



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



**“COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y  
ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
SECUNDARIA ‘JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI’ APLICACIÓN  
UNA – PUNO, 2023”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. GORKI MAQUERA MAQUERA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

"COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA 'JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI' APLICACIÓN UNA - PUNO, 2023"

AUTOR

GORKI MAQUERA MAQUERA

RECuento DE PALABRAS

**38140 Words**

RECuento DE CARACTERES

**208481 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**193 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 20, 2024 12:17 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 20, 2024 12:20 PM GMT-5**

### ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Universidad  
Nacional  
del Altiplano



Firmado digitalmente por GARCIA  
TEJADA Mauro Luis FAU  
20145498170 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.06.2024 15:22:20 -05:00



UNA  
PUNO

Firmado digitalmente por TAPIA  
CRUZ Mauro Octavio FAU  
20145498170 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.06.2024 13:36:44 -05:00



## DEDICATORIA

*Para mí,*

*me lo merezco más que nadie en esta vida.*

*Ojalá sigas creyendo en ti.*

**Gorki Maquera.**



## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a los grandes escritores que forjaron en mí la aventura de leer desde que tenía pantalón corto.*

*A mis bandas de música favoritas: Coldplay, Oasis y Green Day; por ayudarme a escapar del bloqueo y por acompañarme cuando nadie más quería hacerlo.*

*A mi madre, Nancy Ticona, porque siempre confió en mí.*

*A mi hermana, Fiorela Maquera, por todo su apoyo.*

*A mi asesor, Mario García Tejada, por sus consejos brindados a lo largo de esta investigación.*

*A las y los docentes y estudiantes del cuarto y quinto grado de la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, sin su ayuda nada habría sido posible.*

*A ti.*

*A todos, muchas gracias.*

**Gorki Maquera.**



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 18**

**ABSTRACT..... 19**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 22**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 28**

1.2.1. Problema general..... 28

1.2.2. Problemas específicos ..... 29

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 29**

1.3.1. Hipótesis general..... 29

1.3.2. Hipótesis específicas ..... 29

**1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... 30**



<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	33
1.5.1. Objetivo general.....	33
1.5.2. Objetivos específicos .....	33

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	34
2.1.1. A nivel internacional.....	34
2.1.2. A nivel nacional .....	38
2.1.3. A nivel local.....	43
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	45
2.2.1. La comunicación.....	45
2.2.2. La comunicación interpersonal .....	46
2.2.3. La comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza – aprendizaje .....	49
2.2.4. Elementos de la comunicación en la relación docente – alumno.....	51
2.2.5. El acto didáctico - comunicativo.....	56
2.2.6. Componentes conductuales de la comunicación.....	59
2.2.7. Habilidades comunicativas en la comunicación interpersonal .....	71
2.2.8. Barreras de la comunicación interpersonal .....	86
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	89
2.3.1. Comunicación .....	89



2.3.2. Comunicación interpersonal .....	89
2.3.3. Componentes conductuales .....	90
2.3.4. Habilidades comunicativas .....	90
2.3.5. Acto didáctico .....	90
2.3.6. Acto comunicativo .....	90

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>92</b>
<b>3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO.....</b>	<b>93</b>
<b>3.3. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>94</b>
3.3.1. Enfoque de investigación .....	94
3.3.2. Diseño de investigación .....	94
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>95</b>
3.4.1. Población.....	95
3.4.2. Muestra.....	96
<b>3.5. TÉCNICA E INSTRUMENTO .....</b>	<b>98</b>
3.5.1. Técnica.....	98
3.5.2. Instrumento .....	98
3.5.3. Baremación del instrumento sobre la variable de estudio.....	99
<b>3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....</b>	<b>104</b>
3.6.1. Validez .....	104



3.6.2. Confiabilidad.....	104
<b>3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>106</b>
3.7.1. Procedimiento de recolección de datos .....	106
3.7.2. Procesamiento y análisis de datos .....	107
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>108</b>
4.1.1. Comunicación Interpersonal .....	108
4.1.2. Componentes Conductuales .....	110
4.1.3. Habilidades Comunicativas.....	121
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>130</b>
4.2.1. La comunicación interpersonal .....	130
4.2.2. Componentes conductuales.....	131
4.2.3. Habilidades comunicativas .....	132
4.2.4. Coincidencias con otras investigaciones.....	133
4.2.5. Contraste con otras investigaciones .....	134
4.2.6. Limitaciones de la investigación.....	135
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>137</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>139</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>141</b>





**ANEXOS.....149**

**Área** : Relaciones Públicas

**Tema** : Comunicación interpersonal

**Fecha de sustentación:** 26 de junio del 2024



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> La enseñanza – aprendizaje como proceso comunicativo unitario .....	51
<b>Figura 2.</b> Nivel de comunicación interpersonal entre docentes y alumnos .....	185
<b>Figura 3.</b> Nivel de los componentes conductuales entre docentes y alumnos .....	185
<b>Figura 4.</b> Nivel del componente verbal entre docentes y alumnos .....	186
<b>Figura 5.</b> Nivel del componente paraverbal entre docentes y alumnos .....	186
<b>Figura 6.</b> Nivel del componente no verbal entre docentes y alumnos .....	187
<b>Figura 7.</b> Nivel de habilidades comunicativas entre docentes y alumnos .....	187
<b>Figura 8.</b> Nivel de escucha activa entre docentes y alumnos .....	188
<b>Figura 9.</b> Nivel de asertividad entre docentes y alumnos .....	188
<b>Figura 10.</b> Nivel de empatía entre docentes y alumnos .....	189



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Datos informativos de la IES .....	92
<b>Tabla 2.</b> Integrantes de la comunidad educativa IES .....	93
<b>Tabla 3.</b> Población estudiantil de la IES matriculados el Año Escolar 2023 .....	96
<b>Tabla 4.</b> Tamaño de la muestra de estudio no probabilística .....	97
<b>Tabla 5.</b> Escala valorativa del instrumento .....	100
<b>Tabla 6.</b> Valores para la baremación del instrumento .....	101
<b>Tabla 7.</b> Baremos del instrumento sobre la variable objeto de estudio .....	101
<b>Tabla 8.</b> Baremo del instrumento sobre las dimensiones de estudio .....	102
<b>Tabla 9.</b> Baremos del instrumento sobre las subdimensiones de estudio .....	103
<b>Tabla 10.</b> Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario .....	105
<b>Tabla 11.</b> Nivel de comunicación interpersonal entre docentes y alumnos .....	108
<b>Tabla 12.</b> Nivel de los componentes conductuales entre docentes y alumnos .....	110
<b>Tabla 13.</b> Nivel del componente verbal entre docentes y alumnos .....	112
<b>Tabla 14.</b> Nivel del componente paraverbal entre docentes y alumnos .....	115
<b>Tabla 15.</b> Nivel del componente no verbal entre docentes y alumnos .....	118
<b>Tabla 16.</b> Nivel de habilidades comunicativas entre docentes y alumnos .....	121
<b>Tabla 17.</b> Nivel de escucha activa entre docentes y alumnos .....	123



<b>Tabla 18.</b> Nivel de asertividad entre docentes y alumnos.....	125
<b>Tabla 19.</b> Nivel de empatía entre docentes y alumnos.....	127
<b>Tabla 20.</b> Docentes utilizan un lenguaje claro y preciso .....	168
<b>Tabla 21.</b> Docentes se expresan de manera fluida y natural en sus clases.....	168
<b>Tabla 22.</b> Docentes utilizan vocabulario apropiado y fácil de entender .....	168
<b>Tabla 23.</b> Docentes usan metáforas y analogías para explicar conceptos, sus contenidos son actualizados y relevantes .....	169
<b>Tabla 24.</b> Docentes utilizan preguntas para promover la participación de los estudiantes .....	169
<b>Tabla 25.</b> Docentes responden a preguntas de manera clara, completa y concisa.....	169
<b>Tabla 26.</b> Docentes utilizan el humor para generar un ambiente de confianza y motivación.....	170
<b>Tabla 27.</b> Docentes prestan atención a las preguntas de los estudiantes .....	170
<b>Tabla 28.</b> Docentes se expresan claramente; es decir, tienen claro su propósito, no rompen el hilo de su discurso.....	170
<b>Tabla 29.</b> Docentes utilizan tono de voz adecuado a cada situación para transmitir su mensaje .....	171
<b>Tabla 30.</b> Docentes hablan a una velocidad adecuada para que los estudiantes puedan seguirle.....	171



