

**ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA
PROFESOR-ALUMNO EN UN CASO PARTICULAR DENTRO DE LA SUM
SAGUA LA GRANDE**

Lic. Alejandro Sueiro Garra

Ing. Miriela Rodríguez Pequeño

Sede Universitaria Municipal

UCLV – Sagua la Grande

Resumen:

El proceso de comunicación es el elemento fundamental en cualquier organización. En el plano educativo, constituye el vínculo dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, dependiendo entonces en gran medida la calidad de este proceso, del desarrollo de una óptima comunicación. Con el objetivo de explorar la calidad de la Comunicación Educativa Profesor-Alumno en el ámbito de la Universalización, se realizó un estudio particular dentro de la carrera de Agronomía en la SUM de Sagua la Grande. A los estudiantes que habían recibido la asignatura X con el mismo profesor, se les aplicó la Escala Bipolar de Calidad de Comunicación y una encuesta Inventario de Problemas Comunicativos. Los resultados indicaron de manera general, un nivel de comunicación con ligeras afectaciones, óptimo de comunicación para la función informativa, comunicación adecuada para la función reguladora y comunicación insatisfactoria para la función afectiva. Dentro de los problemas más frecuentes se manifestó el poco sentido del humor del profesor (100%), su intolerancia (90%) y el poco interés mostrado para con los alumnos (80%). La calidad de la comunicación resultó evaluada como una

Comunicación con ligeras afectaciones, donde los principales problemas se detectaron en la función afectiva y los problemas comunicativos más frecuentes estuvieron relacionados con la habilidad para la relación empática.

Introducción

Desde los inicios de la humanidad, el hombre estuvo integrado en vida colectiva, en ese ambiente primitivo, el desarrollo de la comunicación (del latín *communis*, común) con sus semejantes constituyó una alternativa adaptativa que impulsó su evolución como especie.

Gibson (1996), expresa que el proceso de comunicación es el elemento fundamental en cualquier organización, pues de ello se deriva el fomento de las relaciones, el flujo de informaciones que permite el logro de los objetivos de la institución y por consiguiente propicia buen clima organizacional, entendiéndose como tal, las costumbres, tradiciones, cultura, valores y demás elementos conductuales de carácter individual y grupal, así como también por factores motivacionales y de liderazgo. Por su parte, Robbins (1996) expresa que es el campo educativo donde la comunicación actúa para controlar el comportamiento de todas las personas involucradas en el contexto organizativo; ya que en cada organización educativa existe una estructura jerárquica de autoridad y lineamientos formales que deben ser cumplidos sin necesidad de utilizar normas rígidas que ocasionan el desinterés y la apatía del personal.

En el plano educativo, enseñanza y aprendizaje son dos procesos que se dan en unidad: no existe el enseñar si alguien no está aprendiendo. Sin embargo, son dos procesos diferentes. La enseñanza la lleva a cabo una persona, mientras que el aprendizaje ocurre en otra. Para que esto funcione debe existir por tanto un vínculo entre ambos, que es el que se establece mediante la comunicación.

Es por ello que de la calidad de ese vínculo depende, en gran medida, la calidad de la educación.

Cada vez más la comunicación en el proceso docente educativo trasciende la participación de alumnos y maestros como emisores y receptores y a la dirección

del flujo de información que comparten como contenidos de la enseñanza. Se trata de un verdadero y complejo proceso de comunicación interpersonal que lleva implícito también el establecimiento de relaciones entre sujetos, donde se crean y recrean significados sobre la base de reglas previamente establecidas en un determinado contexto (Durán, 1995) y en donde intervienen las tres funciones básicas de la comunicación: función informativa, afectiva y reguladora.

Según Leontiev (1979), la función informativa se concibe no sólo como transmisión de ideas, conceptos, conocimientos sino que incluye también los intereses, estados de ánimo, sentimientos, actitudes que se producen entre las personas durante la actividad conjunta, la función regulativa de la comunicación destaca la interacción, el intercambio de acciones entre los interlocutores y la influencia que ejerce uno sobre otro en la organización de su actividad conjunta y la función afectiva tiene como concepto central la comprensión mutua, determinando los estados emocionales del hombre en su relación con otros y el nivel de tensión emocional de la comunicación interpersonal.

