

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE EDUCACIÓN  
SECUNDARIA**



**TESIS**

**BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y DESARROLLO  
EDUCATIVO DE LOS ALUMNOS DE LA I.E  
“ANTENOR RIZO PATRÓN LEQUERICA” CERRO DE  
PASCO.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
EDUCACIÓN**

**MENCION: LENGUA Y LITERATURA**

**PRESENTADO POR**

**LOYOLA SANTIAGO, Enrique**

**CERRO DE PASCO**

**PERÚ**

**2015**

A mis abnegados padres,  
Teófilo Loyola y Vicenta Santiago,  
por el amor incondicional  
a sus hijos.

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b>	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>ÍNDICE</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	
1.2.1 Problema general.....	8
1.2.2 Problemas específicos.....	8
1.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	
1.3.1 Objetivo general.....	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	11
2.2 DEFINICION DE TÉRMINOS.....	12
2.3 BASES TEÓRICOS-CIENTÍFICOS	
2.3.1 LA COMUNICACIÓN.....	16
2.3.2 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.....	24

2.3.3 INTERFERENCIAS EN LA COMUNICACIÓN.....	28
2.3.4 LAS INTERACCIONES EN EL AULA.....	33
2.3.5 LA COMUNICACIÓN EN EL AULA.....	35
2.3.6 LA COMUNICACIÓN COMO INDICADOR DE LA COHESIÓN GRUPAL.....	38
2.3.7 COMUNICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN ESPACIAL DE LOS GRUPOS DE CLASE.....	40
2.3.8 CÓMO EVITAR LA INTERFERENCIA COMUNICATIVA EN NUESTROS ESTUDIANTES.....	44
2.3.9 REINGENIERÍA DE LAS COMUNICACIONES.....	46

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGIA**

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.2 METODO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.4 POBLACIÓN.....	51
3.5 MUESTRA.....	51
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
3.7 SISTEMA DE HIPÓTESIS	
3.7.1 Hipótesis general.....	51
3.7.2 Hipótesis específicas.....	51
3.8 SISTEMA DE VARIABLES.....	52

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADO Y DISCUSION**

4.1 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN.....	53
4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	53
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	61

### **CONCLUSIONES**

### **SUGERENCIAS**

### **BIBLIOGRAFIA**

# INTRODUCCIÓN

## ***Señores miembros del jurado:***

Nuestro objeto de estudio es el tema: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO DE LOS ALUMNOS DE LA I.E “ANTENOR RIZO PATRÓN LEQUERICA” CERRO DE PASCO. , tesis desarrollada con la finalidad de descubrir cuáles son las barreras comunicativas que interfieren en la comunicación entre docentes y alumnos en el aula y a nivel institucional para interpretar sus consecuencias en el desarrollo de habilidades y destrezas en el proceso de la enseñanza aprendizaje.

En este informe de investigación se aborda temas vitales: En el I Capítulo se identifica y se determina el problema que afecta a las instituciones educativas, toda vez que una buena y correcta estructura comunicativa abrirá las puertas del mundo las cerrará para siempre. En el Capítulo II se detalla el marco teórico que sustenta el estudio, seguidamente del Capítulo III que da a conocer la metodología empleada, inclinada a un tipo de investigación de corte descriptivo. Por último, el Capítulo IV se encarga de la interpretación y discusión de los resultados de la investigación.

Esperamos que el trabajo contribuya a entender el fenómeno comunicativo que se manifiesta en las instituciones educativas para construir a la construcción de un clima armonioso entre los docentes y estudiantes.

***El autor***

# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA**

En todas las sociedades, la comunicación es la base fundamental para vivir en comunidad. En las instituciones, la comunicación es factor imprescindible para la consecución de los objetivos del grupo social, y representa un medio para transmitir información vital. Gran cantidad de esta información se desarrolla a lo largo de los canales formales y la restante se transmite por líneas informales. En oportunidades, el flujo de comunicación en la organización puede verse entorpecido por elementos que interfieren en la transmisión y recepción del mensaje, denominados barreras, tales como: el lenguaje, el filtrado, las diferencias de percepción, la distancia física y la estructura de la organización.

En más de una institución educativa, los errores en la comunicación han generado la incorrecta comprensión de contenidos temáticos, estrategias, y sociales, hecho que afecta considerablemente el desarrollo de los aprendizajes. A este respecto, la comunicación efectiva es de gran importancia para los directores, docentes, personal administrativo y los estudiantes para crear un buen clima institucional, herramienta primordial para los procesos administrativos y académicos se desenvuelvan óptimamente.

En este sentido, las organizaciones educativas, las cuales tienen como objetivo lograr la formación integral del hombre, principalmente

dedican esfuerzos a lograr la excelencia académica de sus educandos, sin entender que están descuidando lo referente a las comunicaciones funcionales entre el personal directivo, docente y administrativo. Esta realidad genera barreras de comunicación, hecho que propicia la distorsión, y las modificaciones en los mensajes, realidad que da lugar a la emisión de directrices erróneas, transmisión de mensajes incorrectos, además de una cantidad de problemas que afectan la calidad y la cantidad de la información en la institución educativa.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo las barreras de comunicación influyen en el desarrollo educativo de los alumnos de la I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica”-Cerro de Pasco?

### **1.2.1 Problema Específicos**

a) ¿Qué barreras comunicativas son más frecuentes en los alumnos de la I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica-Cerro de Pasco?

b) ¿Qué rol cumplen los docentes, para evitar las barreras comunicativas?

## **1.3 FORMULACION DE OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**



¿Cómo las barreras de comunicación influyen en el desarrollo educativo de los alumnos de la I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica”-Cerro de Pasco?

### **1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Descubrir qué barreras comunicativas son más frecuentes en los alumnos de la I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica”-Cerro de Pasco.
- b) Revelar el rol que cumplen los docentes para evitar las barreras comunicativas.

### **1.4 IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación logra comprender sobre las dificultades de aprendizaje de los estudiantes motivado por la incapacidad de comunicarse asertivamente, constituyéndose este problema en una barrera que lo pone en situación de desventaja frente a los factores sociales que influyen inevitablemente en su vida y con los que interactúan desde sus condiciones.

Nos permite apreciar que, cuando su entorno social respeta y acepta la diferencia como parte de su realidad, se hace accesible en todos los sentidos y se moviliza para prestar los diferentes apoyos que cada uno precisa. Por el contrario, cuando su entorno se encuentra plagado de «barreras» (sociales, culturales, actitudinales, materiales, económicas,...), que dificultan, por ejemplo, el acceso al sistema educativo, su permanencia en él con calidad o la transición entre etapas y a la vida adulta, la discapacidad «reaparece». Por tanto, el propio concepto de dificultades de

aprendizaje o de discapacidad, no puede entenderse sin la consideración del efecto mediador del contexto en el que se desenvuelve el alumno.

Se entiende también, que muchas de las barreras están fuera de la escuela. Se encuentran al nivel de las políticas nacionales, en los sistemas educativos, en los sistemas de formación del profesorado, en los presupuestos y en los recursos. Es decir, muchos de los recursos necesarios para desarrollar una educación inclusiva están fuera de la escuela ordinaria y del aula.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

Para el siguiente proyecto hemos indagado en diversas bibliotecas universitarias de la región incluido el Instituto Superior Pedagógico de Cerro de Pasco. La sorpresa fue grande porque la mayoría de trabajos de investigación no se relacionan con el tema tratado, por lo que sólo hemos encontrado el siguiente trabajo de investigación.

FLORES MACOTELA, Ebacio Neón (2010).

En la tesis: “EL TIPO DE LIDERAZGO DEL DIRECTOR Y LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN DE LOS DOCENTES, ESTUDIANTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO “NUESTRA SEÑORA DE LOURDES” DRE-AYACUCHO, 2010 se concluye que el tipo de liderazgo que predomina en la institución es el liberal y autoritario con un estilo de comunicación pasiva y agresiva. Los resultados mostrados indican una asociación entre las variables tipo de liderazgo del director y estilo de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo. Según el análisis de correspondencias, existe una asociación significativa muy buena entre ambas variables.

Así también, existe una relación significativa entre el tipo de liderazgo liberal del director y el estilo de comunicación pasiva de los docentes,

estudiantes y personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público —Nuestra Señora de Lourdes|| DRE-Ayacucho, 2010.

Por otro lado, existe una relación significativa entre el tipo de liderazgo autoritario del director y el estilo de comunicación agresiva de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público —Nuestra Señora de Lourdes|| DRE-Ayacucho, 2010.

Finalmente, existe una relación significativa entre el tipo de liderazgo democrático del director y el estilo de comunicación asertiva de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público —Nuestra Señora de Lourdes|| DRE-Ayacucho, 2010.

## **2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **- Comunicación**

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora.

La entidad emisora se considera única, aunque simultáneamente pueden existir diversas entidades emisoras transmitiendo la misma información o mensaje. Por otra parte puede haber más de una entidad receptora. En el proceso de comunicación unilateral la entidad emisora no altera su estado de conocimiento, a diferencia del de las entidades receptoras.

- **Emisor**

Es aquella persona que emite o envía el mensaje a través de un canal hasta un receptor, perceptor y/u observador. En sentido más estricto, el emisor es aquella fuente que genera mensajes de interés o que reproduce una base de datos de la manera más fiel posible sea en el espacio o en tiempo. La fuente puede ser el mismo actor de los eventos o sus testigos. Una agencia que se encarga de reunir noticias se le llama fuente, así como cualquier base de datos que sea considerada fiable y creíble.

- **Receptor**

Es el agente (persona o equipo) que recibe el mensaje, señal o código (comunicación) emitido por un emisor, transmisor o enunciante; es el destinatario que recibe la información suficiente. El Receptor realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos utilizados por el emisor; es decir, descodifica el mensaje que recibe del Emisor. El Emisor y el Receptor, deben utilizar el mismo Código. La lengua es uno de los códigos más utilizados para establecer la comunicación entre los seres humanos.

- **Barreras de la comunicación**

Se entiende por barrera de la comunicación a todos aquellos factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso mediante el cual se llevan a cabo los procesos comunicativos.

Pueden ser: Barreras semánticas, Barreras fisiológicas, Barreras psicológicas, Barreras físicas, Barreras administrativas.