<b>Tabla 31.</b> Docentes utilizan pausas y silencios de manera efectiva para enfatizar el mensaje .....	171
<b>Tabla 32.</b> Docentes utilizan entonaciones para expresar emociones .....	172
<b>Tabla 33.</b> Docentes tienen un timbre de voz agradable y fácil de escuchar .....	172
<b>Tabla 34.</b> Docentes hablan con un volumen de voz adecuado para el tamaño del aula y todos los estudiantes pueden escucharle .....	172
<b>Tabla 35.</b> Docentes pronuncian palabras con claridad, hablan sin interrupciones o tropiezos .....	173
<b>Tabla 36.</b> Docentes utilizan adecuadamente el tiempo con sus estudiantes; es decir, a cada uno le otorga el mismo tiempo de participación.....	173
<b>Tabla 37.</b> Docentes mantienen contacto visual y dirigen su mirada a los estudiantes.	174
<b>Tabla 38.</b> Docentes usan gestos y expresiones faciales adecuados para enfatizar sus mensajes .....	174
<b>Tabla 39.</b> Docentes utilizan y se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con los estudiantes .....	174
<b>Tabla 40.</b> Docentes mantienen una distancia adecuada con los estudiantes.....	175
<b>Tabla 41.</b> Docentes utilizan sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable .....	175
<b>Tabla 42.</b> Docentes se orientan hacia los estudiantes durante la clase .....	175



<b>Tabla 43.</b> Docentes realizan automanipulaciones (tocarse el cabello, la cara, etc.) en exceso.....	176
<b>Tabla 44.</b> Docentes realizan movimientos nerviosos con las manos o las piernas (por ejemplo, tamborilear con los dedos, mover las piernas, etc.) de manera excesiva.....	176
<b>Tabla 45.</b> Docentes mantienen una adecuada presentación personal (usan terno, están bien peinados, etc.) en el aula .....	176
<b>Tabla 46.</b> Docentes prestan atención a lo que digo, incluso si no están de acuerdo con ello.....	177
<b>Tabla 47.</b> Docentes hacen preguntas para aclarar lo que digo .....	177
<b>Tabla 48.</b> Docentes retoman y resumen lo que he dicho para asegurarse de que lo ha entendido correctamente .....	177
<b>Tabla 49.</b> Docentes evitan interrumpirme cuando estoy hablando, se centran en mí y evitan distracciones .....	178
<b>Tabla 50.</b> Docentes se esfuerzan por entender mi punto de vista, incluso si es diferente al suyo .....	178
<b>Tabla 51.</b> Docentes me hacen sentir que me escuchan y me entienden.....	178
<b>Tabla 52.</b> Docentes expresan opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa.....	179
<b>Tabla 53.</b> Docentes son capaces de decir "no" de manera firme y asertiva.....	179
<b>Tabla 54.</b> Docentes manejan los conflictos de manera constructiva .....	179



<b>Tabla 55.</b> Docentes no son agresivos, mantienen el control de sus emociones, incluso en situaciones difíciles .....	180
<b>Tabla 56.</b> Docentes respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables, independientemente de sus diferencias .....	180
<b>Tabla 57.</b> Docentes toman en cuenta necesidades y deseos de los alumnos de manera efectiva.....	180
<b>Tabla 58.</b> Docentes son capaces de establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.....	181
<b>Tabla 59.</b> Docentes y estudiantes se expresan claramente entre sí .....	181
<b>Tabla 60.</b> Docentes escuchan atentamente a los estudiantes, haciendo preguntas para aclarar lo que están diciendo y mostrando interés en lo que están compartiendo.....	182
<b>Tabla 61.</b> Docentes entienden los sentimientos y perspectivas de los estudiantes .....	182
<b>Tabla 62.</b> Docentes se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos .....	182
<b>Tabla 63.</b> Docentes son capaces de ponerse en el lugar de los estudiantes .....	183
<b>Tabla 64.</b> Docentes reconocen las emociones positivas como negativas de los estudiantes .....	183
<b>Tabla 65.</b> Docentes tratan a los estudiantes con sensibilidad y comprensión.....	183



**Tabla 66.** Docentes ofrecen apoyo y comprensión a los estudiantes, comunicándoles que están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando ..... 184





## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>IE</b>	: Institución Educativa
<b>IES</b>	: Institución Educativa Secundaria
<b>MINEDU</b>	: Ministerio de Educación
<b>UNA</b>	: Universidad Nacional del Altiplano



## RESUMEN

El trabajo de investigación “Comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes de la Institución Educativa Secundaria ‘José Carlos Mariátegui’ Aplicación UNA – Puno, 2023”, tuvo como objetivo analizar el nivel de la comunicación interpersonal que se da entre docentes y alumnos en el aula. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y como instrumento se diseñó un cuestionario de 47 ítems en la escala Likert. La población lo conformaron 343 alumnos; y la muestra no probabilística fue de 108 estudiantes de las secciones “A” y “B” del cuarto y quinto grado del Año Escolar 2023, elegidos de manera censal para garantizar la máxima calidad en los datos. Los resultados indicaron que, según la percepción de los discentes, el nivel de la comunicación interpersonal que se manifiesta entre docentes y estudiantes corresponde a un nivel alto, lo que implica que es efectiva y satisfactoria. La mayoría de los docentes muestran un nivel alto en el dominio de los componentes conductuales verbales y paraverbales; es decir, se expresan con un lenguaje fluido, natural y preciso, el volumen, el tono, el silencio y las pausas de su voz son adecuados; sin embargo, tienen un nivel medio en el componente no verbal, donde sus expresiones faciales, la mirada y la postura no son eficaces. Asimismo, los maestros muestran un nivel alto en el dominio de las habilidades comunicativas como la empatía y asertividad facilitando la negociación y el respeto mutuo; sin embargo, la escucha activa corresponde a un nivel medio, donde los maestros solo a veces demuestran atención genuina, formulan pocas preguntas clarificadoras, proporcionan escasa retroalimentación, haciéndolos sentir que son escuchados y comprendidos ocasionalmente.

**Palabras Clave:** Componentes Conductuales, Comunicación Interpersonal, Enseñanza – Aprendizaje, Habilidades Comunicativas.



## ABSTRACT

The research study titled "Interpersonal Communication between Teachers and Students at 'José Carlos Mariátegui' Secondary School, UNA Application – Puno, 2023," aimed to analyze the level of interpersonal communication that occurs between teachers and students in the classroom. The study adopted a quantitative approach, with a descriptive scope, non-experimental design, and cross-sectional nature. The research technique employed was a survey, and the instrument used was a 47-item Likert scale questionnaire. The population consisted of 343 students, and the non-probabilistic sample comprised 108 students from sections "A" and "B" of the fourth and fifth grades of the 2023 school year, chosen through a census method to ensure the highest quality data. The results indicated that, according to the students' perception, the level of interpersonal communication between teachers and students is high, implying it is effective and satisfactory. Most teachers demonstrate a high level of mastery in verbal and paraverbal behavioral components; they express themselves with fluent, natural, and precise language, and their voice volume, tone, pauses, and silences are appropriate. However, they have a medium level in non-verbal components, where their facial expressions, eye contact, and posture are not as effective. Additionally, teachers show a high level of competence in communicative skills such as empathy and assertiveness, facilitating negotiation and mutual respect. Nevertheless, active listening is at a medium level, where teachers only occasionally demonstrate genuine attention, ask few clarifying questions, and provide limited feedback, making students feel heard and understood only occasionally.

**Keywords:** Behavioral Components, Communication Skills, Interpersonal Communication, Teaching – Learning.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

El proceso de enseñanza – aprendizaje implica a la comunicación en la que, tanto el docente como el discente, están en constante interacción, ya que todos los aspectos de su comportamiento son comunicativos y contribuyen a la dinámica educativa. En otras palabras, cada acción, gesto o palabra de ambos actores en el aula tiene el potencial de transmitir información y generar impacto.

Como bien lo afirma Heinemann (1980), la enseñanza es mucho más que una simple transmisión de conocimientos; es un proceso comunicativo completo en el que el maestro y los alumnos construyen y comparten significados constantemente. Todo esto es un proceso comunicativo porque durante el acto didáctico siempre se hace presente el componente comunicativo.

A esta interacción se le llama comunicación interpersonal y es un componente fundamental en el entorno educativo, ya que juega un papel crucial en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Este tipo de relación no se limita simplemente a la transmisión de conocimientos, sino que también abarca aspectos emocionales, sociales y motivacionales que influyen en el desarrollo integral del estudiante. En el contexto del aula, la comunicación interpersonal se manifiesta a través de diversos canales, como el lenguaje verbal, no verbal y paraverbal, así como también mediante habilidades comunicativas importantes como la empatía, el respeto y la capacidad de escucha activa por parte de los docentes.

Ahora bien, el profesor, en su rol de facilitador del aprendizaje, debe establecer un clima de confianza y apertura que fomente una comunicación efectiva con los



estudiantes. Esto implica generar espacios donde ellos se sientan cómodos para expresar sus ideas, dudas y preocupaciones sin temor al juicio o la crítica. Asimismo, es importante que el maestro sea capaz de adaptar su estilo comunicativo a las necesidades individuales y grupales de los estudiantes, reconociendo las diferencias de personalidad, contexto cultural y estilos de aprendizaje presentes en el aula.

