretest

Nivel Comunicación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Formal	18	40,9	40,9
No comunicativo	26	59,1	100,0
Total	44	100,0	

Nota: datos obtenidos de aplicación del instrumento.

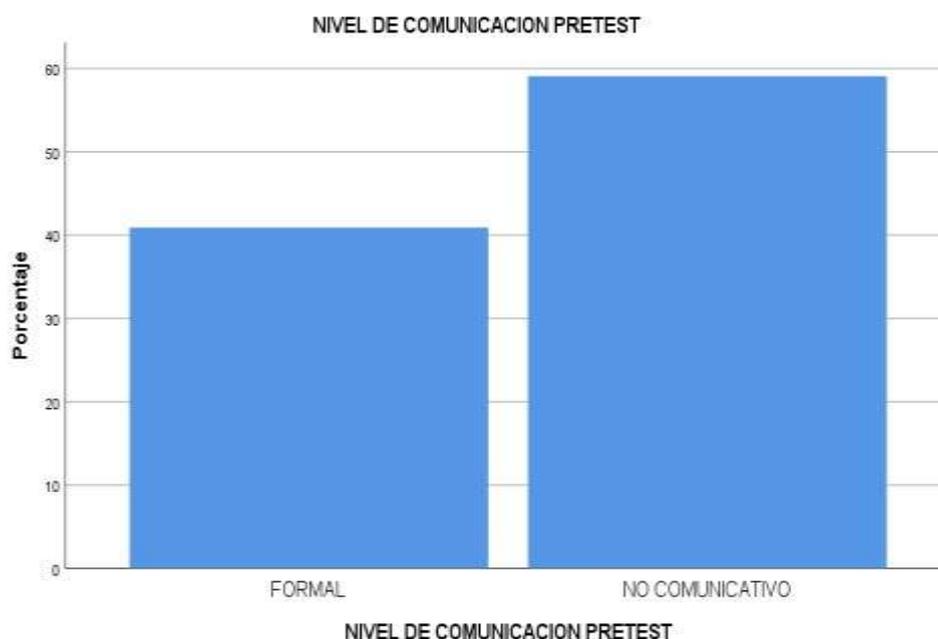


Figura 4. Nivel de Comunicación Docente -alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, pretest. Fuente, datos de la tabla 3.

Los resultados encontrados en la tabla 3 y figura 4 nos indica que 40,9% de los estudiantes indican que la comunicación es Formal entre docente y alumnos de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, en el pretest, es decir existe una pobre estimulación a la participación de los

alumnos, en ocasiones tacto en el trato en ocasiones no, destacar los logros que se corresponden con lo reglamentado, Sin embargo, el 59,1% indica que es no comunicativo es decir existe pobre estimulación de la participación de los estudiantes, en ocasiones a través de formas agresivas o negativas, atención estereotipada y a veces poca atención, poco tacto en el trato, el profesor se centra en su gestión docente, en el cumplimiento de los objetivos instructivos, así mismo ningún estudiante indica que la comunicación es Funcional o Comunicativa. Con estos resultados encontramos que no se percibe una buena relación que permita concretar el proceso de aprendizaje, esto nos indica que es necesario superar los problemas de comunicación a través de la aplicación del Programa “Comunicación Efectiva” para los alumnos de Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro, Chimbote.

3.2. Identificar el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, después de la aplicación del programa.

Tabla 4.

Nivel de comunicación docente-alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, postest.

<u>Nivel de comunicación</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
<u>Comunicativo</u>	27	61,4	61,4
<u>Funcional</u>	17	38,6	100,0
<u>Total</u>	44	100,0	

Nota: datos obtenidos de aplicación del instrumento.

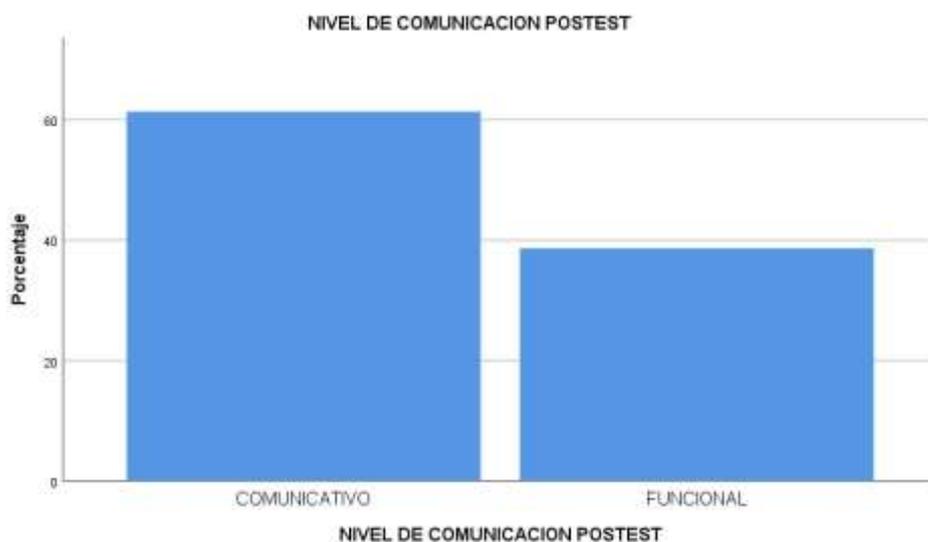


Figura 5. Nivel de Comunicación Docente -alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, pretest. Fuente, datos de la tabla 3.

La tabla 4 y figura 5 nos muestra que el 38,6% de los estudiantes indican que la comunicación es Funcional entre docentes y alumnos de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, en el posttest, es decir si estimula la participación de los estudiantes, pero más en lo relativo a aspectos docentes, se centra más la atención en lo relacionado al área docente, se utiliza el estímulo más que la reprobación.

Así mismo el 61,4% indica que es el estilo Comunicativo el que predomina entre docentes y alumnos, es decir, si estimula la participación activa de los estudiantes, existe preocupación por los problemas y dificultades de los estudiantes, el profesor es sensible, se destacan más los logros que las dificultades, se cumplen objetivos instructivos y educativos. Observando los resultados podemos observar que la aplicación del Programa “Comunicación Efectiva” si supero los problemas de comunicación entre docentes y alumnos.

3.3. Demostrar que el Programa de “Comunicación Efectiva” superara los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2

PRUEBA DE NORMALIDAD – SHAPIRO-WILK (datos menores que 50 U.E.)

Normalidad: es cuando los valores de la variable aleatoria dependiente siguen una distribución normal en la población a la pertenece la muestra.

PRUEBA DE HIPOTESIS

1. Formulación de la hipótesis:

H₀: La variable comunicación docente alumnos en la población tiene distribución normal.

H₁: La variable comunicación docente alumnos en la población es distinta a la distribución normal.

2. Nivel de significancia $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Estadístico de la prueba:

Tabla 5.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia Pretest-Postest	,084	44	,200*	,978	44	,553

Nota: *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Regla de decisión:

La prueba Shapiro-Wilk nos da unas significaciones asintóticas mayores que 0,05; por lo cual aceptamos la hipótesis nula H_0 y rechazamos la hipótesis alterna H_1 .

Conclusión:

Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que “La variable comunicación docente alumnos en la población tiene distribución normal”.

Los resultados obtenidos en la prueba de normalidad nos indica que podemos utilizar una prueba paramétrica siendo la T de Student para muestras relacionadas por tener un solo grupo experimental con un pretest y postest.

PRUEBA “T” DE STUDENT PARA MUESTRAS RELACIONADAS

Es una prueba estadística para evaluar al mismo grupo en dos o varios momentos (pre y post test), si estos difieren entre sí, de manera significativa respecto a la media de las diferencias.