- **Ruido**

En comunicación, se denomina ruido a toda señal no deseada que se mezcla con la señal útil que se quiere transmitir. Es el resultado de diversos tipos de perturbaciones que tiende a enmascarar la información cuando se presenta en la banda de frecuencias del espectro de la señal, es decir, dentro de su ancho de banda.

- **Canal de comunicación**

Un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos.

Los canales pueden ser personales o masivos: los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa. Voz a voz. Puede darse de uno a uno o de uno a varios. Los canales masivos pueden ser escritos, radiales, televisivos e informáticos.

- **Desarrollo educativo**

Se refiere a los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura. Se considera generalmente cinco dimensiones de la

calidad: filosofía (relevancia), pedagogía (eficacia), cultura (pertinencia), sociedad (equidad), economía (eficiencia)

- **Rumor**

Rumor o rumores son proposiciones para ser creídas que se transmiten de persona a persona, habitualmente de forma oral, sin que existan datos para comprobar su veracidad. Se trata de especulaciones no confirmadas que se intentan dar por ciertas con un objetivo determinado, y que condicionan el comportamiento de los demás por encima de la información objetiva. Al no ser información contrastada, rara vez se difunde de forma abierta, aunque esto no impide que se extienda de forma rápida.

- **Interacción social**

Es el fenómeno básico mediante el cual se establece la posterior influencia social que recibe todo individuo. Se da a través de las relaciones persona-persona, persona-grupo, grupo-grupo.

- **Clima institucional**

Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional. El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio.

## **2.3 BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS**

### **2.3.1 LA COMUNICACIÓN**

#### **Interpersonal**

La comunicación, como la educación en su conjunto, es un dominio de la actividad humana que profundizar en su estudio es privilegio de diferentes ciencias. La complejidad de la comunicación interpersonal requiere de un abordaje interdisciplinario. No obstante, en este momento pondremos la mirada en las características de la comunicación desde la Psicología. ¿Qué entender por comunicación? ¿Qué lugar ocupa la comunicación en las relaciones humanas?

Etiológicamente el término comunicación proviene del latín *communis* que significa común. Al comunicarnos pretendemos establecer una comunidad con el otro, nos proponemos compartir una información, una idea, una actitud y un sentimiento. "(Ibarra, L 1988 ) La comunicación es un proceso de integración entre las personas en el cual se expresan sus cualidades psicológicas y en el que se forman y desarrollan sus ideas, representaciones y sentimientos etc.

Cada persona tiene su sistema propio de comunicación en función de sus actitudes, .sus orientaciones respecto a si misma y hacia los demás, su trabajo, la organización general de su vida y todo un conjunto muy complejo de factores. La capacidad de cada uno de comunicarse trasciende sus capacidades para hablar o escribir adecuadamente. Las características de la



Personalidad, sus posibilidades de éxito y autorrealización parecen estar en relación directa con su capacidad de comunicarse.

En este sentido, nos estamos refiriendo a la comunicación interpersonal. Entendemos por comunicación un proceso de interrelación en el cual todos los participantes lo hacen en calidad de sujetos. En este proceso el sujeto asume y trasmite el mensaje acorde con su personalidad y estimula el desarrollo de potencialidades cognitivas y de nuevos motivos, intereses y convicciones.

Representa la vía fundamental del determinismo social de la personalidad, por este medio se sintetiza, organiza y elabora la experiencia histórico cultural. Comunicarse es reconocer al otro, tomarlo en consideración, de forma dinámica, activa. Durante este proceso se intercambian funciones, roles, se origina la cooperación, la comprensión y la empatía. La comunicación estimula la cognición y el afecto y puede propiciar la reflexión.

En consecuencia con lo anterior, identificamos en la comunicación tipos de interacción:

- Interacción biológica: propia del recién nacido con la madre que no se reduce a la satisfacción de necesidades biológicas, sino que mediatiza vivencias, emociones y pautas culturales.
- Interacción personal: se refiere al vínculo intersubjetivo, el encuentro con el mundo interno del "otro" significativo a lo largo de su desarrollo

- Interacción cultural: Apropiación de normas, pautas, códigos y valores que rigen socialmente como parte de una cultura.
- Interacción trascendental: Permite la integración de lo aprendido con lo que se adquiere progresivamente.
- Interacción con sí mismo: Este tipo propicia el desarrollo de la personalidad, de la identidad y de nuevas relaciones con los otros y con el medio con mayor madurez.

La comunicación e interacción se imbrican para reforzar el sistema relacional que permite los continuos intercambio, emisión recepción y percepción de mensajes que promueve el perfeccionamiento del sujeto. La comunicación se analiza en los marcos de la personalidad de los sujetos que interactúan implicados intelectual y afectivamente en este proceso. Al hecho de que la personalidad se revela en la comunicación, le otorgamos un valor diagnóstico y se aprovecha en la investigación en el estudio de las categorías personalidad y comunicación.

¿Cómo las relaciones sociales en que interviene el sujeto afectan o no sus necesidades? El proceso comunicacional influye en la personalidad en forma de emociones, de significados para la subjetivación de la realidad. La comunicación interpersonal que tiene lugar en el escenario escolar representa un factor significativo en la formación y desarrollo de la personalidad de los educandos. En la medida que nos aproximemos más a la comprensión de los mecanismos psicológicos de este proceso interaccional podremos realizar la intervención escolar más efectivas y orientar mejor a maestros, alumnos y padres y madres.

## **Comunicación descendente**

Para Hersey, Blanchard y Johnson (1999, p. 352) la comunicación descendente "es el sistema más común de las organizaciones, la comunicación fluye del jefe o director a los subordinados y su medio habitual es el escrito". Puede fluir desde cualquier punto de la institución, siendo uno de los propósitos más comunes proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo. La distorsión en este tipo de sistema ocurre cuando el director, trata de restringir la cantidad y clase de información que se pasa a los docentes, en este caso.

Al respecto Gordon (1997, p. 271), expresa "los administradores suelen usar la comunicación descendente para brindar información, girar órdenes y establecer directrices para los empleados". Por consiguiente, casi todas las comunicaciones descendentes fluyen mensajes de tarea relacionadas con directrices, objetivos, disciplina, órdenes, preguntas y políticas de la organización.

Este sistema de comunicación, es común en organizaciones con un ambiente autoritario, sin embargo, independientemente del ambiente organizacional imperante, la comunicación descendente es necesaria, porque es a través de ésta donde se les hace saber a los empleados las metas, políticas, normas, y directrices laborales para alcanzar los objetivos de la organización.

## **Comunicación ascendente**

Robbins (2001, p. 315) afirma, "la comunicación ascendente fluye hacia el nivel superior en el grupo u organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, informarles acerca del progreso hacia las metas y darles a conocer problemas actuales". No solo sirve para mantener a los directores informados sobre la organización en general, sino que también, los directivos pueden captar las ideas del personal de cómo se pueden hacer mejor las cosas.

Es aquella que contiene mensajes que fluyen de los subordinados hasta los superiores, normalmente con el propósito de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias". Por lo tanto, estos mensajes tienen el efecto de acrecentar la moral y las actitudes del personal. La comunicación ascendente es importante, pues sirve de retroalimentación a las informaciones o instrucciones por estos suministradas. Para los trabajadores no es menos importante, ya que éstos proporcionan información sobre la marcha de las actividades, y realizan sugerencias sobre las mismas, lo cual propicia la motivación y el compromiso al logro de los objetivos.

## **Comunicación horizontal**

Según Hersey, Blanchard y Johnson (1999) la comunicación entre el jefe y los trabajadores o entre colegas se denomina horizontal. Es menos formal que los dos sistemas verticales y habitualmente atañe a la solución de problemas y la coordinación del flujo del trabajo entre compañeros o grupos. Este sistema se caracteriza porque el directivo posee un control limitado sobre el mismo, fluye rápidamente y en cuanto a su difusión es amplia. Es muy útil a la dirección en la toma de decisiones referentes a la coordinación, por último brinda apoyo emocional y social a los miembros de la organización.

Cuando la comunicación tiene lugar entre los miembros del mismo grupo, entre los miembros de grupos de trabajo al mismo nivel, entre los directivos del mismo nivel o entre el personal equivalente horizontal, permite afianzar los niveles de solidaridad, apoyo y estima del grupo al compartir los escenarios laborales, donde se entretajan lazos de amistad, respeto, confianza y apoyo; los cuales resultan indispensables para el acto productivo.

La comunicación horizontal es común en la organización y generalmente se emplea para ahorrar tiempo, acelerar el flujo de información, facilitar la coordinación de las actividades y en la toma de decisiones importantes, éstas pueden ser orales, a través de la formación de equipos, reuniones informales, o escritas como las revistas o periódicos de la organización. Sin embargo, pueden crear conflictos disfuncionales cuando los canales verticales formales se rompen, cuando los miembros van por arriba o alrededor de sus superiores para conseguir que se hagan las cosas

o cuando los jefes encuentran que se han hecho acciones o se han tomado decisiones sin su conocimiento. De allí la necesidad de prevenir problemas, estableciendo normas para su uso, como por ejemplo: estimular las comunicaciones horizontales solo cuando resulten necesarias y cuando se realicen los empleados no deben excedan su autoridad, entre otras.

### **Canales informales**

Según Newstrom (2007) la comunicación informal surgen de la interacción social, es volátil, dinámica y variada, como la gente que integra las organizaciones y puede influir tanto favorable como desfavorablemente. La creación de canales de comunicación de tipo informal puede generar las condiciones para que el emisor y los receptores intercambien mensajes de manera más directa. Entre los canales informales, se encuentran las redes, que se establecen con el trato regular de los miembros de la organización y están compuestas por varios grupos de personas. Al mismo tiempo, las redes se relacionan con los otros sistemas de comunicación internos de la organización.

Por otra parte Goldhaber (1999) refiere que no fluyen de acuerdo a los niveles de jerarquía y autoridad, éstas operan muy frecuentemente en las organizaciones. Las empresas están compuestas por personas ocupando diferentes posiciones y desempeñando papeles diferentes, quienes se comunican entre sí; a este flujo de mensajes se denomina "Red de comunicaciones".