Como se aprecia, la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes es un proceso dinámico y multidimensional que va más allá de la simple transmisión de información; por lo tanto, para la Institución Educativa Secundaria (IES) “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno constituye un pilar fundamental para el establecimiento de relaciones significativas, el fomento del aprendizaje significativo, colaborativo y el desarrollo integral de los alumnos en este contexto escolar. A su vez, es fundamental que los maestros cultiven habilidades comunicativas efectivas y estén abiertos a la utilización de nuevas herramientas y estrategias que potencien esta interacción dentro del aula. Por este motivo, la presente investigación tiene como objetivo analizar el nivel de la comunicación interpersonal que se practica entre docentes y estudiantes, desde la percepción de estos, en la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, 2023.

Esta investigación está estructurada en cuatro capítulos que a continuación se detallan:

En el primer capítulo se despliega la descripción de la realidad problemática o el planteamiento del problema y la justificación del estudio; además, aborda la formulación de las preguntas de investigación, los objetivos y las hipótesis generales y específicas.

En el segundo capítulo se detalla la revisión de literatura, dentro de las que se mencionan los antecedentes internacionales, nacionales y locales referidas a esta tesis;



asimismo, las principales teorías y resultados encontrados en el área de estudio, que permitirán sustentar los hallazgos de esta investigación.

En el tercer capítulo se da a conocer el marco metodológico y se describe el diseño de la investigación, el método y el nivel de alcance de la misma; además, se caracteriza a la población objeto de estudio, se define la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos y se evalúa la validez y confiabilidad de la misma.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados obtenidos, los que son relacionados y discutidos con la literatura encontrada sobre esta investigación. Finalmente, se redactan las conclusiones y recomendaciones para incentivar y fortalecer investigaciones futuras en el campo de la comunicación interpersonal y las relaciones humanas en las instituciones educativas.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El hombre se comunica desde que nace y a lo largo de su existencia interactúa con personas a su alrededor, primero con sus padres dentro del contexto familiar, como agente socializador y primer formador de su aprendizaje, hasta que, a medida que va creciendo, también se interrelaciona con los docentes y sus compañeros dentro de los centros educativos y, a partir de esta etapa, ya forma parte de la sociedad a la que pertenece. Como bien lo refiere Olmos (2016), “para que el ser humano se constituya como sujeto y como ser social, son necesarios la presencia y el vínculo con otro ser humano” (p. 25).

Báez y Jiménez (1994) señalan que la educación se trata de una dinámica interactiva y comunicativa organizada que involucra a distintos participantes, como maestros, estudiantes, padres, entre otros. Esto implica que el proceso educativo no solo se limita a la transmisión de conocimientos por parte del docente, sino que implica una interacción continua entre todos los actores involucrados, donde se comparten ideas, se



establecen relaciones y se construyen significados de manera conjunta. Es en este sentido, que la educación se concibe como un proceso colaborativo y dinámico que se nutre de la interacción entre sus diferentes agentes para alcanzar sus objetivos.

En el colegio, aparece el rol del docente, quien debe esforzarse para crear aprendizajes y vínculos con los escolares ya que comparte experiencias, le permite mejor comunicación, comprensión del comportamiento y de sus actitudes. Asimismo, en la actualidad se considera que “los mejores docentes son aquellos sensibles que se sienten comprometidos con sus estudiantes, pues, es necesario para la formación de los jóvenes” (Rodríguez et al., 2020, p. 27).

En esta línea, diversos estudios han confirmado que la influencia de los docentes en el desarrollo de las habilidades sociales y conductuales de los estudiantes es significativa, e incluso mayor que en el ámbito académico. Según Jennings y DiPrete (2010), los profesores que destacan en la promoción de habilidades sociales y conductuales entre sus alumnos ofrecen un estímulo adicional indirecto para el progreso académico, que va más allá de la enseñanza directa de contenidos curriculares.

Frente a esto, Ferrero y Martín (2013) afirman que “el profesor es el responsable del clima áulico resultante; es protagonista, su tarea principal tiene que ver con las relaciones humanas, más allá de los conocimientos que imparta y de la información sistemática que divulgue” (p. 82). Esta interacción es importante dentro del proceso educativo, pero pese a ello, existen desafíos significativos que dificultan una comunicación efectiva y enriquecedora.

Además, la sincronía entre docentes y estudiantes señala el nivel de conexión y cercanía que comparten, como bien lo indica Goleman (1996):



Estudios realizados en el aula señalan que cuanto mayor es el grado de coordinación de movimientos entre maestro y discípulo, mayor es también la amabilidad, satisfacción, entusiasmo, interés y tranquilidad con que interactúan. Hablando en términos generales, podríamos decir que el alto nivel de sincronía de una determinada interacción es un indicador del grado de relación existente entre las personas implicadas. (p. 145)

Ahora bien, a nivel general, a esa interacción, en este caso docente – discente, como ya se mencionó, se le conoce como la comunicación interpersonal y es imprescindible que se efectúe bien, ya que sin ella no habría esa interacción, lo que generaría relaciones pésimas, y no existirían vínculos óptimos; por ende, ese grupo de personas no podría cumplir los objetivos que tiene en la institución en la que labora y de la que forma parte. En referencia a esta relación, mientras más estrecha sea esta son más propensos a mostrar una interacción amigable, entusiasta y sociable, lo que indica que ambos se comprenden bien.

Como bien lo afirma Vieira (2007), estas formas de relacionarse entre maestros y estudiantes “ha sufrido alteraciones a lo largo de los últimos tiempos y, cada vez más, se oye decir que el éxito educativo depende, en gran parte, de la relación establecida entre los distintos agentes de la comunidad escolar” (p. 71).

Sin embargo, muchas veces, esta relación no se da de manera eficiente debido a muchos factores. Por ejemplo, la comunicación verbal entre profesores y alumnos, se ve afectada por problemas de claridad, coherencia o adecuación del mensaje, lo que podría generar malentendidos e interferir en la comprensión de los contenidos impartidos.

Ante esto, Moya (2010) manifiesta que “si a la tarea didáctica le falta el componente de la relación humana va a sufrir la calidad del aprendizaje e incluso se van





a dejar de enseñar y aprender cosas importantes” (p. 5). Es decir, una buena relación profesor – alumno depende en gran medida de la calidad de la relación didáctica en el aula, lo que favorece el éxito académico y el desarrollo integral de los estudiantes, así como para el bienestar y la satisfacción del propio maestro.

Por otro lado, en cuanto a la comunicación no verbal y paraverbal, la experiencia confirma que muchos profesores todavía no son conscientes de lo importante que son estos aspectos en la transmisión de mensajes. Por ejemplo, sus gestos, expresiones faciales, tono de voz y otros elementos no verbales transmiten información adicional o contradicen el mensaje verbal, lo que muchas veces generan confusiones o incomodidades en los estudiantes. En razón a ello, el investigador Mehrabian (1972) sostiene que cuando dos personas dialogan el lenguaje verbal es un 35%, pero el 65% es lenguaje no verbal, por lo que, deduciendo, un profesor también debería dominar todo su lenguaje corporal para formar su comunicación interpersonal con sus alumnos.

Asimismo, Ferrero y Martín (2013) mencionan que existen “suficientes evidencias para afirmar que el clima áulico se favorece cuando los docentes utilizan una comunicación no verbal como complemento de la comunicación verbal oral, sea hablada o cantada” (p. 80); estas conductas no verbales inciden en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

A veces los docentes hablan demasiado rápido, en voz baja, no se desplazan por el aula, hablan sin mirar a sus estudiantes o se muestran inseguros. Otras veces se muestran apáticos, no inspiran confianza a los alumnos, hablan desmotivados. En ocasiones, el maestro solo se preocupa por su asignatura como tal sin desarrollar otros aspectos como fortalecer sus interacciones con los discentes lo que también son un punto clave. Como bien lo indica Moya (2010), “el profesor no se limita a contemplar el mero



aprendizaje de las asignaturas como el único o más importante objetivo, nuestra relación con los alumnos dentro del aula cobra toda su importancia” (p. 6).

A veces, el docente no capta las señales no verbales de sus alumnos, por ejemplo, el estudiante está bostezando, hablando con sus compañeros, sin tomar en cuenta lo que dice su maestro. Estos signos que presentan los alumnos son síntomas de que el discurso del docente, las maneras con las que se vale para comunicar no están funcionando.

Mediante su lenguaje no verbal, el maestro transmite emociones positivas que el grupo percibe, generando así una atmósfera especial en cada encuentro que favorece un mejor desempeño en el aprendizaje. Para lograr esto, es importante que el profesor se conozca a sí mismo y comprenda a sus alumnos, así como ser consciente de cómo reaccionan ante diferentes situaciones (Ferrero y Martín, 2013, p. 82).