CASO GENERAL:

1. Formulación de la hipótesis: Grupo Experimental-Pretest y Postest

$$H_0: \mu D = 0$$

$$H_1: \mu D \neq 0$$

2. Nivel de significancia $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de la prueba

Tabla 6.

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	14,02	44	3,837	,578
	POSTEST	31,27	44	2,773	,418

Nota: datos de instrumento aplicado.

Tabla 7.

Prueba de muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
PRETEST -	-17,250	4,721	,712	-18,685	-15,815	-24,239	43	,000
POSTEST								

Nota: datos de instrumento aplicado.

4. Regla de decisión:

La prueba t con un alpha de 0,05 (nos ofrece el nivel de significación $1 - 0,05 = 0,95 = 95\%$) y vemos como la diferencia entre las medias es de -17,250 y que el límite aceptable está comprendido entre los valores -18,685 y -15,815. Como vemos, la diferencia se encuentra dentro de ese intervalo, por tanto, asumimos que las medias son diferentes. También podemos ver el estadístico t que vale -24,239 y junto a él su significación o valor p que vale 0,000. Dado que este valor es menor que 0,025 ($0,05 / 2 = 0,025$ dado que el contraste es bilateral) rechazamos la hipótesis nula de igualdad de medias.

Conclusión:

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos confirma que la aplicación del Programa de “Comunicación Efectiva” superara significativamente los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2., en el grupo experimental.

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN

Realizaremos el análisis y discusión de los resultados encontrados según los objetivos de la investigación:

Objetivo específico 1, Identificar el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, antes de la aplicación del programa, los resultados encontrados son que el 40,9% de los estudiantes indican que la comunicación es Formal, es decir existe una pobre estimulación a la participación de los alumnos, en ocasiones tacto en el trato en ocasiones no, destacar los logros que se corresponden con lo reglamentado, Sin embargo, el 59,1% indica que es no comunicativo es decir existe pobre estimulación de la participación de los estudiantes, en ocasiones a través de formas agresivas o negativas, atención estereotipada y a veces poca atención, poco tacto en el trato, el profesor se centra en su gestión docente, en el cumplimiento de los objetivos instructivos.

Estos resultados concuerdan con los encontrados en su investigación por Chiara (2014):

(...) Alumnos profesores están de acuerdo sobre el fin de la educación como crecimiento personal del educando y que se trata de una tarea compartida(...)Alumnos y profesores están de acuerdo con que la primera manera de educar que tienen los profesores dentro del aula y en particular en la enseñanza de la materia (...)Los alumnos reconocen que el profesor tiene un rol fundamental en la educación(...)Los profesores afirman que sus profesores han influido solo en parte en su vida y profesión(...) De las cualidades que los alumnos atribuyen a un buen profesor muchas tienen que ver con el aspecto social-racional-afectivo(..)Los profesores ven cómo una buena relación se refleja en el rendimiento, actitud y desarrollo personal de los alumnos, sobre todo cuando se da una relación también fuera del aula(...)Hay discrepancia entre la percepción de estudiantes y profesores sobre el hecho de pedir consejo en cuestiones personales.

También encontramos los resultados de Jáuregui y Machuca (2015), llegando a la conclusión que:

La conducta en las relaciones interpersonales entre docente-alumno(a) en la Facultad de Trabajo social de la UNCP-2015, es disruptiva, habiéndose encontrado en el estudio porcentajes relevantes de acuerdo a los indicadores (trato, disciplina, desafío e impulsividad). Donde el 61% de alumnos indica que a veces su actuar ha dificultado el desarrollo de clases y el 19% revela que su actuar siempre ha dificultado el desarrollo normal de clases. La interrupción o desajuste obstaculiza la marcha normal de clases, genera conflicto y malestar en el aula de clases. Este tipo de conductas propicia un clima tenso resultando perjudicial para desarrollar adecuadas relaciones interpersonales en el salón de clases.

Para las autoras, el sistema educativo de un país es fundamental para lograr el desarrollo, por lo que resulta empezar a observar los problemas que suceden dentro de los principales escenarios como son las aulas y el desenvolvimiento de los principales actores: docentes y alumnos(as).

Objetivo específico 2, Diseñar un Programa de “Comunicación Eficaz” con cuatro talleres para superar los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, se logró diseñar el programa con cuatro Talleres desarrollados una vez por semana los días viernes con tres horas pedagógicas, teniendo un consenso con los 44 estudiantes para el día y hora, en vista que la participación era mayoritaria.

El Programa Comunicación Efectiva según la teoría de Moreno, consistió en el desarrollo de cuatro talleres se puso en práctica con la participación voluntaria de los docentes y de 44 estudiantes del II ciclo de la Escuela de Administración de la USP sección C. Se mantuvo el objetivo original para cada taller y se asumió con el máximo tacto posible el manejo de los elementos que constituirían el blanco de la transformación. Por consiguiente, en el taller 1 se desarrolló sobre la comunicación clara y sencilla que se enmarca en la comunicación de cada docente. Se promovió el debate y la reflexión por parte de los docentes objeto de estudio, que asumieron una actitud positiva tendiente a efectuar los cambios necesarios.

Siguiendo el plan trazado, en el taller 2 fue sobre Comunicación Integradora a partir del aprovechamiento de las potencialidades de los docentes y estudiantes que tienen debidamente fijados los aspectos correspondientes al estilo en la categoría bien utilizado, los docentes que tienen afectaciones desempeñaron roles principales en los dramatizados con vistas al ejercicio y fijación de los aspectos que se necesitaban para llegar a la categoría deseada, lo cual produjo resultados positivos en el desarrollo del taller.

En el Taller 3 se desarrolló la Comunicación Estratégica, es decir se realizó una descripción de los fundamentos teóricos acerca de las relaciones interpersonales y su valor en la actividad formativa, donde se observó que se estaban produciendo modificaciones a partir del conocimiento de todo el significado que tienen las relaciones interpersonales y las huellas que deja en cada sujeto. Se apreciaron cambios en la actitud de los docentes en cuanto a las tareas y funciones que les corresponden en la formación de sus estudiantes.

La riqueza del análisis fue posible a partir del tratamiento a las causas que originan las dificultades en dichas relaciones. Se utilizó el análisis de situaciones pedagógicas reales con vista al planteamiento de medidas para solucionar manifestaciones no deseadas en la comunicación de los docentes y alumnos y al plantear dichas medidas se apreció en ellos actitudes de cambio con respecto al diagnóstico inicial.

En Taller 4 se discutió acerca de los elementos de la comunicación moderada que se enmarcaban en la comunicación multidireccional, desempeñaron roles principales en los dramatizados con la finalidad de ejercitarlos en la fijación de los elementos deseados, lo que nos permitió resultados positivos de acuerdo con lo previsto, pues se incorporaron los elementos de los que se carecía.

Los resultados se comparan a los encontrados por Juárez (2017), en su investigación se propuso establecer los factores que condicionan la comunicación docente-alumno, a través del estudio de los canales de comunicación, el nivel feedback de alumnos y maestros, habilidades sociales, barreras o filtros comunicativos, nivel de escucha entre alumnos y docentes, pudiendo elaborar un plan de comunicación como propuesta de interactividad.

Así mismo Tuc (2013), logro concluir en su investigación, “Las relaciones interpersonales entre docente y estudiantes en el primer momento eran buenas ya que había: simpatía, comprensión y respeto entre ambos. Posteriormente al modificar el clima del aula, se comprobó que para fortalecer y mejorar las relaciones interpersonales entre docente y estudiantes, es importante que el docente, se integre al grupo. Se evidenció, que la ubicación de los escritorios, una buena motivación y el uso de técnicas activas de aprendizaje fortalecen estas relaciones porque crean una mayor conexión entre estudiantes y docente”. En relación al rendimiento escolar encontró, “El rendimiento escolar de los alumnos en el primer momento era bueno pero mejoró en el segundo momento, al modificar el clima del aula. Esto se verificó con las notas de calificación obtenidas por los alumnos, en ambas fases, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación.”.