Dentro del sistema organizacional informal se encuentra como uno de sus géneros, el rumor, que parte de la natural necesidad de información que tienen los miembros de la organización. Generalmente la información transmitida por los rumores es incompleta, sin embargo su contenido es exacto en un setenta (70) a noventa (90) por ciento y fluye muy rápidamente. En consecuencia, el rumor se caracteriza por transmitir cualquier tipo de información en cualquier momento y puede tomar cualquier dirección e involucra a todas las personas en la organización.

Los autores refieren que el líder eficaz considera los aspectos positivos y negativos del sistema de rumores, los aspectos positivos incluyen que permite al directivo atisbe las actitudes de sus empleados y que exista una válvula para sus emociones y entre los aspectos negativos destaca las habladurías, las falsedades y la comunicación irresponsable transmitida en forma imprudente.

En los sistemas informales, la información fluye a lo largo del muy conocido chisme y donde a menudo florecen los rumores. Según el autor el chisme se caracteriza porque la dirección no ejerce control sobre el mismo, la mayor parte de los directores lo captan o perciben como más creíble y confiable que las comunicaciones formales emitidas por la dirección sirve a los intereses de las personas involucradas dentro del mismo.

Al mismo tiempo, Kreitner y Kinicki (1997), emplea el término rumorología para referirse al rumor. "El termino rumorología representa el sistema de comunicación extraoficial de la organización informal" ( p. 416). Si bien es cierto que el rumor puede ser una fuente de información inexacta

o de informaciones imprecisas, vagas dentro del sistema organización, también puede actuar como señal positiva de aviso de cambios en la organización, como mecanismo para fomentar la cohesión de grupo, como medio para la creación de la cultura de la organización y como medio informal para lanzar las ideas de otros.

En otras palabras, la comunicación es inevitable para el funcionamiento de la organización, por cuanto, los directivos deben ser comunicadores eficientes y oportunos para lograr influir y motivar a sus docentes, y una forma de alcanzarlo es a través del conocimiento de la naturaleza del flujo de comunicación en la organización, tal conocimiento les permitirá desarrollar un sistema de comunicación acorde a las necesidades del grupo social y evitar las posibles distorsiones en el proceso.

### **2.3.2 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN**

Se entiende por barreras todos aquellos factores que impiden la comunicación, deformado el mensaje u obstaculizando el proceso general de aquella. Los procesos de comunicación son: Clima, información, objetivos, control. Con ello los líderes como subordinados obtendrán correctas interacciones y conductas que facilitaran la misión del centro en el área tanto administrativa como pedagógica.

Una dirección o administración óptima no olvida las relaciones entre todas sus áreas o coordinaciones, y cada una de ellas debe estar estrechamente en comunicación con las otras. El conjunto de esta



comunicación logra aclarar errores, establecer próximos problemas, calendarizar actividades, comparar ideas y aprender en conjunto, es decir, como sistema mismo.

Ahora bien, sabemos que en el inter de la comunicación existe barreras que impiden que eficaz en el aula, algunas de ellas son:

- **Barreras semánticas:** Tienen que ver con el significado de las palabras, cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor sino lo que su contexto cultural le indica.

- **Barreras fisiológicas:** Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o receptor, tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos, ya sea en forma total o parcial (sordera etc.)

- **Barreras psicológicas:** Hay muchos factores mentales que impiden aceptar o comprender una idea. Algunos de ellos son:

- No tener en cuenta el punto de vista de los demás
- Sospecha o aversión
- Preocupación o emociones ajenas al trabajo
- Timidez
- Explicaciones insuficientes

- Sobre valoración de sí mismo

- **Barreras administrativas:** Son las que se originan en estructuras organizacionales inadecuadas, mala planeación y deficiente operación de los canales. Pueden salvarse mediante:

a) Aclaración anticipada de toda idea, antes de comunicarla.

b) Interés en la retroalimentación, para verificar si el mensaje se recibió bien o no, si la reacción del receptor es la deseada.

c) Especificación de la verdadera finalidad de la información a comunicar.

d) Conocimiento del significado preciso de los conceptos, para eliminar malos entendidos.

e) Utilización del lenguaje sencillo y directo.

f) Empleo de múltiples canales de comunicación, a fin de asegurarse de que la información llegue hasta donde nos hemos propuesto.

g) Aprovechamiento oportuno de las situaciones para transmitir el mensaje, pues las circunstancias emotivas en las que se encuentra el receptor puede alterar el contenido del mensaje.

h) Refuerzo de las palabras con los hechos. Por lo general, este punto se descuida sobremanera.

Todos estos factores influyen en la persona que escucha para que acepte o rechace las ideas que le han sido comunicadas. A una persona

generalmente es necesario explicarle, convencerla, observar su actuación y también dejar que ella le hable a usted.

- **Barreras físicas:** La distancia y el exceso de ruido, así como la interferencia en el radio o teléfono

- **Barreras personales:** Son las interferencias que parten de las características del individuo, de su percepción, de sus emociones, de sus valores, de sus deficiencias sensoriales y de sus malos hábitos de escucha o de observación. Son el ruido mental que limita la concentración y vuelve muy selectiva nuestra percepción y observación. Vemos y Oímos aquello que queremos, lo que nos conviene más, aquello con lo que estamos sintonizados emocionalmente, nuestras creencias y valores actúan como filtros, la comunicación no puede separarse de la personalidad y ésta influye en nuestras percepciones y transmitimos nuestra interpretación de la realidad y no la realidad misma.

En otro orden de ideas, las fallas en la comunicación son aspectos de suma importancia, ya que suelen ser síntomas de problemas más profundos, como por ejemplo, una planificación poco adecuada, una estructura mal diseñada cuyas relaciones no estén suficientemente claras para las comunicaciones organizacionales.

Las barreras en la comunicación organizacional representan los obstáculos que distorsionan la transferencia del significado. Todo elemento o circunstancia que impida, interfiera y obstaculice el adecuado flujo de los

contenidos de un mensaje a través de sus respectivos canales, es considerado una barrera comunicacional.

Chiavenato (2000, p. 93) expresa que las barreras "intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado". Entonces, éstas interrumpen la claridad, en el significado y el entendimiento del mensaje.

### **2.3.3 INTERFERENCIAS EN LA COMUNICACIÓN**

- **El filtrado:** Es la manipulación de información por parte del emisor, de modo que se vista más favorable por el receptor.

- **La percepción selectiva:** Consiste en captar solo aquello que se quiere o solo sólo lo que conviene al receptor. Los receptores ven o escuchan selectivamente y también proyectan sus intereses y expectativas a través de esta selección que hacen cuando decodifican la comunicación interpretando los mensajes a su manera.

- **Las emociones:** Conviene hablar aparte de esta barrera personal, porque el estado de ánimo tanto del que emite, como del que recibe, es una interferencia muy poderosa que influye generalmente en la forma que se transmite un mensaje (las emociones afectan el tono de voz, los movimientos, la gesticulación), y también influyen en la forma como se interpreta un mensaje; no se recibe ni interpreta de igual manera, cuando se

encuentra enojado, distraído o temeroso, que cuando está más tranquilo y mejor dispuesto para comunicarse.

- **El lenguaje:** La edad, la educación, el nivel cultural y muchas veces la capacidad o nivel de inteligencia de las personas, son variables que influyen en el lenguaje que utilizan y que son capaces de comprender. Los regionalismos, los modismos, el caló utilizado por los jóvenes crean interferencias en la comunicación.

#### - **Diferencias de percepción**

En cuanto a las diferencias de percepción, el punto de vista que tiene una persona sobre la realidad, conocimientos y experiencias previas, puede generar que se interprete una idea de forma diferente; considerándose estas discrepancias como uno de los obstáculos más comunes en la comunicación. Como consecuencia, pueden llegar a percibir un mismo fenómeno, desde diferentes perspectivas y reaccionar de manera distinta, con hostilidad, tolerancia, molestia, amor, entre otros.

Cabe mencionar las diferencias en el lenguaje, la cual guarda estrecha relación con las diferencias en las percepciones particulares. Para poder comunicar bien un mensaje, las palabras usadas deben tener el mismo significado tanto para el emisor como para el receptor.

#### - **Diferencias de percepción**

En cuanto a las diferencias de percepción, el punto de vista que tiene una persona sobre la realidad, conocimientos y experiencias previas, puede generar que se interprete una idea de forma diferente; considerándose estas

discrepancias como uno de los obstáculos más comunes en la comunicación. Según Gordon (1997, p. 278) "conforme aumenta la distancia física, el ruido también aumenta creando mayor distorsión en la comunicación". El mismo problema se presenta en organizaciones muy grandes, cuando poseen distintas sucursales ubicadas en diferentes ciudades o regiones. Siempre es posible minimizar al máximo este tipo de obstáculos, utilizando medios electrónicos y las telecomunicaciones.

#### - **Filtrado**

El filtrado está referido a la alteración intencionada de la información, de modo que el receptor la considere positiva. Según Robbins (2001, p. 387), "el filtrado se refiere a la manipulación de la información para que ésta sea vista más favorable por el receptor". En las organizaciones, los empleados tienden a enviar a los niveles superiores aquellos mensajes positivos que aumenten su credibilidad y mejoran su posición, filtrando o bloqueando la información considerada por éstos como negativa para su imagen. En consecuencia, la información recibida por los superiores no es totalmente objetiva, puesto que conlleva el criterio personal y los intereses del emisor.

También puede ocurrir que los directivos tiendan a modificar la información mientras deciden qué información puede o no pasar a sus empleados lo cual contribuye a la deformación y el deterioro de las comunicaciones organizacionales.

#### - **Estructura de la organización**

En cuanto a la estructura de la organización, Gordon (1997) señala que los factores estructurales pueden facilitar o entorpecer la comunicación. Si bien la jerarquía de la organización y la cadena de mando guían el curso de la comunicación ascendente y descendente, también podrían restringir innecesariamente los canales de transmisión. Es decir, no siempre es requisito fundamental seguir la jerarquía o la cadena de mando para comunicarse con la persona más indicada dentro de la organización, por cuanto en ocasiones la comunicación tarda en llegar a su destino y evita que la misma sea oportuna. Esta representa entonces, una barrera cuando los miembros de la organización piensan imposible violar la jerarquía para comunicarse con la persona más conveniente en la organización. Por otra parte Gordon (1997, p. 278) afirma "la centralización de la autoridad restringe la difusión de la información porque diferentes miembros y grupos de las organizaciones tienen acceso a diferente información. Es frecuente en los directivos de una organización limitar la información, lo cual trae como consecuencia que los empleados sean portavoces de diversas informaciones, que tienden a distorsionar la verdadera información y se promueva la creación de rumores dentro de la organización.