Cada tipo de modelo de educación se corresponde con una determinada concepción y práctica de la comunicación. En oposición al antiguo método tradicional expositivo-declarativo de enseñanza, se persigue un modo de encarar la enseñanza más interactivo y flexible, donde el alumno sea sujeto de su propio aprendizaje, y que este vaya propiciando una orientación activo transformadora hacia el conocimiento (González Rey, 1989), lo que repercute en otros planos de su vida personal. Un ejemplo de esto lo constituye el proceso de Universalización. El alumno aquí es partícipe y protagonista de su propio proceso de aprendizaje dentro del grupo y se trata no de informar, sino de formar al educando. El educador no es sólo el que enseña y dirige, sino que acompaña al otro, estimula su análisis, su reflexión, y facilita la construcción conjunta del conocimiento, se le denomina "facilitador".

En este contexto, donde los estudiantes son tan heterogéneos desde diferentes puntos de vista (edad, condición social, educación) y los profesores no lo son de título, sino que se están formando con el proceso, se hace necesario un nuevo capítulo dentro de la comunicación docente.

Al respecto, el presente informe constituye un estudio exploratorio que tiene como objetivo determinar la calidad de la Comunicación Educativa Profesor-Alumno en la asignatura X de la carrera de Agronomía dentro de la SUM de Sagua la Grande.

Materiales y Métodos

González Rey (1995), plantea tres direcciones esenciales como vías de investigación en la comunicación pedagógica: utilización de modelos, utilización de situaciones experimentales y estudio del proceso de comunicación mediante la utilización de técnicas individuales. Siguiendo a este autor, se seleccionó la tercera vía de investigación planteada por él.

En este sentido, se seleccionó una muestra de 10 estudiantes que habían recibido la asignatura X con el mismo profesor, a la que se aplicó la Escala Bipolar de Calidad de Comunicación (Anexo 1) de Marquez y Fernández, citada por Fernández (1996). Esta escala Bipolar tipo diferencial semántico ofrece un indicador de calidad de comunicación a partir de la exploración de la percepción de la situación comunicativa entre dos o más personas. Los resultados de la misma, para su mayor aprovechamiento, fueron analizados en cada una de las distintas funciones de la comunicación, se presentaron en tablas de frecuencias relativas acumuladas y absolutas. El análisis estadístico se llevó a cabo mediante la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov para una muestra, para un nivel de significación de 0,05.

Otro instrumento aplicado al mismo caso para caracterizar la conducta comunicativa del docente y su desempeño en las habilidades generales que requieren su función de comunicador fue una encuesta de Inventario de Problemas Comunicativos, diseñada para evaluar la ejecución de la conducta comunicativa del profesor con sus alumnos, a partir del propio criterio de los mismos. En el Inventario (Anexo 2) se describen en 30 ítems errores en la conducta comunicativa que se han determinados como muy frecuentes, según Fernández (tesis, 1996). Los resultados fueron agrupados y analizados en tres bloques, de acuerdo a la habilidad a que se referían: habilidad de observación,

habilidad de expresión y habilidad para la relación empática. El análisis estadístico se realizó mediante una aproximación a la Prueba Binomial para un nivel de significación de 0,05, descrita por los citados autores de esta encuesta.

Resultados y Discusión

Calidad de comunicación

Los resultados obtenidos a través de la Escala Bipolar de Calidad de Comunicación se para las diferentes funciones se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1. Frecuencias relacionadas con las tres funciones comunicativas respectivas. (A: función informativa; B: función afectiva; C: función reguladora).

		1	2	3	4	5
Frecuencia de respuestas	A	4	2	1	0	0
	B	0	0	1	3	3
	C	0	4	3	0	0
Frecuencias acumuladas	A	4	6	7	7	7
	B	0	0	1	4	7
	C	0	4	7	7	7
F.A/7	A	0.57*	0.86	1	1	1
	B	0	0	0.14	0.57*	1

	C	0	0.57	1	1	1
Frecuencias teóricas		0.2	0.4	0.6	0.8	1

Marquez y Fernández, citados por Fernández (1991), plantean una escala de calidad en función de esta técnica:

Nivel 1 Óptimo de Comunicación

Nivel 2 Comunicación Adecuada

Nivel 3 Comunicación con ligeras afectaciones

Nivel 4 Comunicación Insatisfactoria

Nivel 5 Máxima Afectación en la Comunicación

Para determinar de manera general la calidad de la comunicación, se extrajo el valor de la mediana de la muestra, este fue 3, que coincide con el mismo nivel de evaluación según los autores citados: Comunicación con ligeras afectaciones.