Así logró establece que la falta de un buen clima del aula, repercute en el rendimiento de los estudiantes, problema que hoy por hoy preocupa a docentes y padres de familia.

Objetivo específico 3, Identificar el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, después de la aplicación del programa, los resultados encontrados son que el 38,6% de los alumnos indican que la comunicación es Funcional, es decir si estimula la participación de los estudiantes, pero más en lo relativo a aspectos docentes, se centra más la atención en lo relacionado al área docente, se utiliza el estímulo más que la reprobación.

Así mismo el 61,4% indica que es el estilo Comunicativo el que predomina entre docentes y alumnos, es decir, si estimula la participación activa de los estudiantes, existe preocupación por los problemas y dificultades de los estudiantes, el docente es sensible, se destacan más lo logros que las dificultades, se cumplen objetivos instructivos y educativos.

Los resultados encontrados se comparan a los de Cifuentes (2012), donde indica “De acuerdo al tipo de comunicación que se da en el aula entre docentes y alumnas el aprendizaje de las alumnas será de forma eficiente o deficiente, porque a

través de la comunicación la alumna crea un ambiente de confianza, armonioso, afectivo, y esto influye en su aprendizaje. Según el resultado del estudio que se llevó a cabo, con las alumnas de sexto magisterio de educación preprimaria, y los docentes el 100% de las alumnas y docentes consultados manifestaron que la comunicación influye en el aprendizaje”. También concluyo que “El proceso de comunicación que se lleva a cabo entre docente 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”

Objetivo general, Demostrar que el Programa de “Comunicación Efectiva” superara los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, se determinó la prueba t con un alpha de 0,05 (nos ofrece el nivel de significación $1 - 0,05 = 0,95 = 95\%$) y vemos como la diferencia entre las medias es de -17,250 y que el límite aceptable está comprendido entre los valores -18,685 y -15,815. Como vemos, la diferencia se encuentra dentro de ese intervalo, por tanto, asumimos que las medias son diferentes. También podemos ver el estadístico t que vale -24,239 y junto a él su significación o valor p que vale 0,000. Dado que este valor es menor que 0,025 ($0,05 / 2 = 0,025$ dado que el contraste es bilateral) rechazamos la hipótesis nula de igualdad de medias. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna que nos confirma que la aplicación del Programa de “Comunicación Efectiva” superara significativamente los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2., en el grupo experimental.

Los resultados encontrados se comparan con los encontrados en su investigación Juárez (2017), donde concluye:

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.

- Según los resultados de la presente investigación se llega a la conclusión que el nivel de retroalimentación o feedback tiene un puntaje aceptable, sin embargo no se llegó al ideal que se debería tener en la relación comunicativa por lo fundamental de este elemento en el proceso de comunicación, ya que los indicadores de diálogo y opinión no alcanzaron el nivel más alto, siendo una amenaza que puede acrecentarse si no se le da un seguimiento y mantenimiento oportuno. Para mantener una comunicación efectiva en la relación educativa. Los resultados de la presente investigación a nivel general, reflejan que el proceso de comunicación efectiva entre alumnos y maestros del nivel de bachillerato del colegio objeto de estudio se encuentra alto. Sin embargo, unos factores si cuentan con una tendencia a la baja, que pueden entorpecer y evitar la mejora de dicho proceso comunicacional.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Se demostró que el Programa de “Comunicación Efectiva” supero significativamente los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, lográndose determinar la prueba t con un alpha de 0,05; junto a él su significación o valor p que vale 0,000. Dado que este valor es menor que 0,025 (contraste bilateral) rechazamos la hipótesis nula de igualdad de medias.
2. Se identificó el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, antes de la aplicación del programa, encontrándose que el 40,9% de los estudiantes indican que la comunicación es Formal y el 59,1% indica que es no comunicativo.
3. Se diseñó el Programa de “Comunicación Eficaz” con cuatro talleres para superar los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, manteniendo una participación activa y reflexionando sobre la importancia de la comunicación efectiva docente - alumno para lograr un óptimo aprendizaje.
4. Se identificó el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, después de la aplicación del programa, encontrándose que el 38,6% de los alumnos indican que la comunicación es Funcional y el 61,4% indica que es Comunicativo.

5.2. RECOMENDACIONES

1. A la Escuela Profesional de Administración de la USP, los resultados de esta investigación deben servir de base para empezar a mejorar el proceso de comunicación docente-alumno, debido que los resultados antes de la aplicación del programa son muy bajos, así mismo se debe aplicar a los diferentes ciclos de la Escuela profesional.
2. A la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, tomar como referencia los resultados de las actividades desarrolladas en el Programa de “Comunicación Efectiva” para que sirva de base para la mejora continua en el proceso de aprendizaje en las diferentes Escuelas Profesionales, y sirva de soporte al docente en temas relacionados a la Comunicación docente-alumno.
3. A la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, la aplicación del Programa de “Comunicación Efectiva” sea aplicado en el currículo de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad San Pedro y difundir este programa en las diferentes jornadas de estudios que realice la Facultad.
4. A la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, la propuesta metodológica es de acción docente para que contribuya en solucionar dicho problema, recomendando estrategias que apoyen el desarrollo profesional de los docentes favoreciendo la comunicación docente – alumno y el proceso de aprendizaje en los estudiantes de la carrera profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F.(2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Edit. Episteme. 6ta Edición. Caracas.
- Chiara (2014). *La relación maestro-alumno y su influencia en el aprendizaje, la actitud y el crecimiento personal del alumno*. Tesis para obtener el grado de Magister. Universidad Internacional de la Rioja. Barcelona, España.
- Cifuentes (2012). *Influencia de la comunicación afectiva entre docente-alumna en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. Tesis para obtener el grado de Magister. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala, Guatemala.
- De la Puente, C. (2018). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Ediciones IDT CB. Madrid, España. 1ra edición.
- Flores (2014). *Influencia del desempeño docente en el rendimiento académico en el área de comunicación de los alumnos del 3° grado del nivel primaria de la Institución Educativa “Coronel José Joaquín Inclán” Chorrillos 2010*. Tesis para obtener el grado de Magister. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Guerrero (2016). *La Relación Comunicativa Estudiante Docente en el Desarrollo de la Destreza Oral del Idioma Inglés de los Estudiantes de Cuarto Nivel B1+ Intermedio del centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Ambato de la Ciudad de Ambato*. Tesis para obtener el grado de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Hernández (2012). *Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo*. McGraw-Hill Interamericana. México D.F., México.

- Jáuregui y Machuca (2015). *Relaciones interpersonales entre docente-alumno(a) en la facultad de Trabajo Social de la UNCP*. Tesis para obtener el grado de Licenciatura. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
- Juárez (2017). *Factores que condicionan la comunicación efectiva entre maestros y alumnos en el nivel Bachillerato de un Colegio Privado de la Zona 11, del Municipio de Villa Nueva*". Tesis para obtener el grado de Magister. Universidad Rafael Landívar. Guatemala, Guatemala.
- Marrero (2016). *Comunicación Educativa: Esencia del Aprendizaje en el Contexto Actual de la Educación Superior*. Congreso Internacional Comunicación y Pensamiento. Comunicracia y Desarrollo Social. Sevilla, España.
- Martínez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Universidad Nacional de Educación a distancia. Madrid. ISBN electrónico: 978-84-362-6822-5. Edición digital: junio.
- Moratinos (2018). *Análisis de la Comunicación Didáctica*. Recuperado en: http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20238/analisis_comunicacion.pdf
- Moreno (2010). *Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida*. Revista Culcyt. N° 32. Pág. 5-19.
- Naranjo (2012). *La intercomunicación y su incidencia en el rendimiento académico de inglés*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Orizondo y Gallo (2012) *Estudio de los estilos de comunicación educativa en la Facultad de Cultura Física de Sancti – Spíritus*. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos35/comunicacion-educativa/comunicacion-educativa.shtml>

- Pradelli (2011). *La búsqueda del lenguaje: experiencias de transmisión*. Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Salinas (2013). *Modelo pedagógico para el desarrollo de programas educativos con componente virtual, dirigidos a adultos de zonas rurales centroamericanas*. Tesis para obtener el grado de Doctor. Universitat de les Illes Balears. Mallorca, España.
- Santos (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. Red Tercer Milenio. Tlalnepantia, México.
- Suárez y colb. (2017). *La comunicación en el proceso enseñanza aprendizaje en la especialidad de Medicina General Integral*. EDUMECENTRO vol.9 no.1 Santa Clara ene.-mar.
- Tuc (2013). *Clima del aula y Rendimiento Escolar*. Tesis para obtener el grado de Magister. Universidad Rafael Landivar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Vázquez (2016). *Estrategias de Intervención Institucional*. Universidad ORT Uruguay. Montevideo, Uruguay.