Al mismo tiempo, los grupos especializados en los diferentes departamentos poseen metas y destrezas diferentes y esto puede crear dificultades para comunicarse con eficacia. Además, en la organización los problemas de comunicación se pueden presentar cuando los directivos no proporcionan a los empleados información requerida para realizar las actividades en forma eficiente, o simplemente no transmiten la información

importante sobre las políticas y objetivos organizacionales que guíen la actuación de los empleados.

- **Lenguaje**

Puede constituir una barrera de comunicación, cuando las palabras significan diferentes cosas para distintas personas. Según Robbins (2001, p. 387), "la edad, la educación y los antecedentes culturales, son tres de las variables más obvias que influyen en el lenguaje que utilizan las personas y la definición que se les da a las palabras".

Por consiguiente, la organización es un sistema donde interactúan diferentes seres humanos, con diversos antecedentes (nativos de otros estados, costumbres diferentes, provenientes de otra organización, pertenecen a otros departamentos dentro de la misma empresa, entre otros) y por lo tanto, cada uno poseen diferentes patrones de lenguaje y diferentes lenguajes técnicos. Los problemas de comunicación se presentan cuando los emisores tienden a suponer que las palabras y términos utilizados significan lo mismo para el receptor y para ellos, creando de esta forma dificultades en la comunicación. También, cuando las palabras de una persona tienen un significado pero sus acciones indican otra cosa, se pueden crear distorsiones o malos entendidos.

Todas y cada una de las barreras analizadas, representan, distorsiones en las comunicaciones, en consecuencia, es relevante conocerlas; y si la gerencia desea mejorar significativamente el flujo de las comunicaciones en la organización, es imprescindible determinar las causas de los problemas de comunicación y superar las barreras, lo cual requiere



del compromiso tanto de administradores como de empleados y del establecimiento de estrategias que permitan un flujo eficiente de mensajes.

#### **2.3.4 LAS INTERACCIONES EN EL AULA**

Debido a las interacciones en el grupo, los miembros ocuparán determinadas posiciones y se establecerán pautas comunicativas, todo lo cual influirá en el comportamiento grupal.

El grupo escolar, se caracteriza por una estabilidad temporal y esto supone el establecimiento de la estructura formal (oficial) y el surgimiento de una estructura informal. Las posiciones que ocupan los alumnos en función de las tareas asignadas generará interacciones y esa madeja de relaciones se complejiza por las interacciones que emergen desde la estructura informal.

La estructura grupal influye en:

- la conducta de sus integrantes
- la satisfacción grupal

Las normas de comportamiento de los grupos escolares se originan también por las normas de comunicación. Asimismo, el proceso comunicativo del grupo influye de manera significativa en la estructura informal de los grupos escolares. Todo ello revela los estrechos vínculos entre la interacción, la comunicación y la estructura grupal y la necesidad de

estudiar los intersticios para comprender en comportamiento grupal de los alumnos y diseñar programas de orientación para el maestro.

No intentaremos escudriñar la complejidad del proceso de interacción grupal sino explorar la forma en que la interacción y comunicación ocurre y los factores influyentes.

¿Qué entender por interacción? Las relaciones entre dos o más personas en las que las acciones de una afectan a las otras y viceversa provocándose otras acciones de respuestas o reacciones de unos y otros. Estas cadenas de respuestas pueden ser diferentes de un sujeto al otro. Para comprender el comportamiento de un niño ante un evento determinado en que interactuó con otro en las condiciones escolares habría que considerar:

- historia personal (experiencias)
- características personalógicas
- situación social de desarrollo
- posición en el grupo
- frecuencia de interacciones
- vínculo intersubjetivo

Otros encuentros influyentes en los tipos de interacción son:

- La edad
- El genero
- La aceptación social
- Organización del grupo

- Volumen
- Comunicación

La educación para la comunicación humana puede ser la mejor orientación a nivel preventivo para propiciar las soluciones ante situaciones de conflictos de manera constructivas.

### **2.3.5 LA COMUNICACIÓN EN EL AULA**

Si en el aula la comunicación se efectúa en un solo sentido, desde maestro emisor de los contenidos hacia los alumnos y los alumnos no se implican en el proceso comunicativo esta será deficiente, porque no hay oportunidades para el diálogo ni el intercambio, no se crea el espacio interactivo y no se participa por diversas razones: por temor a equivocarse, por falta de motivación, porque no se generó el momento oportuno, etc.

Los maestros podrían reducir los problemas de disciplinas en el aula, si promovieran una comunicación efectiva en la que los alumnos tuvieran la posibilidad de interactuar, intercambiar opiniones y criterios libremente y la comunicación fuera también alumno – alumno no solo en dirección vertical profesor - alumno.

El limitar el intercambio y el diálogo entre los alumnos durante la clase, no elimina la necesidad de expresar sentimientos o ideas de satisfacción o malestar, solo los contiene los inhibe. Estos se manifestarán en otro momento, en el receso o en otra clase, pero como un estallido por la presión a la que ha estado sometido el grupo.

Este aspecto se observa también en el proceso de aprendizaje, en el cual con no poca frecuencia, la falta de habilidad para generar un debate participativo provoca preguntas y respuestas mecánicas que no garantizan una producción de alta calidad ni la construcción del conocimiento. Observar cómo se dicen las cosas, aclara su significado y contribuye a la labor del maestro en la educación del grupo.

Se han identificado modelos educación asociados a modelos de comunicación según clasificación de J.DíazBordenave (Ojalvo,1995).

- Educación con énfasis en los contenidos.
- Educación con énfasis en los efectos.
- Educación con énfasis en el proceso

En la educación con énfasis en los contenidos, el profesor asume el rol protagónico en el proceso de transmisión de la información y de los valores desde el lugar del poder y del saber. Al estudiante se le coloca en el lugar de la ignorancia, del no saber, recibe y receptiona de manera pasiva lo transmitido, depositario del conocimiento no se propicia la implicación del sujeto a la situación de aprendizaje. Este modelo es propio de la enseñanza tradicional.

Se asocia a la anterior concepción educativa, el modelo clásico de la comunicación, caracterizado por una relación sujeto - objeto, vertical, autoritaria y monológica desde una dirección: la del profesor.

La educación con énfasis en los efectos representa un intento de activar la enseñanza con la introducción de medios técnicos como la

televisión, video, la radio entre otros. La Tecnología Educativa atiende fundamentalmente la formación de hábitos en los alumnos a partir de estímulos programados y planificados por el maestro, a los cuales responderá el alumno y repetirá el ejercicio hasta lograr el efecto esperado y su automatización. La participación del alumno es mecánica y pasiva y subordinada a las acciones repetitivas diseñadas por el maestro quien se mantiene como en el modelo anterior dueño del conocimiento y controlando los resultados.

La comunicación continúa siendo unidireccional, vertical, el profesor envía los mensajes y programa la retroalimentación en forma de estímulo y castigo, para la formación de los hábitos. No se fomenta una real participación del sujeto en función de sus necesidades y motivos.

Esto no significa que la introducción de los medios técnicos en la enseñanza conlleven este modelo. Su uso puede también promover la implicación del alumno como sujeto de aprendizaje, depende de los objetivos y la concepción de la educación.

La educación centrada en el proceso, el profesor estimula la construcción del conocimiento en el alumno y propicia el aprendizaje, asumiendo un rol protagónico y participando como sujeto. La comunicación en este modelo, es un proceso interactivo, la relación es sujeto-sujeto, se estimula el flujo y reflujo de la información, el intercambio entre profesor y alumnos y entre los propios alumnos. Se produce un verdadero diálogo comunicativo, factor influyente en la formación de la personalidad, porque al comprometerse como persona, al considerar sus necesidades y motivos en

el aprendizaje, intervienen activamente en la formación de sus valores y de su preparación para la vida.

Todavía en nuestras aulas se entremezclan los dos primeros modelos, aunque el profesor se encuentra en un proceso de aprendizaje de cómo moverse del lugar del saber, tradicionalmente reconocido y aceptar que los otros, los alumnos también tienen un saber, lo que permitirá despertar el interés en lo que aprenden. Una comunicación dialógica es una vía para emprender esta otra manera de desempeñar nuestro rol y convertirnos en mejores educadores.

### **2.3.6 LA COMUNICACIÓN COMO INDICADOR DE LA COHESIÓN GRUPAL**

Ante un grupo de elevado nivel de cohesión grupal puede predecirse que existirá una elevada comunicación entre sus miembros. En la medida que un grupo presente un alto nivel de cohesión encontraremos menos diferencias individuales en cuanto a la cuantía de la interacción.

La satisfacción y el agrado de los estudiantes por el grupo se incrementan por la interacción. Si el estudiante no percibe que es aceptado por los otros integrantes del grupo escolar, sus respuestas emocionales tienden a coartar su participación en los asuntos grupales.

El maestro puede manejar mejor al grupo en la medida que tiene en cuenta cuestiones tales como: los alumnos que ocupan una posición inferior

desean lograr la aceptación grupal y encuentran como vía sustitutiva de satisfacción de ese deseo, recurrir a incrementar la comunicación con los alumnos que ocupan posiciones centrales en el grupo.

Las dimensiones del grupo escolar influyen en la comunicación. Ante un grupo grande las posibilidades de interacción y de comunicación disminuyen así como la participación de los alumnos en la clase.

También la dimensión de la escuela limita la comunicación entre los alumnos. Este factor es necesario considerarlo en actividades docentes como seminarios, talleres y otros en los que las posibilidades de los estudiantes intervenir en el debate son menores y al igual que la interacción entre ellos, sobre todo porque en estas tareas el tiempo se enmarca en turnos de clases con un tiempo limitado y en un grupo numeroso tendría el estudiante que esperar al momento en que le llegue su turno y puede no coincidir su intervención con el curso de la discusión porque esa temática ya quedó atrás.

Por otra parte, algunos experimentan una sensación de amenaza al exponerse al grupo inhibiendo a participar al tener la impresión de que sus opiniones no son importantes y no merecen ser aportadas. Observándose una relación inversamente proporcional entre el tamaño del grupo y la participación en el grupo y la satisfacción en el sí mismo.