El análisis particular de cada función revela un nivel 1 (Óptimo de comunicación) para la función informativa, nivel 4 (Comunicación insatisfactoria) para la función afectiva y nivel 2 (Comunicación adecuada) para la función reguladora. De estos resultaron estadísticamente significativos los datos obtenidos para evaluar las funciones informativa y afectiva, no así el evaluador de la función reguladora.

Es evidente la carencia comunicativa dentro de la función afectiva. Esto pudiera deberse a la heterogeneidad de los estudiantes y sobre todo a la composición etárea, en este caso más homogénea, con tendencia a la adultez, lo que implica responsabilidades de trabajo, en el hogar. Esta función se define como comprensión mutua, determinando los estados emocionales y el nivel de tensión emocional de la comunicación interpersonal, los elementos citados justifican en cierta medida la tendencia a esta evaluación.

Las restantes funciones revelan niveles satisfactorios de comunicación, aunque el valor obtenido para la función reguladora no resultó estadísticamente significativo, siendo esta función de suma importancia en el proceso docente, ya que destaca la interacción, el intercambio de acciones entre los interlocutores y la influencia que

ejerce uno (el profesor) sobre otro (el alumno) en la organización de su actividad conjunta.

Principales problemas de comunicación

La Tabla 2 relaciona los resultados obtenidos mediante la encuesta de Inventario de Problemas Comunicativos, distribuidos por los tres bloques de habilidades.

Los principales problemas en la muestra estudiada se concentran en aspectos relativos a la habilidad para la relación empática, resultando estadísticamente significativos los valores obtenidos. Los alumnos señalan, de manera general que:

- Se limita a relacionarse con sus alumnos sólo dentro del aula. Fuera de ella, aunque se propicie la situación no lo hace (60%).
- No se interesa por nuestros problemas (80%).
- Es excesivamente crítico e intolerante con sus alumnos (90%).
- No tiene sentido del humor (100%).

Resultados similares para el primero, tercero y cuarto aspecto, obtuvieron (Fernández y col., 1993).

Tabla 2. Resultados del Inventario de Problemas Comunicativos por bloques de habilidades.

Bloque de habilidad	Frecuencia de problemas
Habilidad de Observación	36
Habilidad de Expresión	55
Habilidad para la Relación Empática	80*

Estos resultados se corresponden en cierta medida con los obtenidos mediante la técnica de la Escala Bipolar de Calidad de Comunicación analizada anteriormente, que determinó los principales problemas en la función afectiva, estrechamente relacionada con la habilidad para la relación empática.

El cálculo del estadístico dirigido a valorar el desempeño general del docente en la comunicación con sus alumnos resultó estadísticamente significativo.

Conclusiones

- La calidad de la comunicación profesor-alumno en la asignatura X de la carrera Agronomía en la SUM de Sagua la Grande puede evaluarse como una Comunicación con ligeras afectaciones, donde los principales problemas se detectaron en la función afectiva.
- Los problemas comunicativos más frecuentes se relacionaron con la habilidad para la relación empática.

Recomendaciones

- Aplicar el Inventario de Problemas de Comunicación para Docentes, para contrastarlo con el aplicado a los alumnos y poder analizar las diferencias entre las valoraciones de los alumnos y las que hace el propio docente de sí mismo (autovaloración).
- Aplicar otras técnicas de estudio como la observación, cuestionarios, inventarios.
- Extender el estudio a otras carreras, asignaturas y grupos logrando una muestra más representativa del proceso de Universalización en Sagua la Grande.

Bibliografía

- Durán, B. El Proceso Docente Educativo como Proceso Comunicativo. En: Comunicación Educativa. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. 1995.
- Fernández, A. M. Centro de Estudios de Educación Avanzada Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona" Ciudad de La Habana. 1996.
- Fernández, A.M., Alvarez, M.I. y Fernández, M. Informe del Taller con profesores de la Facultad de Defectología del ISPEJV. 1993.
- Gibbson, I. "Las Organizaciones, Comportamiento. Estructura y Proceso". Ed. Mac Graw Hill. México, 1996.
- González Rey, F. La Personalidad, su Educación y Desarrollo. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. 1989.
- González Rey, F. Comunicación, Personalidad y Desarrollo. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. 1995.
- Leontiev, A. La comunicación pedagógica. Editorial Znanie. Moscú. Departamento de traducciones. MINED. 1979.
- Robbins, S. "Fundamentación de la Administración". Ed. Mac Graw Hill. México, 1996.

Anexos

Anexo 1. Escala Bipolar de Calidad de Comunicación.