ANEXO 1: MATRICES DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>GENERAL ¿La aplicación del Programa de “Comunicación Efectiva” superara los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2?</p> <p>ESPECIFICOS: 1. ¿Cómo es el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, antes de la aplicación del programa?</p> <p>2. ¿Cómo estará diseñado un Programa de “Comunicación Efectiva” para superar los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2?</p> <p>3. ¿Cómo es el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, después de la aplicación del programa?</p>	<p>GENERAL: El Programa de “Comunicación Efectiva” superara significativamente los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2.</p> <p>ESPECIFICOS: 1. El nivel comunicación Docente – Alumno no es efectiva en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, antes de la aplicación del programa.</p> <p>2. El diseño de un Programa de “Comunicación Eficaz” con cuatro talleres superara los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2.</p> <p>3. El nivel comunicación Docente – Alumno es efectiva en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, después de la aplicación del programa.</p>	<p>GENERAL: Demostrar que el Programa de “Comunicación Efectiva” superara los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2.</p> <p>ESPECIFICOS: 1. Identificar el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, antes de la aplicación del programa.</p> <p>2. Diseñar un Programa de “Comunicación Eficaz” con cuatro talleres para superar los problemas de comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2.</p> <p>3. Identificar el nivel comunicación Docente – Alumno en la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2, después de la aplicación del programa.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE X: Programa de “Comunicación Efectiva”. Este programa consiste en desarrollar capacidades de comunicación efectiva entre docentes y alumnos. (Autor, 2017).</p>	Comunicación efectiva con claridad	Comunicación Clara
			Comunicación efectiva con Integración	Comunicación Integradora	
			Comunicación efectiva con Equilibrio	Comunicación Estratégica	
			Comunicación efectiva con Moderación	Comunicación Moderada	
			VARIABLE DEPENDIENTE Y: Comunicación docente-alumno La relación docente-estudiante se producirá de manera favorable en la medida en que entre ellos fluya una comunicación efectiva. Si la comunicación se logra de manera eficaz, se genera una acción en común, estableciendo una relación de intereses tanto cognoscitivos como emocionales, lo que facilita la comprensión del mensaje que se transmite, en provecho de su formación. (Marrero, 2016).	CLARIDAD	Utilización de lenguaje
			INTEGRACION	Interés por el alumno. Relaciones con el grupo. Afectividad.	
			EQUILIBRIO	Participación de los alumnos en clase. Actividad del docente. Control del Aprendizaje	
			MODERACION	Actitud del profesor hacia el alumno. Información de la comunicación	

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLOGICA

TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTOS DE	CRITERIOS DE	CRITERIOS DE
Aplicada	<p>El diseño es pre experimental.</p> <p>Esquema del diseño lineal. GE: O1_X_O2</p> <p>Dónde: GE: Grupo experimental O1: Pretest. O2: Post test. X: Aplicación del Programa de “Comunicación Efectiva” (estímulo).</p>	<p>La población está constituida por estudiantes matriculados al II ciclo de la Escuela profesional de Administración de la Universidad San pedro</p> <p>N= 129 estudiantes.</p>	<p>Se eligió de la muestra a través del muestreo no probabilística por selección directa, siendo elegida el II ciclo sección C.</p> <p>GE: II ciclo = 44 estudiantes</p> <p>n= 44 estudiantes</p>	<p><u>TECNICA:</u> La Encuesta</p> <p><u>CUESTIONARIO:</u> PRE- POST-TEST “La comunicación efectiva en el aula”</p>	<p><u>TECNICA DE JUICIO DE EXPERTOS:</u> VALIDEZ TOTAL= V. CONTENIDO (juicio de expertos) + V.CRITERIO (proporción de rango)</p>	<p><u>MÉTODO COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH</u> : Muestra Piloto de 10 estudiantes.</p>

**ANEXO 2: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ**

**CUESTIONARIO “LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DOCENTE-
ALUMNO”**

ESTIMADO ALUMNO:

Te presentamos a continuación el cuestionario para medir la comunicación del docente **San Pedrano** de la Escuela Profesional de **Administración**. Tu respuesta es valiosa para mejorar la calidad del proceso de comunicación, te solicitamos veracidad y responsabilidad al responder la presente encuesta.

INSTRUCCIONES:

El estudiante solo debe de dar respuesta a una respuesta de las cuatro en el indicador, marcando con un aspa (X):

I. Utilización de lenguaje: utiliza un lenguaje claro y sencillo

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

II. Interés por el alumno: Muestra preocupación por los problemas y dificultades de los estudiantes, tanto en el área docente como en lo personal y familiar

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

III. Relación con el grupo: Trabaja con el grupo como un todo. Le interesa el trabajo grupal y desarrolla el grupo.

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

IV. Afectividad: Es sensible se caracteriza por el tacto en el trato.

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

V. Participación de los alumnos en clase: Estimular la participación activa de los estudiantes en la manifestación de criterios acerca de temas tanto docentes como de otra índole.

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

VI. Actividad Docente: La actividad del docente está encaminada al cumplimiento no sólo de los objetivos instructivos, sino a la formación de la personalidad del estudiante.

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

VII. Control del Aprendizaje: Se constata en el docente una definida tendencia a destacar logros más que insuficiencias. Utiliza más al estímulo que la reprobación.

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

VIII. Actitud del Profesor hacia el Alumno: Aceptación, confianza, trato horizontal, amical.

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

IX. Información de la Comunicación: Intercambio de información con los alumnos personalmente.

a) Nunca b) A veces c) Casi siempre d) Siempre

GRACIAS POR TU APOYO.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO “LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DOCENTE-ALUMNO”

El instrumento fue elaborado por el investigador con un total de 09 preguntas, las cuales manifiestan actividades de la comunicación docente –alumno en el proceso de aprendizaje obteniendo respuestas múltiple con los criterios, nunca, a veces, siempre y casi siempre.

Prueba Piloto

La prueba piloto se aplicó, a fin de realizar las correcciones respectivas del instrumento. Se aplicó 10 test. Se insistió que la prueba era voluntaria y con un tiempo aproximado de 5 A 10 minutos para contestarlas y que debían contestar cada una de las alternativas y que fueran sinceros en las respuestas que proporcionaron.

Confiabilidad

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y el cuestionario se aplicó a la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	10

Interpretación de la significancia de $\alpha= 0,774$; lo que significa que los resultados de opinión de los 10 estudiantes respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable.