La explicación de lo anterior se muestra al estudiar los factores de grupo, que a su vez afectan el proceso comunicativo:

- Los grupos grandes poseen un número mayor de integrantes y encontramos más diferencias individuales entre ellos.
- Un grupo escolar grande se mantiene por un período y crea una estructura informal a tenor con la establecida formalmente. La red de relaciones se complejiza por la estructura y las percepciones mutuas y afectan la comunicación
- Un grupo grande tiende a escindirse en subgrupos que son los que hacen posible la interacción entre los miembros.

En cuanto a la conducción del grupo escolar por parte del maestro se observa que en los grupos grandes la dirección tiende a ser más centrada en el maestro, menos participativa y que representa un desafío para el maestro la formación de habilidades de manejo de grupo para que no emplee prácticas de dirección autoritarias.

Además se hace necesario reconocer las posibilidades de trabajo que brindan los grupos pequeños en los que la capacidad de influir en los alumnos aumenta en contraste con lo expresado sobre los grupos grandes.

### **2.3.7 COMUNICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN ESPACIAL DE LOS GRUPOS EN LA CLASE.**

Las contribuciones de los estudios sobre grupos, la experiencia de los maestros y las investigaciones en el ámbito escolar apuntan a considerar que la actitud de los alumnos a interactuar se favorece si pueden escucharse y verse, lo que les permite captar no sólo los mensajes verbales sino



también lograr una comunicación no verbal ¿dónde ubicar a los alumnos más participativos que a veces monopolizan las discusiones? ¿Y los que se muestran más silenciosos? ¿Cómo favorecer la comunicación entre los alumnos y no sólo en el sentido del profesor y el alumno?

Se ha comprobado que la disposición espacial en forma de círculo resulta ser satisfactoria al promover la interacción a nivel horizontal. Sin embargo, se hace necesario tener en cuenta la tarea y la dimensión del grupo al decidir la variante más favorecedora.

En un grupo escolar grande, la distribución espacial en círculo puede no ser la más adecuada para una comunicación efectiva porque la distancia entre los miembros no estimula la integración entre éstos. No siempre se puede evitar que la comunicación se dirige hacia al maestro. A ello hay que añadir que aquellos alumnos tímidos o que se les hace difícil expresar sus ideas se sienten más expuestos a los otros en comparación con otras disposiciones que los colocaría en una posición de tipo anónima que les ofrece más seguridad para exponer sus ideas.

En los grupos de escolares pequeños ante la alternativa de elegir libremente donde ubicarse se ha observado que estos alumnos se colocan en torno al maestro figura de autoridad y que les ofrece seguridad. Otro elemento a contemplar es que los alumnos tímidos frecuentemente ocupan la primera fila con la intención de intervenir sin la presión del grupo que experimentarán en otras posiciones en el aula. Estos factores influyentes en la naturaleza, la calidad y cantidad de las relaciones interpersonales

contribuyen al desarrollo de la expresión oral, una de las habilidades más importantes de la escolarización.

En algunas prácticas pedagógicas y en la literatura se desvaloriza la distribución espacial de los niños y niñas en filas o columnas. Al respecto, cabría señalar que parece haber una relación entre la manera de interactuar y el tipo de tarea, o de actividad en clase. Si el objetivo de la clase implica la realización de tareas de carácter individual, la ubicación en filas y columnas que limitan la comunicación y la interacción favorecen la ejecutora individual. Mientras que, en las clases que se estimula un aprendizaje cooperativo, que promueva el intercambio entre los alumnos para alcanzar el objetivo de la clase facilitaría este propósito una disposición espacial que propicie la comunicación y la interacción alumno – alumno.

En resumen, el conocimiento de estos vínculos entre la comunicación y la disposición espacial en el aula facilita que la labor del maestro sea más efectiva y mejore la conducción y manejo del grupo escolar.

Durante la clase regularmente, no se le da a los alumnos oportunidad para expresarse y los maestros tienden a centrarse en el contenido, en lo que desean comunicar, en que sea comprendido el mensaje y en la respuesta de los alumnos. Cuando el maestro concibe la educación y la comunicación como proceso de interacción atenderá también a lo que los alumnos desean expresar, los estimulará y propiciará las condiciones en el aula, diseñará la clase que permita la relación profesor – alumno, alumnos – alumnos.

La concepción sobre la disciplina en clase y la filosofía de escuela en torno a la significación de la comunicación entre los discípulos influirá en el comportamiento del maestro, en la actitud que asume frente a las conversaciones en el aula y su preocupación o no porque se escuche solo su voz.

En los grupos escolares que se les proporcionan pocas oportunidades de comunicarse durante períodos organizados muy largo, satisfacen sus necesidades de comunicación en espacios como el receso o en las propias clases. Cuando los alumnos sienten que tienen tiempo libre o sin actividades y pueden interactuar lo hacen de manera caótica, como escape a la presión que han experimentado al no poder comunicarse durante las clases.

Una clase en silencio en la que solo se escuche la voz del maestro pudiera parecer para algunos un paradigma de clase “disciplinada” para otros, las condiciones no son propicias para un aprendizaje desarrollador ni crea un clima grupal que beneficie las relaciones y la comunicación.

De todo lo anterior, no se puede concluir que no sea necesario el control, el orden esto conduciría a manifestación de conductas disruptivas y obstruirían el proceso de aprendizaje.

La comunicación y educación son dos procesos indisolubles .Si consideramos sus vínculos y las formas de proceder más funcionales apostaremos por un mayor impacto en el desarrollo psicológico de nuestros niños.

## **2.3.8 COMO EVITAR LA INTERFERENCIA COMUNICATIVA EN NUESTROS ESTUDIANTES**

Es necesario que los facilitadores sean buenos comunicadores. Querer comunicar y disfrutar comunicando es fundamental para un facilitador. Es una responsabilidad del/a profesor/a asegurarse de que sus instrucciones sean correctamente interpretadas evitando las interferencias.

Las barreras intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado. Queremos brindar algunos consejos para evitar las Interferencias en los procesos formativos:

- Si trabajamos la formación en un taller sin iluminación es fácil que los participantes pierdan detalles, o si hay mucho ruido alrededor es muy probable que pierdan las explicaciones que das.

- Si el curso es temprano en la mañana, el sueño y el cansancio del momento pueden influir en la atención de los participantes y es recomendable introducir alguna actividad que les “despierte” para luego trabajar contenidos más densos. Lógicamente no queremos que se nos duerman en clase.

- Perturbaciones o interferencias. Ruidos, muletillas. Las muletillas son esas frases que repetimos sin darnos cuenta, “eh...” “sabes.” “me entiendes”. Es algo muy normal que no supone ningún trastorno para la formación pero que debemos cuidar porque si son muy frecuentes puede resultar molesto a la hora de recibir explicaciones.

Falta de empatía. Falta de capacidad de ponerse en el lugar del otro con el objeto de comprender mejor sus reacciones y sentimientos. Si no se es capaz de empatizar, se tendrán mayores dificultades de comunicación, podemos caer en el error de facilitar nuestra información y dejarlo ahí, sin hacernos responsables de si ha sido aprendido o no.

Inexistencia de feed-back. Sin una información de vuelta no sabremos si cumplimos nuestro objetivo. Esta barrera es fácil superarla: preguntando mientras explicamos, haciendo tutorías, realizando actividades de repaso.

Estereotipos o prejuicios. Éstos provocan una predisposición a interpretar el mensaje de una determinada forma (sexo, religión, edad, raza). Los prejuicios son muy peligrosos por que regulan nuestra conducta. Ejemplo:

La primera impresión: Juzgar a la otra persona en función de la primera impresión; ésta hace que no nos fijemos en los matices y no seamos objetivos. Inferencia. Deducir una cosa de otra sin que la relación entre las dos tenga porqué ser de ese modo. El ejemplo que explicamos sobre prejuicios nos vale para este caso, al ver a una mujer extraemos la conclusión (sin lógica) de que no puede ser buena albañil. Es un razonamiento sin fundamento.

No escuchar. Una de las habilidades principales que debemos tener como formadores es escuchar con atención porque necesitamos saber el punto de partida del participante, los avances que realiza, su opinión sobre

nuestro trabajo y otros aspectos que nos pueden facilitar la tarea de formación.

Términos técnicos: Es muy común, sobre todo al inicio de la formación, utilizar términos técnicos relativos al tema que trabajamos y que generalmente damos por hecho que todo el mundo entiende esa terminología. Esto nos puede llevar a que cuando terminemos nuestra clase los participantes se vayan sin saber de qué hemos hablado.

### **2.3.9 REINGENIERÍA DE LAS COMUNICACIONES**

#### **La buena y efectiva comunicación**

Existen diversas técnicas que pueden utilizarse para mejorar la comunicación.

La primera de ellas es la auditoría de la comunicación. Los descubrimientos procedentes de ésta se convierten después en una base para cambios en los sistemas de la organización. El segundo método consiste en aplicar técnicas de comunicación, haciendo hincapié en las relaciones interpersonales en la recepción de mensajes.

Es probable que la comunicación ocupe el 50 y 90% del tiempo de un educador, pero algunos educadores son mucho más efectivos comunicadores que otros. Algunos son muy eficientes en tanto que unos necesitan más palabras y mucho tiempo para comunicar el mismo mensaje.

La eficiencia y la efectividad no son sinónimos en el proceso de la comunicación”.

La comunicación eficiente intenta minimizar el tiempo y el\* costo en el esfuerzo total de intercambio de información. El costo puede incluir dinero, privación de comodidad, y la cantidad de energía y esfuerzo gastados en la comunicación.

La comunicación se puede considerar eficiente si el mensaje se trasmite por un canal menos costoso que por otros canales alternativos; por ejemplo, una forma eficiente para que un profesor comunique las calificaciones de un examen, es colocarlas en una hoja de papel que cuelgue fuera de la puerta de la oficina.

La comunicación efectiva comprende la mejor forma de envío y recibo de la información, el pleno entendimiento del mensaje por ambas partes, y la acción apropiada emprendida al final del intercambio de información. Un profesor también podría anunciar las calificaciones en clase, anunciándolas una a la vez y discutiendo con cuidado el examen. Este es el método menos eficiente pero, ciertamente, la comunicación individual, la explicación y el intercambio entre el profesor y el estudiante sería la comunicación más efectiva en términos de la enseñanza y el desarrollo de las relaciones.