Por otro parte, tampoco existe una buena retroalimentación, a veces, solo el docente es quien habla o ni siquiera hace una pregunta y cuando lo hace el estudiante responde dubitativamente o no responde y la interrogante sigue circulando por todo el salón y generalmente queda sin responderse ya que ni él mismo lo hace o en su defecto el tiempo de la sesión concluye. El maestro habla, el alumno adopta una actitud pasiva, sin importarle tal vez si captó la información que se le presentó, si realmente aprendió.

Además, los docentes no se expresan bien y no se dejan entender, esto no significa que no están preparados sobre la materia que enseñan (nadie pone en duda sus capacidades cognitivas), sino que no poseen las habilidades comunicativas para una comunicación eficaz con los alumnos. La falta de un estilo asertivo limita su capacidad para expresar sus expectativas y establecer límites de manera clara y respetuosa, en un salón en el que están más de 20 alumnos bajo su mando, y cada uno con diferente personalidad.



Además, la falta de empatía y la escasa capacidad de escucha activa por parte de los docentes hacia sus alumnos y viceversa, dificultan el establecimiento de relaciones de confianza y comprensión mutua a nivel general. Solo mediante una comunicación interpersonal efectiva y enriquecedora es posible promover un ambiente de aprendizaje positivo y propiciar el desarrollo integral de los alumnos en el contexto escolar.

Ante esto, los maestros deberían ser capaces de escuchar a sus alumnos, como bien lo indica Vieira (2007) cuando refiere que “quien escucha se entrega al otro con el objetivo de descodificar lo que se transmite” (p. 15). También deben tener un estilo de comunicación asertiva, que es, según Ferrero y Martín (2013), la habilidad comunicativa para “transmitir adecuadamente opiniones, intenciones, sentimientos” (p. 24).

Asimismo, esto evidencia a un alumnado que no cuenta con herramientas necesarias para interactuar con sus docentes, ya que son tímidos, callados, aceptan todo lo que se les dice, tal vez porque desde un inicio el docente no les inspira confianza, no permite críticas, no los escuchan, o su estilo de comunicación es agresivo o en su defecto no realizan una buena retroalimentación ni los tratan con empatía. Es así que, el maestro “es aquel que posibilita, siempre y cuando tenga empatía, que el niño descubra todos los recursos que tiene —y que tal vez nunca usó hasta el momento— para afrontar y manejar la realidad de la forma menos traumática posible” (Olmos, 2016, p. 27).

Como se aprecia, esas interacciones de manera directa, cara a cara, entre dos personas o una persona y varias, es la comunicación interpersonal, en este caso, esa relación entre maestros y alumnos dentro del aula, y se consideran dos dimensiones que forman parte de esta variable: componentes conductuales y habilidades comunicativas.

En tal sentido, conociendo la importancia que tiene la comunicación interpersonal en cualquier sociedad y, por tanto, dentro de una institución educativa es fundamental



porque ayuda en la formación integral del alumno, nace la necesidad de conocer y analizar el nivel de la Comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes, desde la percepción de estos, en la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, 2023, para fortalecer sus componentes conductuales, desde la óptica del componente verbal, no verbal y paraverbal, así como desde el desarrollo de competencias y habilidades comunicativas como la empatía, escucha activa y asertividad.

La investigación se ejecuta con estudiantes de cuarto y quinto grado porque la experiencia indica que estos adolescentes ya han convivido durante las sesiones de aprendizajes con la mayoría de sus maestros, lo que implica que, para fines del estudio, servirá para conseguir mejores resultados sobre el cómo se practica y percibe la interacción entre docentes y discentes.

Es en este sentido que la investigación se sostiene a través de la siguiente interrogante: ¿cuál es el nivel de la comunicación interpersonal que se da entre docentes y estudiantes de la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, 2023? Dentro de este centro educativo no se poseen datos precisos respecto a cómo se desarrolla en la práctica esta interacción profesor – alumno, motivo por el cual se ejecuta este estudio.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

Desde la percepción de los discentes, ¿cuál es el nivel de la comunicación interpersonal que se da entre docentes y estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, 2023?



### **1.2.2. Problemas específicos**

Desde la percepción de los discentes, ¿cuál es el nivel de los componentes conductuales de la comunicación interpersonal que se practica en cuanto al dominio de los componentes verbales, no verbales y paraverbales?

Desde la percepción de los discentes, ¿cuál es el nivel de las habilidades de comunicación interpersonal que se practica en cuanto a las habilidades de escucha activa, asertividad y empatía?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Desde la percepción de los discentes, la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes en la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, corresponde a un nivel medio en la práctica de la comunicación interpersonal durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, debido a que existe escaso dominio de los componentes conductuales de la comunicación interpersonal y de las habilidades de comunicación objeto de estudio.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

Desde la percepción de los discentes, los componentes de la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes corresponde al nivel medio respecto a la práctica de la comunicación interpersonal durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, donde se manifiesta escaso dominio de los componentes verbales, no verbales y paraverbales.



Desde la percepción de los discentes, las habilidades de comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes corresponde al nivel medio respecto a la práctica de la comunicación interpersonal durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, donde se manifiestan algunas deficiencias en las habilidades de escucha activa, asertividad y empatía para generar una comunicación eficaz.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Es importante señalar que “el proceso de enseñanza – aprendizaje y la comunicación siempre caminaron junto, pues no existe cómo hablar del proceso de enseñanza – aprendizaje, sin hablar de comunicación y viceversa” (Zani y Nogueira, 2006, p. 743). Considerando esta perspectiva, en la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, la interacción entre docentes y estudiantes, principalmente, se da en el aula. ¿Qué sucede dentro de ella? Lo que ocurre comúnmente es que cuando se da inicio al proceso de enseñanza – aprendizaje, el profesor es quien enseña y expone, mediante una clase magistral el tema del día, utilizando todos los recursos con los que dispone para que su alumno aprenda.

Sin embargo, ¿el estudiante, realmente, aprende? Muchas veces el alumno no tiene la opción de preguntar porque el tiempo que demoró el docente presentando su tema no es suficiente. También sucede que el discente tiene temor a preguntar sobre alguna duda que tuviese por miedo a equivocarse, y es verdad que sí se les da la opción de participar, pero estos, muchas veces tienen temor a expresarse, se muestran inseguros, ya sea porque cree que el docente no muestra interés o no está satisfecho con su participación.

Ante esta perspectiva, Vieira (2007), afirma que “hemos dejado de ver al profesor como el poseedor del saber, como el que enseña, para considerarle como alguien que ayuda a aprender” (p. 09). Asimismo, considera que la relación pedagógica es más eficaz



cuando la comunicación profesor – alumno es más abierta, positiva y constructiva, dentro del aula; considera a la comunicación como pilar fundamental para que exista una buena relación pedagógica. Por tanto, la elaboración de este estudio se justifica por la necesidad de abordar y mejorar la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes. Surge en respuesta a la observación de desafíos y limitaciones en la interacción comunicativa dentro del entorno educativo, que afectan tanto la comprensión de los contenidos como la calidad de sus relaciones interpersonales.

El propósito fundamental de este estudio es analizar cómo se desarrolla, cuáles son los obstáculos y las áreas de mejora de la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes, y para lograrlo se busca comprender en profundidad los componentes conductuales y las habilidades comunicativas involucradas, incluyendo el componente verbal, no verbal y paraverbal, así como la empatía, asertividad y escucha activa, respectivamente; todo esto desde la percepción de los estudiantes.

A su vez, lo que se pretende es crear conciencia sobre la importancia que tiene la comunicación interpersonal entre los docentes y estudiantes durante su interacción dentro del aula, generando una educación de calidad en distintos ámbitos y no solamente en la enseñanza de una materia; ya que muchas veces la interacción o no del estudiante dentro del aula se ve reflejado durante sus interacciones en la vida futura y profesional.

Cabe insistir que lo que se busca es que el proceso de enseñanza – aprendizaje se desarrolle de manera más óptima utilizando adecuadamente las herramientas de la comunicación interpersonal porque una buena relación entre profesores y alumnos crea un ambiente óptimo para el aprendizaje y este sea significativo.

Como ya se dijo, si bien el docente tiene una formación especializada en cuanto a la materia que dicta, ya que se supone que domina su rama de estudio, eso no se juzga y



no se pone en duda, pero muchas veces no sabe cómo y de qué forma debería de comunicar todos esos conocimientos a sus alumnos. Si bien esto incita a realizar cambios en los modelos de aprendizaje, la organización, la formación de los estudiantes y porque no decir, la formación de los futuros educadores, muchas veces se da simplemente porque el docente no ha desarrollado las habilidades de comunicación interpersonal para interactuar con sus alumnos o en todo caso no tiene dominio sobre los componentes conductuales de la comunicación interpersonal, lo que limita su accionar dentro del aula.