MUESTRA PILOTO									
MATRIZ DE PUNTUACIONES SOBRE CUESTIONARIO “LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DOCENTE-ALUMNO”									
Unidades de estudio	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9
1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	1	2	3	2	2	2	2
5	2	3	1	2	3	2	2	2	2
6	2	1	2	2	3	2	2	2	2
7	2	2	1	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	1	3	1	1	2	2	2	2
10	2	1	1	1	2	2	2	2	2

Validez

Para la validez se utilizó la opinión de expertos, personas especializadas en el tema, quienes dieron su opinión favorable para que el instrumento cumpla con las características apropiadas para que se pueda medir el instrumento.

Así, como también se tuvo en cuenta la literatura existente en nuestro medio y se aceptó aspectos sobre la redacción y pertinencia a cada situación que se pretendió evaluar.

En la evaluación de cada ítem, se utilizó la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.

Relación de Jueces revisores del Instrumento de Investigación CUESTIONARIO “LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DOCENTE-			
Juez	Apellidos y Nombres	Grado	Especialidad
N° 01	Ulloa Siccha Javier	Doctor	Contabilidad
N° 02	Sánchez Pereda Silvana	Magister	Estadística
N° 03	Pereda Chavez Eber	Magister	Administrador

MATRIZ DE PUNTUACIONES SOBRE CUESTIONARIO “LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DOCENTE-ALUMNO”								
N° de Ítem	JUECES			nR i	PR i	CPR i	Pe	CPR ic
	1	2	3					
1	3	3	3	9	3.00000	1.00000	0.03704	0.96296
2	3	2	2	7	2.33333	0.77778	0.03704	0.74074
3	3	2	3	8	2.66667	0.88889	0.03704	0.85185
4	3	3	3	9	3.00000	1.00000	0.03704	0.96296
5	3	3	3	9	3.00000	1.00000	0.03704	0.96296
6	3	3	3	9	3.00000	1.00000	0.03704	0.96296
7	3	3	3	9	3.00000	1.00000	0.03704	0.96296
8	3	3	3	9	3.00000	1.00000	0.03704	0.96296
9	3	3	2	8	2.66667	0.88889	0.03704	0.85185
						Sumatoria CPR _{ic}		8.22219556
							CPR _t	0.91358
							CPR _{tc}	0.91357
Con:								
Coeficiente de Proporción de Rangos:								
Coeficiente de Proporción de Rangos corregido: CPR _{tc}								
						SE VALIDA EL CUESTIONARIO EN MENCION		

Tomando en cuenta el criterio de Juicio de Expertos utilizando la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos, obteniéndose los resultados que se especifican a continuación:

$$CPR = 0.91358$$

$$ERROR = 0.00001$$

$$CPR_c = 0.91357$$

En consecuencia, se considera válido el Instrumento de Investigación antes referido, con la estructura del test y su baremo.

ANEXO 3: BASE DE DATOS

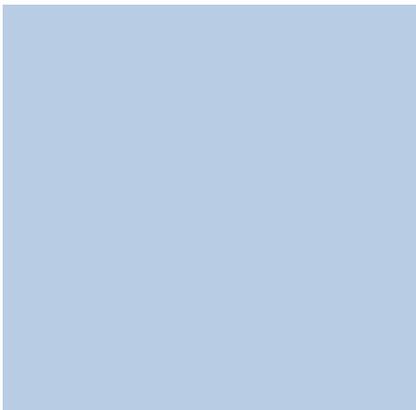
BASE DE DATOS DEL GRUPO EXPERIMENTAL PRETEST-COMUNICACIÓN DOCENTE ALUMNO												
ESTUDIANTES	D1	D2 INTEGRACION				D3 EQUILIBRIO			D4 MODERACION		TOTAL GENERAL	NIVEL COMUNICACIÓN
	CLARIDAD	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9			
1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	NO COMUNICATIVO
2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	NO COMUNICATIVO
4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	18	FORMAL
5	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	19	FORMAL
6	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	18	FORMAL
7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	FORMAL
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	FORMAL
9	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	16	FORMAL
10	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	15	NO COMUNICATIVO
11	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1	17	FORMAL
12	3	2	1	1	3	3	1	1	1	3	18	FORMAL
13	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	NO COMUNICATIVO
14	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	12	NO COMUNICATIVO
15	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
16	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
17	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	11	NO COMUNICATIVO
18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	NO COMUNICATIVO
20	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
21	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	17	FORMAL
22	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17	FORMAL
23	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	18	FORMAL
24	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19	FORMAL
25	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	18	FORMAL
26	3	2	2	1	3	3	3	1	1	1	19	FORMAL
27	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	NO COMUNICATIVO
28	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	11	NO COMUNICATIVO
29	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	11	NO COMUNICATIVO
30	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11	NO COMUNICATIVO
31	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
32	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
33	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
34	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	11	NO COMUNICATIVO
35	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	12	NO COMUNICATIVO
36	3	3	2	1	4	2	2	2	1	1	20	FORMAL
37	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	12	NO COMUNICATIVO
38	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	17	NO COMUNICATIVO
39	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	12	NO COMUNICATIVO
40	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17	FORMAL
41	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19	FORMAL
42	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	13	NO COMUNICATIVO
43	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10	NO COMUNICATIVO
44	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	22	FORMAL

BASE DE DATOS DEL GRUPO EXPERIMENTAL POSTEST-COMUNICACIÓN DOCENTE ALUMNO											
ESTUDIANTES	D1	D2 INTEGRACION			D3 EQUILIBRIO			D4 MODERACION		TOTAL GENERAL	NIVEL COMUNICACIÓN
	CLARIDAD	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9		
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	COMUNICATIVO
2	2	4	2	3	3	4	4	4	3	29	FUNCIONAL
3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	28	FUNCIONAL
4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	33	COMUNICATIVO
5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31	COMUNICATIVO
6	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	COMUNICATIVO
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	COMUNICATIVO
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	COMUNICATIVO
9	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	COMUNICATIVO
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	COMUNICATIVO
11	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30	COMUNICATIVO
12	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	COMUNICATIVO
13	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32	COMUNICATIVO
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	COMUNICATIVO
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	COMUNICATIVO
16	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	COMUNICATIVO
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	COMUNICATIVO
18	3	3	3	3	4	2	2	4	4	28	FUNCIONAL
19	3	3	3	3	4	2	2	4	4	28	FUNCIONAL
20	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	COMUNICATIVO
21	2	4	2	3	3	4	4	4	3	29	FUNCIONAL
22	3	3	3	3	2	2	4	4	4	28	FUNCIONAL
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	COMUNICATIVO
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	COMUNICATIVO
25	3	3	3	3	4	2	2	4	4	28	FUNCIONAL
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	COMUNICATIVO
27	2	4	2	3	3	4	4	4	3	29	FUNCIONAL
28	3	3	3	3	2	2	4	4	4	28	FUNCIONAL
29	4	4	4	4	4	3	2	4	4	33	COMUNICATIVO
30	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31	COMUNICATIVO
31	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	COMUNICATIVO
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	COMUNICATIVO
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	COMUNICATIVO
34	3	3	3	3	4	2	2	4	4	28	FUNCIONAL
35	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	COMUNICATIVO
36	2	4	2	3	3	4	4	4	3	29	FUNCIONAL
37	3	3	3	3	2	2	4	4	4	28	FUNCIONAL
38	3	3	3	3	4	2	2	4	4	28	FUNCIONAL
39	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	COMUNICATIVO
40	2	4	2	3	3	4	4	4	3	29	FUNCIONAL
41	3	3	3	3	2	2	4	4	4	28	FUNCIONAL
42	3	3	3	3	4	2	2	4	4	28	FUNCIONAL
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	COMUNICATIVO
44	2	4	2	3	3	4	4	4	3	29	FUNCIONAL

**ANEXO 4: PROGRAMA “COMUNICACIÓN
EFECTIVA”**



PROGRAMA “COMUNICACIÓN EFECTIVA”