El educador debe siempre considerar los costos y consecuencias de la comunicación eficiente contra la efectiva, al elegir usar los canales formales e informales para maximizar el des-empeño de la institución educativa y el desarrollo y madurez del personal implicado. El delicado

equilibrio entre factores al parecer insignificantes puede tener resultado dramático.

Es posible mejorar la comunicación siguiendo las siguientes sugerencias:

- a) Aclare sus ideas antes de comunicarse.
- b) Examine el propósito de la comunicación.
- c) Comprenda el medio ambiente físico y humano que se presenta cuando se realiza la comunicación.
- d) Al planear la comunicación, consulte a otras personas para obtener tanto su apoyo como datos reales.
- e) Considere el contenido y el tono del mensaje.
- f) Cuando sea posible comunique cosas que ayuden al receptor o que le resulten valiosas.
- g) La comunicación para ser efectiva, necesita seguimiento.
- h) Comunique mensajes que tengan importancia tanto a corto como a largo plazo.
- i) Las acciones pueden ser congruentes con la comunicación.
- j) Sea un buen oyente.



Escuchar es la clave para la comprensión, los educadores apresurados y que nunca escuchan, rara vez obtienen un panorama objetivo del funcionamiento de la institución.

### **El papel de los grupos y directivos educativos**

En las instituciones educativas los grupos cumplen papeles de coordinación, supervisión de apoyo académico y administrativo. Así mismo los directivos cumplen roles de dirección, relacionista, toman decisiones y controlan.

La teoría organizacional establece la existencia de grupos formales e informales.

Los grupos formales, son aquellos que se encuentran normadas en los manuales y reglamentos de las instituciones. Por el contrario los grupos informales tienen sus orígenes en los intereses, metas y objetivos particulares de los individuos (grupos de interés, grupos de amistad y grupos de conveniencia). Los directivos según sea el nivel de los centros educativos (inicial, primaria, secundaria, superior) cumplen responsabilidades formales, debido a que sus cargos y funciones están reguladas en los manuales y reglamentos legales vigentes.

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

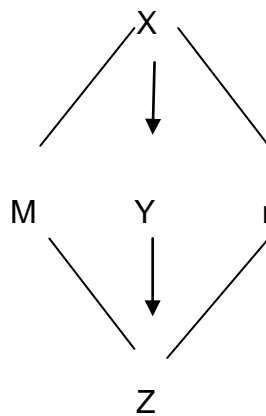
Aplicativo

#### 3.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Descriptivo-Explicativo

#### 3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental- expofacto



\* X,Y,Z = relación de las variables

\* M = muestra

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Trabajamos con los alumnos de 5to año de la I.E Antenor Rizo Patrón Lequerica, y como muestra tomamos al 5to “B” con 23 alumnos que representan el 33% de la población total, se utilizó para su selección el muestreo no probabilístico.

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Encuesta de tipo cerrado

### **3.6 SISTEMA DE HIPÓTESIS**

#### **3.6.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Las barreras comunicativas influyen negativamente en el desarrollo académico y social en los alumnos de la I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica”-Cerro de Pasco.

#### **3.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**a)** Las barreras comunicativas que se dan con más frecuencia en los alumnos de la I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica son las de carácter semántico, psicológico, administrativas, personales y físicas.

**b)** Los docentes no se preocupan por aplicar una comunicación asertiva en el aula.

### 3.7 SISTEMA DE VARIABLES

#### 3.7.1 Variable independiente

Barreras de la comunicación

#### 3.7.2 Variable dependiente

Desarrollo educativo

#### 3.7.3 Variable interviniente

Alumnos de la I.E. Antenor Rizo PatronLequerica

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS:

Hemos utilizado los siguientes: Estadística Descriptiva: Cálculo de frecuencias y porcentajes.

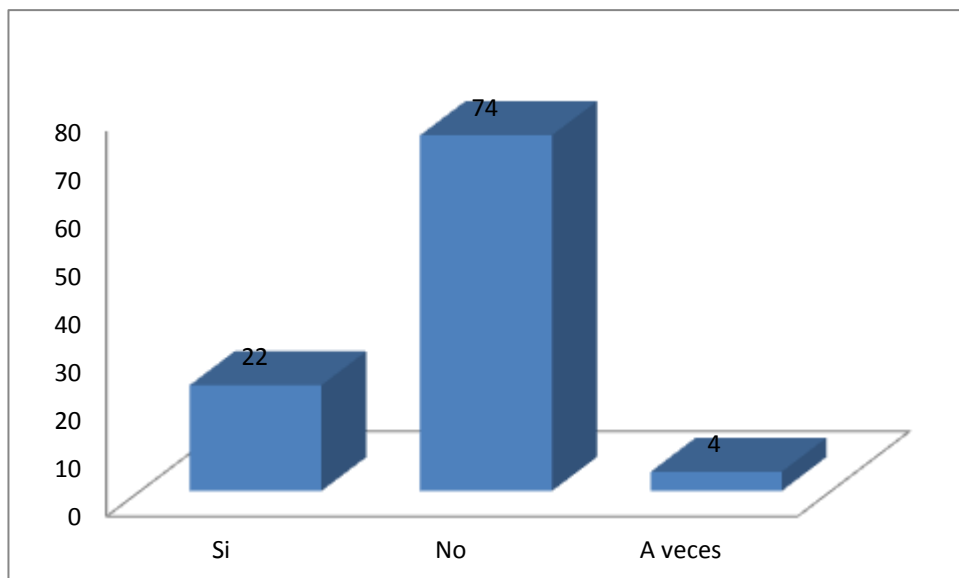
Estadística Inferencial: Se utilizó la correlación lineal de PEARSON.

#### 4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

##### CUADRO Nº 01

¿Los docentes y alumnos se comunican con armonía?

ALTERNATIVAS	$f_i$	%
Si	05	22
No	17	74
A veces	01	04
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

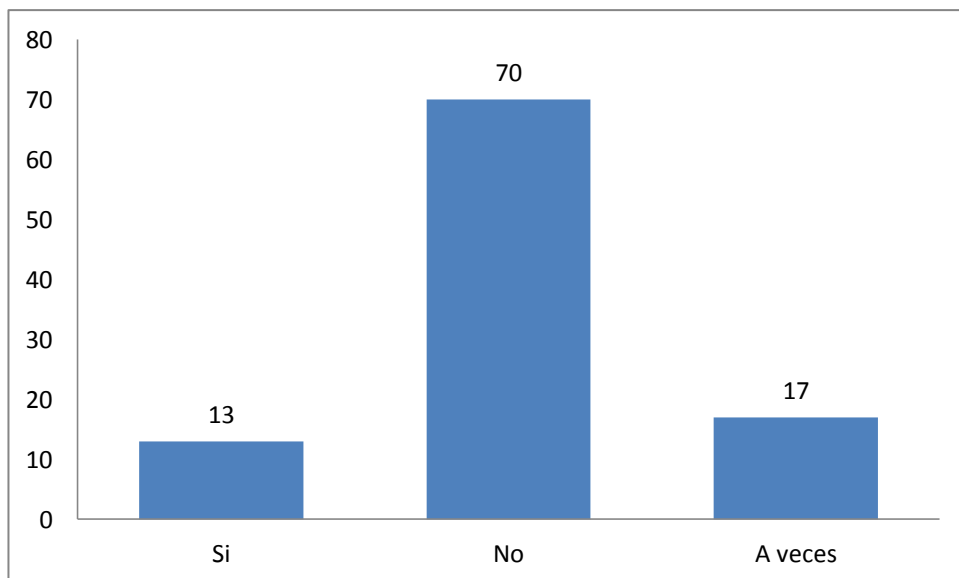


La mayoría que representa un 74% manifiesta que la comunicación de profesores y alumnos en el colegio no es armonioso, lo cual es preocupante, porque sólo un 22% responde que sí y un 4% manifiesta que a veces. Esta pregunta es la puerta de entrada para constatar en forma general cómo se desenvuelve la interacción social a través de la comunicación institucional.

#### CUADRO Nº 02

**¿Entiendes la mayoría de mensajes que expresa el profesor?**

ALTERNATIVAS	$f_i$	%
Si	03	13
No	16	70
A veces	04	17
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

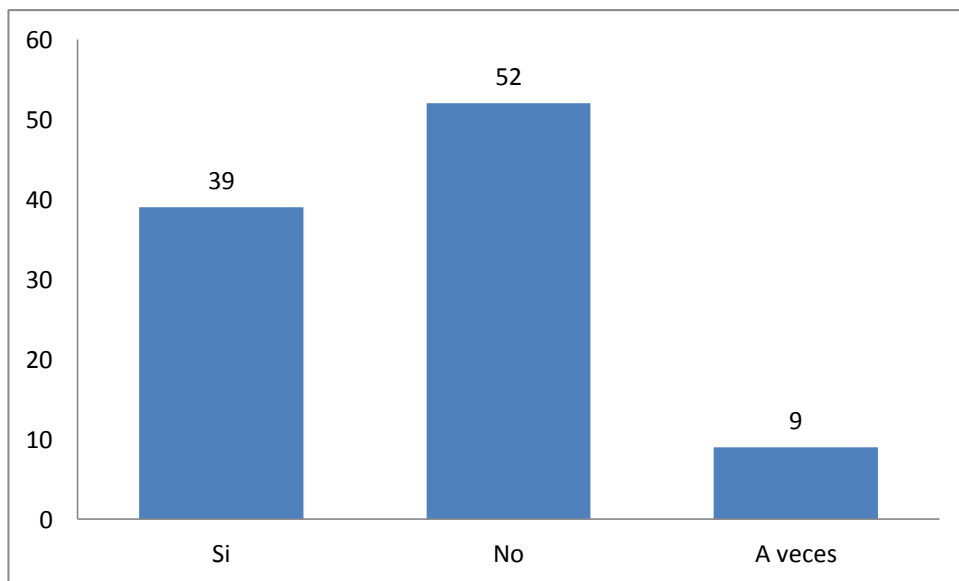


Un contundente y preocupante 70% manifiestan que no comprende los mensajes emitidos por el docente, esta dificultad se encuentra entre las barreras semánticas y lingüísticas que repercuten en el desarrollo educativo de los estudiantes. Sólo un 17% responde que a veces comprende y un 13% manifiesta que no.