Para Heinemann (1980), el proceso de enseñanza – aprendizaje es un proceso comunicativo porque en el acto didáctico siempre está presente el componente comunicativo. Si bien, dentro del aula, comprenden dos aspectos importantes: la primera es la comunicación y la segunda es el contenido de la sesión de aprendizaje. Este estudio, como ya se mencionó, solamente analiza la comunicación interpersonal o esa interacción que ocurre dentro del aula; mas no así, las estrategias, metodologías y los procesos cognitivos y pedagógicos que forman parte de la sesión, que está ligado propiamente al ámbito educativo y no tanto al campo comunicacional.

Es decir, se parte de la idea de que una sesión de aprendizaje puede estar bien elaborada con todos sus componentes bien diseñados, pero si el docente no se comunica bien con sus alumnos y no tiene buena relación con ellos, la sesión no se va a desarrollar de una manera óptima y, por ende, no se conseguirá un aprendizaje significativo. En concordancia a esto, Zani y Nogueira (2006) mencionan que, para enseñar, “necesitamos de la comunicación, ya sea verbal o no verbal, pues el proceso enseñanza – aprendizaje es establecido por el intercambio de conocimientos y experiencias de los sujetos involucrados, siendo la comunicación un elemento indispensable para que ese intercambio ocurra” (p. 743).





Finalmente, la importancia de esta investigación radica en su potencial para contribuir al fortalecimiento del proceso de enseñanza – aprendizaje y al bienestar emocional de los estudiantes porque cuando mejora la comunicación interpersonal en el aula, se crean condiciones propicias para el aprendizaje significativo, el desarrollo de habilidades sociales y emocionales, y la construcción de relaciones de confianza y respeto mutuo que debe existir entre maestros y discentes. Además, se espera que los resultados orienten y se logre implementar programas o talleres de formación docente destinados a mejorar sus habilidades comunicativas y la calidad de su interacción con los estudiantes.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar el nivel de la comunicación interpersonal que se da entre docentes y estudiantes, desde la percepción de estos, en la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, 2023.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel de los componentes conductuales de la comunicación interpersonal que se practica en la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes, desde la percepción de estos, en cuanto al dominio de los componentes verbales, no verbales y paraverbales.

Identificar el nivel de las habilidades de comunicación interpersonal que se practica en la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes, desde la percepción de estos, en cuanto a las habilidades de escucha activa, asertividad y empatía.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se indagó investigaciones relacionadas al presente estudio en los repositorios de las distintas universidades del Perú, así como en repositorios a nivel internacional y se hallaron los antecedentes siguientes:

##### 2.1.1. A nivel internacional

En la Universidad Técnica de Ambato, Guevara (2022) en su tesis de grado “La comunicación interpersonal en el desempeño académico de los estudiantes de octavo grado paralelos A, B, y C de Educación General Básica de la Unidad Educativa "Teresa Flor" del Cantón Ambato”. Su objetivo fue determinar el aporte de la comunicación interpersonal en el desempeño académico de alumnos de octavo grado. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de nivel exploratorio y descriptivo, de modalidad documental, bibliográfica y de campo. La población lo constituyeron la totalidad de los grados mencionados, pero por la crisis sanitaria (Covid-19) se trabajó con una muestra del 55.57% de alumnos a quienes, mediante la técnica de la encuesta, se aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que los discentes en su mayor parte poseen una buena comunicación interpersonal con sus pares ya que se expresan con fluidez, comprenden de forma clara y precisa, interpretan los mensajes de manera correcta, emiten juicios de valor, uso del lenguaje no verbal, cumplimiento en las normas y un uso adecuado de la comunicación oral y escrita dentro del aula; en cuanto al desempeño académico la mayoría domina o alcanzan los aprendizajes requeridos según la escala de la



LOEI, donde el área de matemáticas aparece como la más compleja. El estudio concluyó que la comunicación interpersonal donde dos o más individuos comparten, transmiten e intercambian mensajes, sentimientos o información, la comunicación entre alumnos debe ser con asertividad, mientras que el desempeño académico es satisfactorio ya que la mayoría domina y alcanza los aprendizajes requeridos, debido a que la mayor parte de los aspectos son favorables.

En la Corporación Universitario Minuto de Dios, Gallego (2021) en su tesis de maestría “La incidencia de la relación interpersonal entre docentes – estudiantes en la permanencia de los educandos en la Institución Educativa los Fundadores de Montenegro Quindío”. Su objetivo fue determinar la forma en que las relaciones interpersonales entre los maestros y alumnos inciden en la permanencia de estos en la institución. Este estudio fue de enfoque cualitativo, de diseño no experimental transeccional exploratorio; además, la población de estudio se compone de 111 alumnos entre varones y mujeres, y 18 docentes; mientras que solo se tomó a 17 educandos y 4 maestros como muestra no probabilística a quienes se aplicó tres instrumentos: cuestionario y grupo focal para los alumnos y entrevista a maestros. Los resultados indicaron que las relaciones interpersonales en la institución y sus implicaciones comunicativas dentro de clase, son hechos trascendentales que promueven la permanencia escolar, pero en la interacción alumno-maestro no hay elementos relevantes que determinen la permanencia-deserción; sin embargo, existen factores exteriores como la familia o comunidad afectan en la permanencia-deserción de los alumnos e inciden en la relación interpersonal. Se concluyó que la permanencia escolar está estrechamente relacionada con la formación integral, la comunicación intersubjetiva, la interacción simbólica, la adaptación escolar, producto de la



interacción y comunicación que se da en clases; es decir, que esta relación es asertiva y media en la permanencia del alumno en la institución.

En la Universitat Autònoma de Barcelona, Martínez (2019) se presentó la tesis “Interacciones en prácticas pedagógicas efectivas en el aula”. Su objetivo fue analizar las interacciones en clase y el ambiente en la práctica pedagógica para lo cual se utilizó el enfoque cualitativo bajo un paradigma interpretativo- simbólico usando el método etnográfico. La población lo conformaron maestros y docentes directivos que se desempeñan en instituciones de Arica, Chile; además se observó a maestros en aula de distintas disciplinas, en total nueve, tres de cada una. Las técnicas utilizadas fueron la observación participante, entrevistas y análisis de contenido y documental, teniendo instrumentos como nota de campo, guías de entrevista individual y grupal, entre otros. Los resultados indicaron que mayormente las interacciones tuvieron alta dirección del maestro para con los alumnos, ausencia de interacción estudiante – estudiante y alto tiempo de interacción estudiante – conocimiento, en cuanto a la dimensión práctica pedagógica. El trabajo concluyó que el diseño de clases por maestros es una herramienta que facilita el proceso de enseñanza – aprendizaje, pero no considera aspectos como el desarrollo donde el mayor protagonista es el maestro y el estudiante tiene postura pasiva; asimismo, una práctica pedagógica efectiva se logra en un ambiente grato, fomenta un aprendizaje significativo para el desarrollo de habilidades, cuenta con evaluaciones inclusivas, innovadoras y considera la realidad, intereses y necesidades de los discentes; a su vez, esta práctica se presenta motivadora y desafiante, consigue propósitos y resultados académicos, es pertinente al nivel del alumno, produce cambios en el comportamiento y el conocimiento y ubica al estudiante protagonista de su aprendizaje.



En la Universidad Técnica de Ambato, Guerrero (2016) en su tesis de grado titulada “La relación comunicativa estudiante docente en inglés de los estudiantes de cuarto nivel B1 + Universidad Técnica de Ambato de la Ciudad de Ambato”. El trabajo tuvo como propósito investigar la influencia de la relación comunicativa entre docente estudiante en el desarrollo de la destreza oral del idioma inglés. Fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, de nivel exploratorio y descriptivo; además, la población comprendió a los alumnos que fueron 305 y a los docentes que fueron 5 quienes conformaron la muestra, mientras que para los alumnos se tomó una muestra de 100. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron que la relación comunicativa docente-estudiante es limitada por los temas tratados, la comunicación autoritaria del maestro, falta de atención de los alumnos o entre compañeros, valoración de las ideas de ellos por el docente y actividades que no avivan el trabajo en equipo. Se concluyó que la relación comunicativa estudiante-docente sí influye en el desarrollo de la destreza oral de la lengua inglesa.