**PROGRAMA “COMUNICACIÓN EFECTIVA” PARA SUPERARA LOS
PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN DOCENTE – ALUMNO EN LA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN
PEDRO, EN EL SEMESTRE 2017-2**

I. DATOS GENERALES:

- | | | |
|---------------------|---|---------------------------|
| 1.1. Institución | : | Universidad San Pedro |
| 1.2. Escuela | : | Administración |
| 1.3. Usuarios | : | Estudiantes II Ciclo - C |
| 1.4. Duración | : | 1 meses |
| Fecha de inicio | : | 01 Agosto 2017 |
| Fecha de término | : | 01 Setiembre 2017 |
| 1.5. : Investigador | : | Pablo Arnulfo Santos Díaz |

II. FUNDAMENTACIÓN:

La comunicación entre docente y estudiantes son prioritarios se da lugar a que las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes y alumnos-alumnos mejoren el nivel de confianza y la interrelación se vean más como elementos positivos. Además, estamos abriendo las puertas a que los estudiantes se expresen sin sentirse atemorizados de que todo lo que digan pueda estar equivocado, se permite que él y la joven puedan sentirse libres de compartir experiencias u opiniones acerca de algún tema. En tal sentido, la actividad del maestro en esta actividad debe ser el de un amigo, un facilitador y hasta un confidente, evitando de autoritarismo, la obligatoriedad, las imposiciones verticales, así como también los condicionamientos directos e indirectos.

El estudiante como a toda persona le agrada elegir, ser consultado y optar, le satisface ser escuchado y que su opinión prevalezca en la conducción de su propia educación. Sin embargo, ocurre frecuentemente que el maestro impone antes que ausculta aficiones e intereses, dicta normas antes que explora

inclinaciones, participa antes que educa; sin importarle inquietudes y anhelos de los propios educandos.

III. OBJETIVOS:

3.1. Objetivo General:

- Desarrollar habilidades de comunicación docente alumno para superar los problemas del proceso de aprendizaje en la Escuela Profesional de Administración mediante la potenciación de las funciones de la comunicación, a fin de formar integralmente a los futuros administradores.

3.2. Objetivos Específicos:

- Identificar las capacidades de comunicación de los estudiantes antes y después de la experiencia.
- Diseñar y aplicar las actividades desarrolladas en el Programa Comunicación Efectiva, para superar los problemas de comunicación docente – alumno en la escuela de administración de la Universidad San Pedro, en el semestre 2017-2

IV. JUSTIFICACION

La propuesta de la implementación del Programa Comunicación Efectiva entre Docente – Alumnos basado en las teorías de Moreno, son teorías que ayudan al ser humano a desarrollar sus habilidades comunicativas para desenvolverse en la sociedad. Cada ser humano puede aprender una serie de habilidades comunicativas y la contracción social donde la interacción con los demás a través del lenguaje es muy importante para la superación de su propio desarrollo cognitivo personal. Estas teorías demuestran que los seres humanos no solo pueden tener habilidades cognitivas sino la comunicación Interpersonal en su entorno social.

V. DESARROLLO DEL PROGRAMA

- En la primera etapa se determina el diagnóstico del estudiante.
- En la segunda etapa tenemos la planeación del Programa.
- En la tercera etapa se realizó la organización del Programa partiendo de las necesidades de los estudiantes.
- En la cuarta etapa se realiza el desarrollo del Programa partiendo de un plan metodológico.
- La quinta etapa corresponde al control y seguimiento del Programa y la aplicación de las herramientas que garantizarán el logro de los objetivos propuestos.

VII. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DEL PROGRAMA

El desarrollo del programa contará con 04 talleres que se ejecutarán en 1 meses, cada una de las sesiones tendrá una duración de 2 horas pedagógicas (100 minutos aproximadamente) y se llevarán a cabo 1 clase por semana.

Antes de iniciar el desarrollo de este Programa se aplicará la prueba del pre test para medir el nivel comunicación en los estudiantes y recojo de saberes previos, luego se ejecutará el Programa.

VIII. CRONOGRAMA DE TALLERES:

TALLER N°	DENOMINACIÓN	INDICADOR
Administración del Pre – test		
1	Comunicación efectiva con claridad	La Comunicación-Verbal y No verbal
2	Comunicación efectiva con Integración	Comunicación con integración y activa
3	Comunicación efectiva con Equilibrio	Comunicación Empática.

4	Comunicación efectiva con Moderación	Comunicación Moderada y asertiva
Administración del Pos – test		

IX. MEDIOS Y MATERIALES EDUCATIVOS:

- Humanos:

Estudiantes II ciclo de Escuela de Administración Grupo C. Docentes
Investigador.

- Materiales:** Computador Personal Proyector Multimedia Hojas impresas
Lapiceros

X. EVALUACIÓN

- Evaluación de inicio:**

Con la aplicación del Pre – test

- Evaluación de progreso: Prueba objetiva**

Hojas de aplicación

Lista de cotejo

- Evaluación de final**

Con la aplicación del Post – test

TALLER 01

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Institución : Universidad San Pedro
 1.2. Escuela : Administración
 1.3. Tema : La Comunicación-Verbal y No verbal
 1.4. Ciclo : II -C
 1.5. Duración : 2 horas pedagógicas (100 minutos)
 1.6. Docente : Pablo Arnulfo Santos Díaz
 1.7. Fecha : 11-08-2017

II. APRENDIZAJES ESPERADOS		
COMPETENCIA	CAPACIDADES	INDICADORES
Comprensión y aplicación de las estrategias para una comunicación clara, verbal y no verbal.	Comprende la importancia de una comunicación clara entre los docentes y alumnos, revisando la comunicación verbal y no verbal.	Realiza socialmente las pautas donde se aplica las pautas para una comunicación clara y sus beneficios.
III. SECUENCIA DIDÁCTICA		
Inicio: (15 minutos)		
<ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente saluda y da la bienvenida a los estudiantes. ☞ El docente presenta a los estudiantes imágenes de comunicación no funcional entre docentes y alumnos a través de imágenes. ☞ La docente formula las siguientes interrogantes a partir de la situación significativa: <ul style="list-style-type: none"> a) ¿Por qué se dificulta la comunicación? b) ¿Qué aspectos serán necesarios para una comunicación efectiva entre docente y alumno? c) ¿Qué entiende por comunicación, verbal y no verbal? ☞ Los estudiantes responden a las interrogantes mediante la técnica de lluvia de ideas, el docente organiza las ideas y en función a las respuestas determina el producto a diseñar: Organizador de ideas sobre las pautas para una comunicación clara. 		

<p>Desarrollo: (70 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente desarrolla el tema. ☞ Se entrega a los estudiantes el Hoja 1 para ayudarles en el proceso de elaboración del proceso de aprendizaje. ☞ Los estudiantes se reúnen en grupos para realizar a través del juego de roles el desarrollo de la actividad propuesta. ☞ El docente monitorea y verifica el avance de los estudiantes retroalimentado los procesos y apoyando a los estudiantes con dificultades en la elaboración del
<p>Cierre (15 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente solicita a los estudiantes expresar su opinión en función a las siguientes interrogantes: <ul style="list-style-type: none"> ¿Para qué sirve lo aprendido? ☞ El docente expresa a los estudiantes algunas recomendaciones para las siguientes sesiones. Podrían ser las siguientes: <ol style="list-style-type: none"> a) Opinar libremente presentando sus preguntas y dudas. b) Tener en cuenta los tiempos para el cumplimiento de las tareas. ☞ La evaluación se realizará a través del uso de una Ficha De Observación.
<p>V. ACTIVIDAD DE EXTENSION:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ La docente solicita a los estudiantes que: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboren un organizador de ideas de los temas desarrollados.
<p>VI. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Ficha de observación ☞ Ficha de actividades ☞ Proyector multimedia. ☞ Computadora