A continuación te presentamos una serie de pares de adjetivos que pueden describir cómo percibes tu comunicación con otra persona. Hay cinco espacios entre cada pareja de adjetivos que representan una escala continua entre ambos polos opuestos. El espacio central representa una posición más bien neutra, y los restantes, diferentes grados de proximidad a uno u otro polo. Marca con una cruz (X) en el espacio que mejor exprese cómo percibes esa comunicación. Trata de evitar los puntos medios de la escala.

Clara	—	—	—	—	—	Confusa
Hábil	—	—	—	—	—	Torpe
Organizada	—	—	—	—	—	Desorganizada
Sabia	—	—	—	—	—	Ignorante
Dinámica	—	—	—	—	—	Estática
Sensible	—	—	—	—	—	Insensible
Profunda	—	—	—	—	—	Superficial
Sintética	—	—	—	—	—	Dilatada
Respetuosa	—	—	—	—	—	Irrespetuosa
Persuasiva	—	—	—	—	—	Imperativa
Equilibrada	—	—	—	—	—	Desequilibrada
Consecuente	—	—	—	—	—	Inconsecuente
Interesante	—	—	—	—	—	Intrascendente
Democrática	—	—	—	—	—	Autoritaria
Independiente	—	—	—	—	—	Dependiente
Justa	—	—	—	—	—	Injusta
Amada	—	—	—	—	—	Odiada
Rápida	—	—	—	—	—	Lenta
Buena	—	—	—	—	—	Mala
Sincera	—	—	—	—	—	Hipócrita
Estable	—	—	—	—	—	Inestable
Moderna	—	—	—	—	—	Retrógrada
Flexible	—	—	—	—	—	Rígida
Confiada	—	—	—	—	—	Desconfiada
Precisa	—	—	—	—	—	Imprecisa
Segura	—	—	—	—	—	Insegura
Novedosa	—	—	—	—	—	Tradicional
Activa	—	—	—	—	—	Pasiva
Leal	—	—	—	—	—	Desleal
Deseada	—	—	—	—	—	Indeseada
Capaz	—	—	—	—	—	Incapaz
Agradable	—	—	—	—	—	Desagradable
Comprensible	—	—	—	—	—	Incomprensible
Responsable	—	—	—	—	—	Irresponsable
Inesperada	—	—	—	—	—	Esperada

Anexo 2. Encuesta Inventario de Problemas de Comunicación.

A continuación se presenta una relación de formas de comportamiento que pueden darse en los profesores en relación con su trabajo con los alumnos. Marca con una cruz (X) aquellas que reflejen la forma en que cotidianamente se comporta tu profesor. Tu criterio nos resultará muy valioso para nuestro trabajo.

1. No se da cuenta de cuando la clase no resulta interesante.
2. No es capaz de explicar un mismo contenido de diferentes formas para que se le comprenda mejor.
3. No despierta la confianza de sus alumnos.
4. No escucha atentamente a sus alumnos.
5. Expresa sus ideas de un modo frío e impersonal.
6. Se limita a relacionarse con sus alumnos sólo dentro del aula. Fuera de ella, aunque se propicie la situación no lo hace.
7. No percibe cuando un alumno está preocupado o tiene algún problema.
8. No explica con claridad.
9. Es autoritario y no tiene en cuenta nuestras opiniones.
10. Interpreta mal nuestros gestos y expresiones.
11. Siempre da su clase con el mismo tono de voz.
12. No tiene sentido del humor.
13. Nunca capta cuando estamos cansados.
14. No mira de frente a sus alumnos cuando les habla.
15. No se interesa por nuestros problemas.
16. Cuando algún alumno le habla él continúa leyendo o escribiendo sin mirarle a la cara.
17. No pone ejemplos vinculados a nuestra vida para comprenderlo mejor.
18. Limita nuestra participación durante la clase.
19. No capta lo que sucede en el aula mientras da su clase. Sólo está concentrado en los contenidos.
20. Permanece inmóvil durante sus explicaciones. No gesticula apenas.
21. En su trato no tiene en cuenta nuestras diferencias, las características de cada uno.
22. No se da cuenta de si algún alumno le miente.
23. No parece sentir lo que está diciendo.
24. No permite que expresemos nuestras emociones y sentimientos.
25. No se da cuenta por nuestras caras de si estamos entendiendo o no.
26. No es capaz de resumir en pocas palabras lo esencial.
27. No se da a conocer como persona. Sólo tenemos su imagen como profesor.
28. No le llegan nuestras verdaderas intenciones y sentimientos.
29. No hace preguntas precisas.
30. Es excesivamente crítico e intolerante con sus alumnos.