En la Universidad Pontificia Bolivariana, Torres (2011), en su tesis de grado titulada “La comunicación en el aula de clase: estudio de caso, colegio INEM de Bucaramanga”. El objetivo de este estudio fue describir la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula de clase, entre estudiantes y docentes de secundaria del colegio INEM de Bucaramanga. Fue de tipo cualitativa, usando la técnica del estudio de casos. La población fueron estudiantes y docentes de distintos niveles; mientras que la muestra fue constituida por 10 grupos, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria. Los resultados indican que los estudiantes hablan con poca fluidez y concisión y se muestran poco propositivos ante las actividades y su entonación es inadecuada, participan



solo cuando se les indica e intervienen con preguntas o pequeños aportes; en cuanto a su escucha son poco receptivos, prestan atención al docente y respecto a la retroalimentación y participación se observó que no les es fácil trabajar en equipo y responsabilidad solo al líder; además, existe ruido físico externo y de mal acondicionamiento climático, ruido semántico porque no se expresan con claridad y ruido psicológico ya que a veces se presenta irrespeto y la empatía es escasa; y se evidencia rasgos en el docente como su carisma, simpatía y empatía. El estudio concluyó que los alumnos no muestran dominio de sus habilidades de expresión escrita u oral; tampoco hay actitud de escucha frente a sus compañeros o frente al docente ocasionado por ruidos externos de las aulas y al calor por el denso número de alumnos, ruido técnico como los insuficientes recursos de trabajo, ruido psicológico ya que se dispersan o tienen conductas ansiosas o hiperactivas y muestran desinterés; además, la simpatía y la cortesía son comunes entre profesores y alumnos y no hay empatía en el trabajo de clase; en cuanto a la comunicación interpersonal el docente no cuenta con suficiente tiempo para realizar un acercamiento más personalizado. En cuanto a las participaciones, el docente las asigna, solo a veces los alumnos intervienen de manera corta, literal y poco profundas. Finalmente, el escaso empleo de medios resta atracción por lo que el docente busca otras alternativas de comunicarlo para hacerlo más interesante.

### **2.1.2. A nivel nacional**

En la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Facultad de Ciencias Sociales, Alfonso (2023) en su tesis de grado “Formas de comunicación interpersonal en los estudiantes del nivel secundario del colegio San Ignacio de Loyola - Huacho, 2022”. Su objetivo fue identificar las formas de comunicación



interpersonal en alumnos de esa institución. El estudio fue de nivel descriptivo, con diseño no experimental – transversal y de enfoque cuantitativo; mientras que la población lo conformaron 450 alumnos y la muestra probabilística fueron 208 a quienes se aplicó una encuesta tipo Likert con base en un cuestionario basado en 15 preguntas. Los resultados indicaron que los estudiantes perciben de manera parcialmente deficiente en temas de comunicación interpersonal. El trabajo concluyó los alumnos tienen un claro déficit en formas de comunicación interpersonal con los compañeros de estudio, familiares o profesores lo que genera escasa interacción entre ellos, lo que no favorece el aprendizaje en esta etapa.

En la Universidad César Vallejo, Aburto y Sangama (2022) en su tesis de grado “Nivel de relaciones interpersonales en los estudiantes del 3er grado educación primaria de la Institución Educativa N.º 0523, Tarapoto”. Este estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de relación interpersonal en los alumnos. La investigación fue cuantitativa de diseño descriptivo simple y la población lo constituyeron 132 estudiantes matriculados y la muestra lo conformaron 31 alumnos del 3ro “D” por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el recojo de datos se utilizó como instrumento una escala de valoración. Los resultados indicaron que un 100% de los discentes tienen un nivel malo de relaciones interpersonales; en cuanto a la dimensión comunicación el 84% tienen un nivel malo y el 16% un nivel regular; en la dimensión compañerismo el 87% tiene un nivel malo y el 13% un nivel regular; mientras que en la dimensión social el 97% de tiene un nivel malo y el 3% un nivel regular; en la dimensión afectivo el 81% tiene un nivel malo y el 19% un nivel regular. El trabajo concluyó que los estudiantes no socializan ni diálogo entre ellos, hace falta



integración en actividades durante sus horas de clase, además que no se fomenta actividades de relaciones interpersonales en la institución.

En la Universidad Nacional Federico Villarreal, Somocurcio (2020) en su trabajo de doctorado “Habilidades comunicativas y el desempeño docente en la Facultad de Educación C.C.H.H de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Cercado de Lima – 2017”. Este estudio tuvo propósito determinar la relación que existe entre las habilidades comunicativas y el desempeño docente. La investigación fue de tipo transversal, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental; mientras que la muestra fue de 119 alumnos; como técnica se usó la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Los resultados a los que se llegó fue que el 30.25% de los discentes encuestados presentan un alto nivel respecto a la variable de habilidades comunicativas, el 47.06% tiene un nivel medio y un 22.69% un nivel bajo; asimismo, el 31.93% de los alumnos muestra un nivel alto en la variable desempeño docente, el 40.34% un nivel medio y 27.73% un nivel bajo. Finalmente, el estudio concluyó que existe una relación significativa moderada entre ambas variables de acuerdo a la correlación de Spearman que es de 0.673 con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo este menor que el 0.01.

En la Universidad César Vallejo, Bajaña (2020) en su tesis de maestría “Las habilidades comunicativas y la práctica docente de la escuela de educación básica “Judith Acuña de Robles”, Ecuador, 2020”. Su objetivo fue determinar la relación de las habilidades comunicativas y la práctica docente. El estudio fue de diseño no experimental correlacional asociativo y la población – muestra fue de 30 docentes a quienes, por medio de la técnica de la encuesta, se aplicó un cuestionario. Los resultados se procesaron en tablas de frecuencias a través de la





correlación de Spearman donde el 60.00% de los profesores sostiene que las habilidades comunicativas son muy eficientes y la práctica docente muy buena; en tanto que el coeficiente de Spearman tuvo un valor de 0.974 y la Sig. (Bilateral) es 0.000 menor que 0,05. La investigación concluyó que existe una correlación positiva entre las habilidades comunicativas y la práctica docente y ambas variables están relacionadas significativamente, donde se confirma la hipótesis planteada.

En la Universidad César Vallejo, Pérez (2018) en su tesis de maestría “Interacción interpersonal y empatía en alumnos de secundaria de la Institución Educativa Peruano Suizo de los Andes de la ciudad de Cusco”. Su objetivo fue determinar si existe correlación significativa entre la interacción interpersonal y la empatía en dicha institución. El enfoque de investigación fue cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional simple; mientras la población de estudio fueron los 75 alumnos matriculados en el año escolar 2018, cuya muestra fue censal. Los resultados indicaron que los alumnos se ubican en paralelo entre el nivel bajo y medio respecto a la interacción interpersonal; la empatía está en un 54,7% en nivel bajo, el 26,7% nivel medio y solo el 2,6% tiene nivel alto, y para su dimensión cognitiva y afectiva el nivel bajo prevalece con 48,0% y 52,0% respectivamente. Se concluyó que hay una relación moderada de la interacción interpersonal frente a la empatía y su dimensión cognitiva; mientras que, entre la interacción interpersonal y la dimensión afectiva de la empatía, no es significativa, esto conlleva a que se generen herramientas para mejorar la capacidad empática lo que mejora la interacción interpersonal.

En la Universidad César Vallejo, Honorio (2018) en su trabajo de maestría “Relación entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los



estudiantes de 5to grado “A” de educación secundaria de la I.E PRE UCT”. Tuvo como objetivo dar a conocer la relación que existe entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal. El trabajo fue de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo – correlacional; mientras que la población lo constituyeron los 400 alumnos matriculados y a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia se obtuvo la muestra, siendo 38 discentes del 5to “A” a quienes se aplicó un cuestionario para el recojo de información. Los resultados mostraron a través de la prueba de Rho de Spearman que el valor de significancia p-value (sig. Bilateral) es menor que 0,05, es decir ( $p\text{-value}=0,00 < 0,05$ ), se refuta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Se concluyó que las habilidades sociales de los alumnos están en un nivel inferior de lo considerado como normal.

En la Universidad César Vallejo, Cerna (2017) en su tesis de grado “Influencia de la comunicación interpersonal con la interacción maestro – alumno del tercer año de secundaria del I.E. Precusores de la Independencia Nacional, Los Olivos, 2017”. Su propósito fue determinar la influencia de la comunicación interpersonal en la interacción maestro – alumno. El estudio fue de enfoque cuantitativo de diseño de tipo aplicada, de nivel causa – explicativo y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 225 estudiantes, y se tomó como muestra a la totalidad de manera probabilística usando un muestreo aleatorio simple. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 20 preguntas en la escala de Likert. Los resultados concluyeron que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general planteada lo que implica que existe influencia de comunicación Interpersonal con la interacción Maestro-Alumno y se aprecia tanto en los mensajes, lenguajes y emociones. El autor concluyó la práctica de la comunicación interpersonal en la interacción entre profesor y el discente es



importante sobre todo en la acción comunicativa, asimismo se presentan influencia de indicadores como la intencionalidad, clima, duración de la interacción, retroalimentación, entre otros, que utilizan los profesores quienes también fomentan la participación entre todos; además, se destaca la práctica de una comunicación abierta, directa y fluida que permite a los alumnos expresarse y dialogar sobre sus vivencias, experiencias y relaciones.

En la Universidad César Vallejo, Villalobos (2016) en la tesis de grado “La comunicación interpersonal en alumnos del centro educativo Jesús Salvador, 2016”. El propósito de este trabajo fue Identificar la comunicación interpersonal entre los alumnos de esa institución. El estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo; mientras que para la recolección de datos la población lo conformaron los estudiantes del centro educativo y la muestra fue un total de 80 discentes a quienes se aplicó una encuesta. Se concluyó que la comunicación interpersonal entre los estudiantes de la institución es asertiva ya que existe buena interacción y comunicación con sus maestros y compañeros lo que favorece una buena forma de adquisición del aprendizaje recibido en clases.