HOJA 01

- **A continuación, se presenta las pautas para La Comunicación Verbal y No Verbal**

La Comunicación Verbal

- **La respiración**
- **El lenguaje vocal**
- **La vocalización**
- **El volumen**
- **La velocidad**
- **El tono**
- **Las muletillas**

La Comunicación No Verbal

- **El lenguaje corporal**
- **La postura**
- **La expresión facial**
- **La expresión gestual**
- **La mirada**
- **La sonrisa**
-
- **Dar respuesta a la pregunta ¿Qué comunico a partir de mi comunicación verbal y no verbal y qué efecto produce en el receptor?**
- **A través de juego de roles presentar la respuesta.**

EICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA	La comunicación efectiva con claridad				
INDICADOR	La Comunicación-Verbal y No verbal				
CICLO	II	GRUPO	C	FECHA	11/08/2017

Nº	CODIGO/ESTUDIANTES	INDICADORES		
		Comunicación verbal. (0 – 10)	Comunicación no verbal (11- 20)	Total
01	001-ADM			
02	002-ADM			
03	003-ADM			
04	004-ADM			
05	005-ADM			
06	006-ADM			
07	007-ADM			
08	008-ADM			
09	009-ADM			
10	010-ADM			
11	011-ADM			
12	012-ADM			
13	013-ADM			
14	014-ADM			
15	015-ADM			
16	016-ADM			
17	017-ADM			
18	018-ADM			
19	019-ADM			
20	020-ADM			
21	021-ADM			
22	022-ADM			
23	023-ADM			
24	024-ADM			
25	025-ADM			
26	026-ADM			
27	027-ADM			
28	028-ADM			
29	029-ADM			
30	030-ADM			
31	031-ADM			
32	032-ADM			
33	033-ADM			
34	034-ADM			
35	035-ADM			
36	036-ADM			
37	037-ADM			
38	038-ADM			
39	039-ADM			
40	040-ADM			
41	041-ADM			
42	042-ADM			
43	043-ADM			
44	044-ADM			

TALLER 02

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Institución : Universidad San Pedro
 1.2. Escuela : Administración
 1.3. Tema : Comunicación con integración y activa
 1.4. Ciclo : II -C
 1.5. Duración : 2 horas pedagógicas (100 minutos)
 1.6. Docente : Pablo Arnulfo Santos Díaz
 1.7. Fecha : 18-08-2017

II. APRENDIZAJES ESPERADOS		
COMPETENCIA	CAPACIDADES	INDICADORES
Análisis y aplicación en su entorno educacional las estrategias para una comunicación integrada y activa.	Comprende la importancia de una comunicación integradora y activa entre los docentes y alumnos.	Identifica los beneficios de una comunicación activa e integradora
III. SECUENCIA DIDÁCTICA		
Inicio: (15 minutos)		
<ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente saluda y da la bienvenida a los estudiantes. ☞ El docente presenta a los estudiantes un video de comunicación no efectiva, no activa ☞ La docente formula las siguientes interrogantes a partir de la situación significativa: <ul style="list-style-type: none"> a) ¿Por qué se no existe una comunicación efectiva? b) ¿Cómo lograríamos una comunicación integradora entre docentes y alumnos? ☞ Los estudiantes responden a las interrogantes mediante la técnica de lluvia de ideas, el docente organiza las ideas y en función a las respuestas determina el producto a diseñar: Tríptico sobre comunicación activa e integradora. 		

<p>Desarrollo: (70 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente desarrolla el tema. ☞ Se entrega a los estudiantes el Hoja 2 para ayudarles en el proceso de elaboración del proceso de aprendizaje. ☞ Los estudiantes se reúnen en grupos para realizar un socio grama del desarrollo de la actividad propuesta. ☞ El docente monitorea y verifica el avance de los estudiantes retroalimentado los procesos y apoyando a los estudiantes con dificultades en la elaboración del producto.
<p>Cierre (15 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente solicita a los estudiantes expresar su opinión en función a las siguientes interrogantes: <ul style="list-style-type: none"> ¿Para qué sirve lo aprendido? ¿Cómo lo utilizarían en aula? ☞ El docente expresa a los estudiantes algunas recomendaciones para las siguientes sesiones. Podrían ser las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> a) Opinar libremente presentando sus preguntas y dudas. b) Tener en cuenta los tiempos para el cumplimiento de las tareas. ☞ La evaluación se realizará a través del uso de una Ficha De Observación.
<p>V. ACTIVIDAD DE EXTENSION:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ La docente solicita a los estudiantes que: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar 02 casos donde se utilice los temas desarrollados.
<p>VI. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Ficha de observación ☞ Ficha de actividades ☞ Proyector multimedia. ☞ Computadora

HOJA 02

- **Después de aprender sobre la Escucha Activa y la técnica de integración en la comunicación escoger un tema y realizar un socio grama**
 - **Técnicas para escuchar activamente**
 - **Cómo generar confianza en el receptor**
 - **Técnicas espejo**
 - **Técnicas integradoras de la comunicación**

- **Elaborar un tríptico del tema desarrollado, en grupo de tres alumnos.**

EICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA	La comunicación efectiva integradora				
INDICADOR	La comunicación integradora y activa				
CICLO	II	GRUPO	C	FECHA	18/08/2017

Nº	CODIGO/ESTUDIANTES	INDICADORES		
		Comunicación verbal. (0 – 10)	Comunicación no verbal (11- 20)	Total
01	001-ADM			
02	002-ADM			
03	003-ADM			
04	004-ADM			
05	005-ADM			
06	006-ADM			
07	007-ADM			
08	008-ADM			
09	009-ADM			
10	010-ADM			
11	011-ADM			
12	012-ADM			
13	013-ADM			
14	014-ADM			
15	015-ADM			
16	016-ADM			
17	017-ADM			
18	018-ADM			
19	019-ADM			
20	020-ADM			
21	021-ADM			
22	022-ADM			
23	023-ADM			
24	024-ADM			
25	025-ADM			
26	026-ADM			
27	027-ADM			
28	028-ADM			
29	029-ADM			
30	030-ADM			
31	031-ADM			
32	032-ADM			
33	033-ADM			
34	034-ADM			
35	035-ADM			
36	036-ADM			
37	037-ADM			
38	038-ADM			
39	039-ADM			
40	040-ADM			
41	041-ADM			
42	042-ADM			
43	043-ADM			
44	044-ADM			

TALLER 03

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Institución : Universidad San Pedro
 1.2. Escuela : Administración
 1.3. Tema : Comunicación Empática
 1.4. Ciclo : II -C
 1.5. Duración : 2 horas pedagógicas (100 minutos)
 1.6. Docente : Pablo Arnulfo Santos Díaz
 1.7. Fecha : 25-08-2017

II. APRENDIZAJES ESPERADOS		
COMPETENCIA	CAPACIDADES	INDICADORES
Comprensión y aplicación de las estrategias para una comunicación efectiva con equilibrio a través de la empatía.	Analiza la calidad de una comunicación con equilibrio entre los docentes y alumnos, practicando la empatía.	Utiliza las estrategias para una comunicación efectiva con equilibrio y empática.
III. SECUENCIA DIDÁCTICA		
Inicio: (15 minutos)		
<ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente saluda y da la bienvenida a los estudiantes. ☞ El docente presenta a los estudiantes imágenes de comunicación no empática. ☞ La docente formula las siguientes interrogantes a partir de la situación significativa: <ul style="list-style-type: none"> a) ¿Qué entiendes por empatía? b) ¿Será importante para la comunicación la empatía? c) ¿Cómo lograrías una comunicación efectiva con equilibrio? ☞ Los estudiantes responden a las interrogantes mediante la técnica de tándem y socializan sus ideas escritas en tarjetas de colores, el docente organiza las ideas y en función a las respuestas determina el producto a diseñar: Mapa conceptual del tema con las ideas de los grupos y las tarjetas en un papelote. 		