**CUADRO N° 03**

**¿Toleras que los demás te ganen cuando participas en el aula?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f<sub>i</sub></b>	<b>%</b>
Si	09	39
No	12	52
A veces	02	09
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

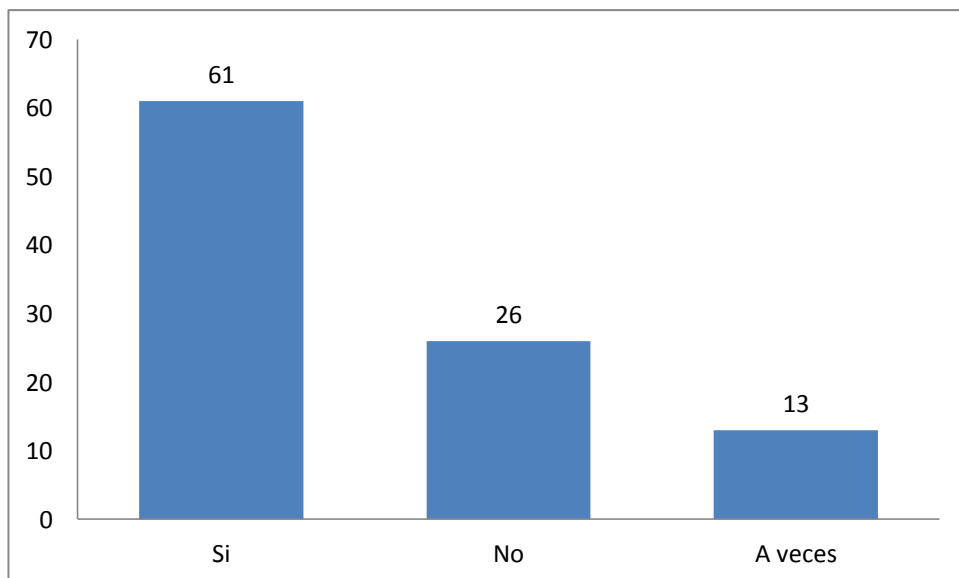


El 52% manifiesta que no acepta que los demás estudiantes le ganen participando en el aula, que apunta a una barrera socio-cultural de baja autoestima y formación familiar del estudiante. Un 39% responde que sí tolera creemos porque se adapta a las circunstancias y sólo un 9% manifiesta que a veces.

#### CUADRO N° 04

##### ¿Los alumnos se agreden verbalmente?

ALTERNATIVAS	$f_i$	%
Si	14	61
No	06	26
A veces	03	13
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>



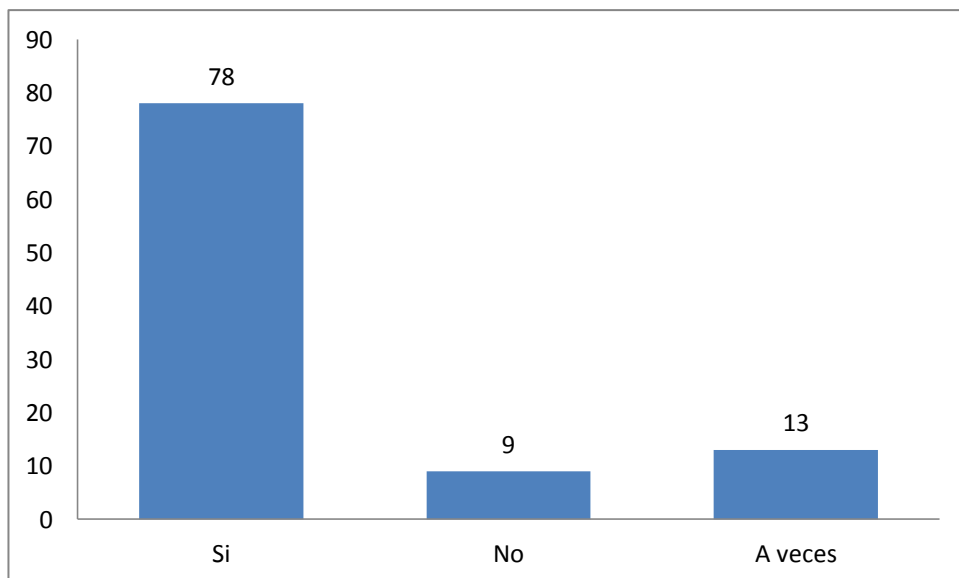
El 61% de encuestados manifiesta que se da la agresión verbal entre los alumnos que conviven en el aula de clase en una interacción de individuo a individuo, repercutiendo también en todo el grupo social. Un 26% responde que no y un 13% manifiesta que a veces.

**CUADRO N° 05**

**¿Los docentes agreden verbalmente a los alumnos?**

ALTERNATIVAS	$f_i$	%
Si	18	78
No	02	09
A veces	03	13
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>



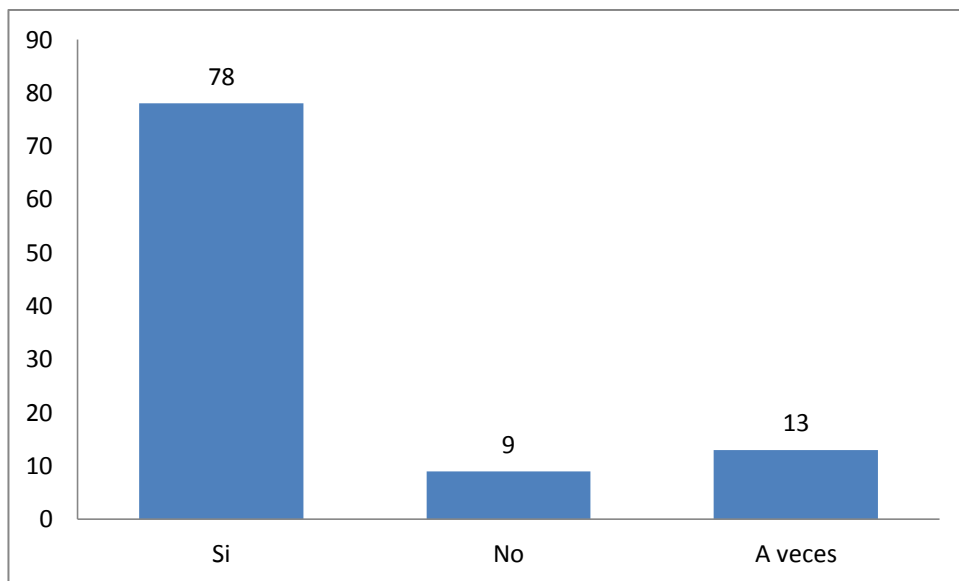


El 78% manifiesta que los docentes agreden a los estudiantes verbalmente que se enmarca dentro el fenómeno bullying por el cual no se respeta el derecho a ser respetado el mismo que repercute en una baja autoestima del estudiante. Es una barrera de discriminación social. Un 13% responde que a veces discriminado y un 9% manifiesta que no.

#### CUADRO N° 06

#### ¿Los profesores mienten a los alumnos?

ALTERNATIVAS	$f_i$	%
Si	18	78
No	02	09
A veces	03	13
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

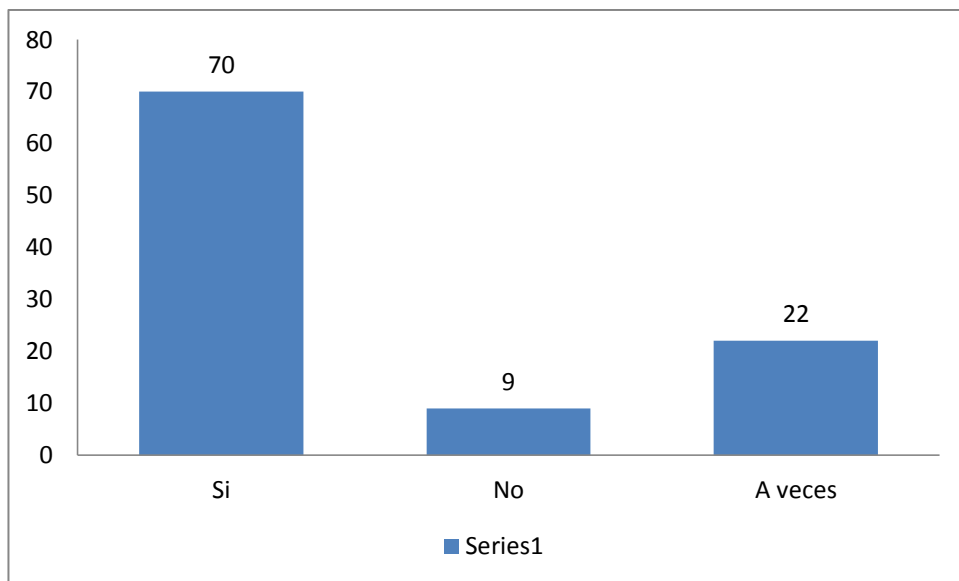


El 78% manifiestan que los profesores mienten a los alumnos, resultado que repercute en la falta de credibilidad de las acciones de quien guía y orienta la educación. Este problema se encuentra relacionado a la falta de valores y paradigmas que debe demostrar el docente. Sólo un 13% responde que a veces y un 9% manifiesta que no.