### **2.1.3. A nivel local**

En la Universidad Nacional del Altiplano, Chambilla (2017) en su tesis de grado “Comunicación durante la clase y motivación para el aprendizaje de la matemática en estudiantes del tercer grado de 3 instituciones educativas secundarias del distrito de Puno”. Su objetivo fue determinar el tipo y grado de correlación entre la comunicación durante la clase y motivación para aprender matemáticas. La metodología corresponde al enfoque cuantitativo, diseño descriptivo - correlacional, cuya población comprendió 508 alumnos de tres



instituciones, teniendo una muestra estratificada de 123 discentes de las cuales 45 mujeres y 78 varones. Los resultados mostraron que la comunicación durante la clase es de nivel “regular”, con incidencia de 49%; en cuanto al apartado de transmisión de mensajes tiene un carácter aparente y simulativo, en nivel “regular” de 40 %; mientras que en la motivación para el aprendizaje prevalece el nivel “deficiente” con incidencia de 92.9%. El estudio concluyó que existe correlación directa de  $r = 0.14$  entre ambas variables al nivel significativo de 0.05, donde las funciones comunicativas se dan en sumisión, conformismo, receptiva y unilateral; mientras que la motivación frente al área de matemáticas se da solo por cumplimiento.

En la Universidad Nacional del Altiplano, Quiñonez (2017) en su tesis de licenciatura “La comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes del primer grado de la Institución Educativa Secundaria Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Zepita, 2016”. Su propósito fue determinar la relación existente entre la comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta. El estudio fue enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica no experimental, de diseño correlacional – descriptivo, cuyo método de estudio es el hipotético deductivo. La muestra fue de 66 discentes de primer grado, los que conformaron la población de estudio y para el recojo de la información se utilizó la observación y la encuesta, a través de instrumentos como ficha de observación y el cuestionario. Respecto a la comunicación interpersonal, los resultados indicaron un nivel regular ya que el 42,4% de encuestados muestran tener nivel regular y el 40,9% nivel bueno y el 16,7% un nivel deficiente, donde la comunicación verbal y no verbal no se emplean de manera pertinente y está en un modo inactivo, cada quien valora, reflexiona, expresa experiencias y vivencias



a su manera. El autor concluyó que la comunicación interpersonal tiene relación en el desarrollo de estilos de conducta ya que existe una correlación positiva muy débil con 0,086.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. La comunicación

Una clásica definición del término “comunicación” lo da la Real Academia Española, la que solo la define como “acción y efecto de comunicar o comunicarse”. Procede de la raíz latina “communicatio”, que se refiere al acto o proceso de intercambiar o compartir información, pensamientos, ideas o sentimientos entre dos o más personas. Además, proviene del verbo “communicare”, que significa “comunicar”, “compartir” o “poner en común”.

Además, en el mismo diccionario de Lengua Española de la Real Academia Española se menciona el verbo “comunicar” y da algunas definiciones a este término: “Hacer a una persona partícipe de lo que se tiene. Conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito. Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor”.

Para empezar, la palabra comunicación es polisémica y dependiendo del contexto significa de una u otra manera. “Comunicar puede ser informar, difundir, notificar, participar, dar, recibir, intercambiar, comulgar, transmitir, coincidir, interactuar, enseñar, alimentar, proalimentar, retroalimentar, manifestar, consensuar, revelar, expresar, entre otros” (Ferrero y Martín, 2013, p. 22).

Al respecto, Hofstadt (2021) define al acto de comunicar o a la comunicación como “un proceso más o menos complejo en el que dos o más



personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de modo que sus objetivos sean aceptados” (p. 9). La comunicación es esencial para la interacción humana, el desarrollo de relaciones, la transmisión de cultura y conocimiento, y la cara de acciones en la sociedad.

La comunicación es un proceso complejo y es una característica esencial y una necesidad fundamental tanto para las personas como para las sociedades, independientemente de su nivel de desarrollo. Incluso en sociedades primitivas o no racionales, la comunicación es crucial para el intercambio de información y para establecer relaciones entre individuos. La comunicación permite a las personas conectarse, compartir información y relacionarse entre sí, siendo un elemento esencial en todas las sociedades humanas (Román, 2021, p. 9).

Para García (2019), es “esta idea, la de un todo, una colectividad de participantes sin la cual la comunicación no sería posible, es lo que confiere a este proceso su carácter social” (p. 11). Es decir, la comunicación no se entiende sin considerar la presencia de múltiples participantes y su interacción entre sí. Esta interacción crea una dimensión social en la comunicación, donde las personas comparten y construyen en conjunto significados a través de la interacción interpersonal, lo que es la comunicación interpersonal.

### **2.2.2. La comunicación interpersonal**

La raíz latina "communicatio", dentro del contexto de la comunicación interpersonal, implica la interacción entre individuos mediante el intercambio de mensajes verbales (palabras habladas o escritas) y no verbales (gestos, expresiones faciales, posturas corporales, etc.) con el fin de establecer una



conexión significativa y transmitir información, y tiene lugar en una amplia variedad de contextos y situaciones, desde conversaciones cotidianas hasta presentaciones formales o interacciones en línea.

Por ejemplo, Hofstadt (2021) refiere que el ser humano siempre se comunica “de forma correcta o incorrecta, voluntaria o involuntariamente, siempre nos comunicamos. Incluso cuando no queremos comunicar, comunicamos. A no ser que nos aislemos totalmente del entorno que nos rodea, e incluso a veces en ese caso, comunicamos” (p. 9). Puede que un individuo esté callado, y con ese “silencio” también está comunicando algo, quiere decir algo al otro.

En un sentido amplio, la comunicación interpersonal se refiere al intercambio de información, ideas, sentimientos y significados entre dos o más personas. Se produce en contextos cara a cara y tiene la particularidad de que esta interacción es directa entre los participantes, quienes utilizan diversos canales, como el lenguaje verbal, el lenguaje no verbal y el paraverbal, para expresarse y comprenderse mutuamente.

Según Domínguez (2013), la comunicación interpersonal, “es comunicación entre personas, (...) e implica entonces estar dispuestos a compartir parte de su individualidad y de tener consciencia de la individualidad del otro” (p. 4). Este autor, intenta diferenciarla de la comunicación impersonal en la que, muchas veces las personas tratan a los demás como si fueran objetos, los reducen a roles o estereotipos predefinidos y se pierde la conexión auténtica y personal entre los individuos.



Para Hofstadt (2021), la comunicación interpersonal “se podría definir como el proceso de comunicación entre individuos, que tratan de transmitir estímulos a través de símbolos, con la intención de producir un cambio en el comportamiento” (p. 10). Además, la divide en múltiples focos como los estilos, la escucha activa, entre otros, y dentro de esas divisiones se encuentran los componentes conductuales de la comunicación.

La comunicación interpersonal es un proceso fundamental que implica la transmisión y recepción de información, ideas, emociones o mensajes entre dos o más personas, o entre un emisor y un receptor. Para Gómez (2016), "no se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo" (p. 5). Este intercambio, para Ferrero y Martín (2013), “puede ser de ideas, pensamientos, sentimientos, actitudes o información que se expresan con la palabra y/o con el cuerpo” (p. 22).

Como se aprecia, este intercambio ocurre a través de una variedad de medios y canales, como el lenguaje verbal, el lenguaje no verbal (como gestos, expresiones faciales y posturas corporales) y el lenguaje paraverbal (como el tono de voz y la velocidad de habla). La comunicación no solo se limita a las palabras habladas o escritas, sino que también involucra la interpretación de señales y signos para construir significado y comprender el mundo que nos rodea.

Está claro que la comunicación interpersonal es fundamental en la vida diaria, ya que facilita la construcción de relaciones interpersonales, el desarrollo de vínculos emocionales, resolución de conflictos y transmisión de conocimientos





y experiencias. La comunicación interpersonal es un proceso bidireccional en el que el emisor y el receptor están activamente involucrados en la creación y comprensión del mensaje.

Sin embargo, para que esa comunicación sea efectiva va más allá de simplemente transmitir información. Si uno logra comunicarse de manera que su interlocutor disfrute hablar con uno, si le hace sentir que lo escucha, si expresa sus ideas sin ofender a nadie y si fomenta un ambiente de diálogo e intercambio de opiniones, entonces no solo se está comunicando, sino que también está estableciendo relaciones adecuadas con los demás (Hofstadt, 2021, p. 10).