<p>Desarrollo: (70 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente desarrolla el tema. ☞ Se entrega a los estudiantes el Hoja 3 para ayudarles en el proceso de elaboración del proceso de aprendizaje. ☞ Los estudiantes se reúnen en grupos tándem para realizar la actividad propuesta. ☞ El docente monitorea y verifica el avance de los estudiantes retroalimentado los procesos y apoyando a los estudiantes con dificultades en la elaboración del producto.
<p>Cierre (15 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente solicita a los estudiantes expresar su opinión en función a las siguientes interrogantes: <ul style="list-style-type: none"> ¿Para qué sirve lo aprendido? ¿Cómo utilizo la empatía en mi comunicación? ☞ El docente expresa a los estudiantes algunas recomendaciones para las siguientes sesiones. Podrían ser las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> a) Opinar libremente presentando sus preguntas y dudas. b) Tener en cuenta los tiempos para el cumplimiento de las tareas. ☞ La evaluación se realizará a través del uso de una Ficha De Observación.
<p>V. ACTIVIDAD DE EXTENSION:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ La docente solicita a los estudiantes que: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboren un mapa conceptual del tema desarrollado.
<p>VI. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Ficha de observación ☞ Ficha de actividades ☞ Proyector multimedia. ☞ Computadora

HOJA 03

En grupos de tándem da respuesta a las siguientes preguntas de la Empatía y la comunicación con equilibrio

- **¿Cómo lograr ponerme en los zapatos del otro?**
- **¿Cómo lograr empatizar naturalmente mi cuerpo, mi voz, y mi mensaje con el receptor?**

Dar respuesta a la pregunta ¿Qué comunico a partir de mi empatía y qué efecto produce en el receptor?

- **A través un mapa conceptual presentar la respuesta.**

EICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA	La comunicación efectiva con equilibrio				
INDICADOR	Comunicación Empática				
CICLO	II	GRUPO	C	FECHA	01/09/2017

Nº	CODIGO/ESTUDIANTES	INDICADORES		
		Comunicación verbal. (0 – 10)	Comunicación no verbal (11- 20)	Total
01	001-ADM			
02	002-ADM			
03	003-ADM			
04	004-ADM			
05	005-ADM			
06	006-ADM			
07	007-ADM			
08	008-ADM			
09	009-ADM			
10	010-ADM			
11	011-ADM			
12	012-ADM			
13	013-ADM			
14	014-ADM			
15	015-ADM			
16	016-ADM			
17	017-ADM			
18	018-ADM			
19	019-ADM			
20	020-ADM			
21	021-ADM			
22	022-ADM			
23	023-ADM			
24	024-ADM			
25	025-ADM			
26	026-ADM			
27	027-ADM			
28	028-ADM			
29	029-ADM			
30	030-ADM			
31	031-ADM			
32	032-ADM			
33	033-ADM			
34	034-ADM			
35	035-ADM			
36	036-ADM			
37	037-ADM			
38	038-ADM			
39	039-ADM			
40	040-ADM			
41	041-ADM			
42	042-ADM			
43	043-ADM			
44	044-ADM			

TALLER 04

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Institución : Universidad San Pedro
 1.2. Escuela : Administración
 1.3. Tema : Comunicación Moderada y asertiva
 1.4. Ciclo : II -C
 1.5. Duración : 2 horas pedagógicas (100 minutos)
 1.6. Docente : Pablo Arnulfo Santos Díaz
 1.7. Fecha : 01-09-2017

II. APRENDIZAJES ESPERADOS		
COMPETENCIA	CAPACIDADES	INDICADORES
Comprensión y aplicación de las estrategias para una comunicación con moderación y asertiva.	Comprende la importancia de una comunicación con moderación y asertiva entre los docentes y alumnos.	Aplica en diversas situaciones académicas la comunicación moderada y asertiva.
III. SECUENCIA DIDÁCTICA		
Inicio: (15 minutos)		
<ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente saluda y da la bienvenida a los estudiantes. ☞ El docente presenta a los estudiantes imágenes de comunicación no asertiva entre docentes y alumnos a través de videos. ☞ La docente formula las siguientes interrogantes a partir de la situación significativa: <ul style="list-style-type: none"> a) ¿Qué entienden por asertividad? b) ¿Cómo se relaciona la asertividad en la comunicación? c) ¿Cómo será una comunicación moderada entre docente y alumno? ☞ Los estudiantes responden a las interrogantes mediante la técnica de lluvia de ideas, el docente organiza las ideas y en función a las respuestas determina el producto a diseñar: Un guion de una comunicación asertiva y moderada entre docente y alumno. 		

<p>Desarrollo: (70 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente desarrolla el tema. ☞ Se entrega a los estudiantes el Hoja 4 para ayudarles en el proceso de elaboración del proceso de aprendizaje. ☞ Los estudiantes se reúnen en grupos de seis para realizar el guion y socialización de la actividad propuesta. ☞ El docente monitorea y verifica el avance de los estudiantes retroalimentado los procesos y apoyando a los estudiantes con dificultades en la elaboración del producto.
<p>Cierre (15 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ El docente solicita a los estudiantes expresar su opinión en función a las siguientes interrogantes: <ul style="list-style-type: none"> ¿Para qué sirve lo aprendido? ¿Cómo lograr una comunicación asertiva y moderada en aula? ☞ El docente expresa a los estudiantes algunos: <ul style="list-style-type: none"> a) Opinar libremente presentando sus preguntas y dudas. b) Tener en cuenta los tiempos para el cumplimiento de las tareas. ☞ La evaluación se realizará a través del uso de una Ficha De Observación.
<p>V. ACTIVIDAD DE EXTENSION:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ La docente solicita a los estudiantes que: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboren un guion del tema desarrollado.
<p>VI. MATERIALES O RECURSOS A UTILIZAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Ficha de observación ☞ Ficha de actividades ☞ Proyector multimedia. ☞ Computadora

HOJA 04

La Asertividad la Comunicación efectiva moderada

- **Normas de Asertividad**
- **Cualidades de una persona asertiva**
- **Técnicas asertivas para el manejo de situaciones comunicacionales complejas**
- **Escenificación de distintos marcos de situaciones frente a los tipos de alumnos.**

Dar respuesta a la pregunta ¿Cómo logro una comunicación efectiva moderada a partir del asertividad?

- **A escenificaciones de los guiones elaborados presentar la respuesta.**

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA	La comunicación efectiva moderada				
INDICADOR	La Comunicación moderada y asertiva				
CICLO	II	GRUPO	C	FECHA	01/09/2017

Nº	CODIGO/ESTUDIANTES	INDICADORES		
		Comunicación verbal. (0 – 10)	Comunicación no verbal (11- 20)	Total
01	001-ADM			
02	002-ADM			
03	003-ADM			
04	004-ADM			
05	005-ADM			
06	006-ADM			
07	007-ADM			
08	008-ADM			
09	009-ADM			
10	010-ADM			
11	011-ADM			
12	012-ADM			
13	013-ADM			
14	014-ADM			
15	015-ADM			
16	016-ADM			
17	017-ADM			
18	018-ADM			
19	019-ADM			
20	020-ADM			
21	021-ADM			
22	022-ADM			
23	023-ADM			
24	024-ADM			
25	025-ADM			
26	026-ADM			
27	027-ADM			
28	028-ADM			
29	029-ADM			
30	030-ADM			
31	031-ADM			
32	032-ADM			
33	033-ADM			
34	034-ADM			
35	035-ADM			
36	036-ADM			
37	037-ADM			
38	038-ADM			
39	039-ADM			
40	040-ADM			
41	041-ADM			
42	042-ADM			
43	043-ADM			
44	044-ADM			