#### CUADRO N° 07

**¿Existen alumnos que no comunican lo que piensan por temor al profesor?**

ALTERNATIVAS	$f_i$	%
Si	16	70
No	02	09
A veces	05	22
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

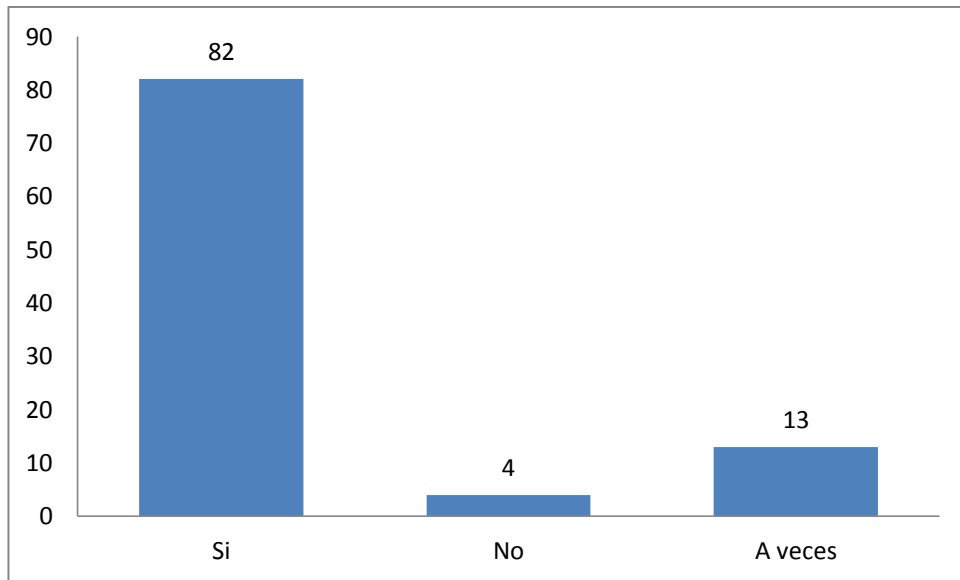


Este caso es preocupante porque un 70% manifiestan que no comunican lo que piensan por temor, lo cual demuestra el grado de autoritarismo o falta de capacidad comunicativa del docente en el proceso de enseñanza aprendizaje, lo cual es grave y también repercute en el desarrollo educativo de los estudiantes. Un 22% responde que a veces y un 9% manifiesta que no.

#### CUADRO N° 08

**¿Hay ruido urbano que se filtra en el aula y no permite una correcta comunicación?**

ALTERNATIVAS	$f_i$	%
Si	19	82
No	01	04
A veces	03	13
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>



El 82% manifiesta que hay interferencias que no permiten una fluida comunicación. Esta barrera es física porque está relacionada a las interferencias, como el ruido, que se producen en el entorno, porque el colegio está ubicado en pleno centro de la Plaza principal, que repercute también en la asimilación de los contenidos de las diferentes asignaturas. Un 13% responde que a veces y un 4% manifiesta que no.

#### 4.3 DISCUSION DE RESULTADOS

Estudiante	X	y	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>	x.y
1	10	8	64	100	80
2	5	4	64	36	48
3	2	6	144	100	120
4	12	14	196	100	140
5	4	6	16	144	48
6	12	10	4	4	4
7	4	6	100	64	80
8	6	0	25	16	20

9	14	12	4	36	12
10	10	8	144	196	168
11	0	2	16	36	24
12	10	8	144	100	120
13	6	6	16	36	24
14	8	6	36	0	0
15	6	4	196	144	168
16	2	0	100	64	80
17	10	8	0	4	0
18	10	8	100	64	80
19	5	4	36	36	36
20	2	6	64	36	48
21	12	14	36	16	24
22	4	6	4	0	0
23	12	10	100	64	80
<b>N = 23</b>	<b><math>\sum x = 169</math></b>	<b><math>\sum y = 158</math></b>	<b><math>\sum x^2 = 1609</math></b>	<b><math>\sum y^2 = 1396</math></b>	<b><math>\sum xy = 1404</math></b>
	$\bar{x} = 7,348$	$\bar{y} = 6,870$			
	$S_x = 3.2145$	$S_y = 3.1718$			

**Calculando el coeficiente r de correlación de Pearson:**

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{N \sum x^2 - \sum x^2} \sqrt{N \sum y^2 - \sum y^2}}$$

Dónde:

x = Resultados dela encuesta sobre las barreras comunicativas

y = Resultados obtenidas por los estudiantes en la identificación de las barreras.

$\bar{x}$  = media aritmética

s = desviación estándar.

N = número total de estudiantes.

**Aplicando a la fórmula se obtiene el siguiente resultado.**

$$r_{xy} = \frac{23 \cdot 1404 - 169 \cdot 158}{\sqrt{(23 \cdot 1609 - 169^2)(23 \cdot 1396 - 158^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{32292 - 26702}{\sqrt{37007 - 28561} \cdot \sqrt{32108 - 24964}}$$

$$r_{xy} = \frac{5590}{\sqrt{60338224}} = \frac{5590}{7767,77}$$

$$r_{xy} = 0,7196$$

$$r_{xy} = 0,72$$

La correlación lineal de Pearson es fuerte y positiva.

**Interpretación:** el resultado obtenido de 0.72; este valor se encuentra cerca al valor aceptable de 1, esto nos muestra que existe una correlación aceptable y positiva, entre los resultados obtenidos de la encuesta sobre las barreras comunicativas en los educandos de la Institución Educativa Antenor Rizo Patrón Lequerica.

## CONCLUSIONES

1. Es categórico el resultado en un promedio estándar de 70% del que inferimos que no existe una interacción positiva en el proceso de comunicación que se plasma en el aula y en toda la institución, que imposibilita el buen desarrollo de las habilidades cognitivas y afectivas dentro del proceso de enseñanza aprendizaje. Si no fluye la interacción social a través de la comunicación no se produce un buen clima institucional y del salón de clases que no facilitan la misión del de la institución, tanto en el área administrativa como pedagógica, porque una buena dirección o administración óptima no olvida las relaciones entre todas sus áreas o coordinaciones, y cada una de ellas debe estar estrechamente en comunicación con las otras.
2. Del estudio realizado se deduce que las principales barreras que impiden una eficaz comunicación en el aula y la institución son las barreras semánticas que tienen que ver con el significado de las palabras y mensajes que transmite el docente a los estudiantes por falta de una adecuada didáctica del aprendizaje. Detectamos también barreras sociales y psicológicas que impiden que los estudiantes toleren a sus colegas, se agradan entre ellos, imitando tal vez la agresión propia del docente, a veces por la sobrevaloración y baja autoestima o interferencias que parten de las características del individuo, de su percepción, de sus emociones, de sus valores, de sus



deficiencias sensoriales. Y por último se ha detectado que el ruido, barrera física interfiere la asimilación de contenidos dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

3. De las dos primeras conclusiones mencionadas, párrafos arriba colegimos que los docentes no se preocupan por la práctica de una comunicación asertiva. Un docente es asertivo cuando, sabe manejar adecuadamente sus interrelaciones con el estudiante que confía en él, que le deposita su confianza, que espera respeto, que está dispuesto a escuchar sus opiniones, puesto como se sabe, una persona es asertiva cuando es capaz de expresar sus deseos y sentimientos personales respetando los derechos y sentimientos del otro.

## SUGERENCIAS

1. Los docentes deben entender que sus roles han cambiado, sugiriéndose, en ese sentido, la responsabilidad de actuar como mediador entre el educando y la compleja red informativa que sobre él confluye; tales sugerencias en realidad se apoyan en la Teoría de la Comunicación y las Teorías Cognoscitivas del Aprendizaje, que son los pilares fundamentales de la nueva educación.

2. Desde la perspectiva humanista el docente debe considerar que la comunicación en el aula debe tener carácter clínico o didáctico en el sentido de que tiene que reconocer que su misión es la de optimizar el desarrollo de los aprendizajes, aplicando estrategias y métodos cognoscitivos y afectivos y actuando de una manera profundamente objetiva.

3. Se debe denunciar a los docentes prepotentes y agresivos que generan stress en los estudiantes, de este modo se promoverá la concientización de que la comunicación es un acto en el cual tanto el docente como el estudiante tienen un auténtico encuentro entre seres humanos que luchan por la misma causa: la optimización de los aprendizajes. Si la relación es adecuada, el trabajo del docente es realizado más eficientemente y las situaciones son desarrolladas favorablemente.

## BIBLIOGRAFÍA

- APA. (2007). Reporte Sobre la Comunicación. Lima. MMP.
- BANDERA, A. Y Otros. (2000). Modificación de la Conducta Mediante el Diálogo y la Comunicación. México. Trillas.
- BANDLER, D. Y Otros. (2000). Cómo Superarse a Través de la Comunicación. México. Diana.
- BATESON, G. Y Otros. La Comunicación: Una Cualidad Humana que Hay que Practicar en la Familia. Argentina. s/f. S/.
- BRENSON. Gilberto. (2007). Introducción a la Psicolingüística. Colombia. I.P.N.
- CASTAÑEDA, Eduardo. (2001). La Comunicación. Arequipa. Paz.
- CERRONI, M. (2008). La Intercomunicación. España. ACAL.
- EVERETT M, Rogers. (2010). La Comunicación en las organizaciones. México. Mc Graw-Hill.
- GUANG, Enrique. 2001. El Enfoque Sistemático – Comunicacional de la Familia. Ecuador. Hiena.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. (1999). Metodología de la Investigación. México. MxGrw-Hill.
- HILL, Rubèn. 2006. Problemas Metodológicos en la Investigación del Desarrollo de la Comunicación. Argentina. Horme.
- POLYA, G. (2009). Cómo Planear y Resolver Problemas. México. F. Trillas.
- SRAPORT, Rhona. (2000). Las Crisis y la Estructura de la Familia en el Proceso de Comunicación. Méxi .riel.

- SKIN, Jules. (2008). Metodología del estudio de la Comunicación en la Interacción Educativa. Argentina. Nueva Visión.
- SARMIENTO, Juliana. (2004). Mapa de Mapas de la Pobreza en Comunicación de Padres a Hijos. Colombia. Sol.
- WATZLAWICK, Pedro. (2009). Examen de la Teoría de Doble Vínculo en la Comunicación. México. Idea.

# **ANEXO**

## ENCUESTA DIRIGIDO A ALUMNOS DEL QUINTO GRADO

Estimado alumno: Te presentamos una encuesta que tiene por finalidad medir el grado de comunicación que se practica a nivel de la institución y entre docentes y alumnos. Te invocamos que tu respuesta sea sincera.

Gracias.

	SI	NO	A VECES
1. ¿Los docentes y alumnos se comunican con armonía?			
2. ¿Entiendes la mayoría de mensajes que expresa el profesor?			
3. ¿Toleras que los demás te ganen cuando participan en el aula?			
4. ¿Los alumnos se agreden verbalmente?			
5. ¿Los docentes agreden verbalmente a los alumnos?			
6. ¿Los profesores mienten a los alumnos?			
7. ¿Existen alumnos que no comunican lo que piensan por temor al profesor?			
8. ¿Hay ruido urbano que se filtra en el aula y no permite una correcta comunicación?			