### **2.2.3. La comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza – aprendizaje**

Respecto al proceso comunicativo en la enseñanza y en la relación maestro – alumno, Heinemann (1980) afirma que:

La enseñanza es un proceso comunicativo a través del cual se transmite una competencia comunicativa... En la enseñanza, maestro y alumno están en comunicación constante, pues todos los aspectos de su conducta son comunicativos y no pueden no comportarse de algún modo... En la enseñanza, las personas se comunican tanto de modo verbal como no verbal... El profesor es el transmisor de un saber socialmente deseable y necesario, y que tiene la tarea de educar a los alumnos, es decir, de ponerlos en condiciones por lo que se refiere al saber y a la conducta, de poder cumplir algún día unas funciones sociales y de enfrentarse de modo adecuado con sus semejantes. El alumno se le educa y transmite lo que debe aprender. Ese reparto de roles en docente y discente, educadores y



educandos, con un rol más bien activo o pasivo, es una nota estructural básica de la situación comunicativa que se da en la enseñanza. (p. 82)

En concordancia a este planteamiento, desde la teoría de la comunicación, Hernández-Carrera (2018) plantea que “el proceso de enseñanza – aprendizaje es un proceso comunicativo cuya finalidad es propiciar la adquisición de conocimientos, destrezas y actitudes (competencias), es decir, conseguir que se produzcan aprendizajes” (p. 134).

En un primer escenario, el docente actúa como emisor al transmitir los contenidos, mientras que el estudiante es el receptor de dicha información. Este último puede, o no, proporcionar nuevas informaciones al emisor, dependiendo de cómo haya recibido y procesado los mensajes. Si no lo hiciera, estaríamos frente a un modelo educativo tradicional. Por otro lado, si proporciona retroalimentación, estaríamos ante un proceso de aprendizaje activo y una comunicación más dinámica, en la que el feedback informa sobre el progreso del proceso comunicativo/educativo (Carrasco, 2011).

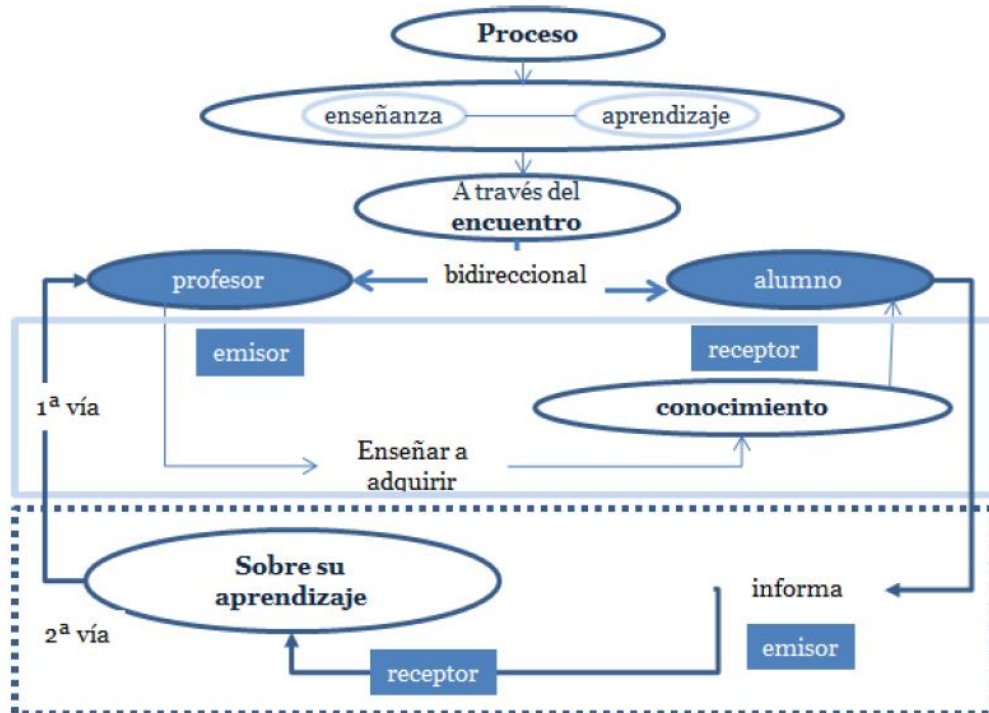
En este contexto, tanto el emisor como el receptor emplean estrategias, actividades y recursos materiales como medios para la transmisión del mensaje. En tal sentido, Carrasco (2011) menciona que:

El proceso de enseñanza/aprendizaje (comunicación) es un proceso interactivo en el que el alumno también emite mensajes hacia el profesor, padres... Es, pues, una comunicación bidireccional que debe utilizar el educador como fuente de información para detectar fallos y aciertos en su trabajo educativo, para subsanar carencias de información de los alumnos

y para confirmar la consecución de los objetivos propuestos y controlar el proceso seguido. (p. 19)

**Figura 1**

*La enseñanza – aprendizaje como proceso comunicativo unitario*



Fuente: Carrasco (2011).

#### 2.2.4. Elementos de la comunicación en la relación docente – alumno

Según Berlo (1984), toda comunicación humana abarca múltiples componentes como una persona que emite pensamientos, emociones, información y una intención, un mensaje o contenido que se transmite para comunicarse, un medio o canal cuya selección es crucial para garantizar su efectividad, y uno o varios destinatarios de ese mensaje.

Para la transmisión de un mensaje es necesario poseer habilidades codificadoras, como hablar y/o escribir, que son llevadas a cabo mediante la destreza motriz del emisor. Esto incluye activar el sistema buco-laríngeo para



producir sonidos, palabras, gritos, notas musicales, entre otros, así como utilizar los músculos de la mano para generar, por ejemplo, palabras escritas, dibujos y diferentes tipos de escritura. Mientras que, para comprender el mensaje, el receptor necesita de destrezas decodificadoras: escuchar y/o leer, y requiere sentidos sanos como el oído y la vista (Ferrero y Martín, 2013).

En otras palabras, el proceso de la comunicación implica la transmisión de mensajes entre emisor y receptor a través de un canal, con la retroalimentación y el contexto como elementos adicionales que influyen en la interacción. Este proceso es fundamental en todas las formas de interacción humana y juega un papel crucial en el establecimiento de relaciones, el intercambio de información y la construcción de significados. Estos elementos son indispensables para que haya una comunicación efectiva (Hofstadt, 2021).

#### **2.2.4.1. El emisor y el receptor**

El emisor es el maestro, la persona que envía el mensaje, quien decide qué quiere decir y cómo lo dice. El receptor es el alumno, la persona que recibe el mensaje; son quienes escuchan, leen o interpretan lo que el maestro ha dicho o escrito. Sin embargo, dependiendo de la situación, ambos intercambian ese rol (emisor – receptor) una y otra vez, el emisor es el receptor y el receptor es un emisor. “Todos somos emisor y receptor, y al margen del papel que adoptemos en cada momento, siempre estamos comunicando, aunque no tengamos voluntad o intención de hacerlo” (Hofstadt, 2021, p. 10).

Asimismo, es común que en ocasiones no exista un solo emisor ni un solo receptor, lo cual añade mayor complejidad al proceso de



comunicación; por ejemplo, en un salón de clases donde hay un solo maestro con más de 20 alumnos que lo escuchan. Por otro lado, según Hofstadt (2021), “para que exista comunicación, no necesariamente debe estar presente el receptor (teléfono, chat), y tampoco se tiene por qué producir ese intercambio de papeles (carta, correo electrónico), aunque es lo habitual” (p. 10).

#### **2.2.4.2. El mensaje**

El mensaje es la información que se quiere comunicar. Puede ser una idea, una pregunta, una opinión o cualquier otra cosa que se quiera compartir. Básicamente es la sesión de aprendizaje que el maestro ha diseñado para sus estudiantes.

Para Hofstadt (2021), el mensaje “consta de la idea o información central que queremos transmitir y de la redundancia que supone todo aquello que «adorna» el mensaje contribuyendo a captar la atención y facilitar la comprensión” (p. 10). Por tanto, es crucial encontrar un balance entre estos dos aspectos para que ambos desempeñen su papel de manera efectiva y así facilitar tanto la expresión como la comprensión de ese mensaje.

#### **2.2.4.3. El código**

El código es el conjunto de símbolos o signos que se utilizan para transmitir el mensaje. Puede ser un idioma específico, un sistema de gestos o cualquier otro sistema de comunicación compartido entre el emisor y el receptor. Las conductas verbales, paraverbales y no verbales que usan los docentes forman parte de ese código que, así como los profesores, también



todos los estudiantes deberían conocer. Este código, según Hofstadt (2021), “debe ser compartido por emisor y receptor (o disponer de «traductor»), pues en caso contrario es imposible que se produzca una comunicación efectiva” (p. 11).

#### **2.2.4.4. El canal**

El canal es el medio a través del cual se transmite el mensaje. Puede ser oral (hablar cara a cara), escrito (enviar un mensaje de texto) o cualquier otro medio de comunicación, como el teléfono o el correo electrónico. Generalmente, un maestro hace uso de la palabra hablada para comunicarse con sus alumnos. En la comunicación interpersonal, se usa tanto el canal oral – auditivo como el gráfico – visual para enriquecer el significado del mensaje. Sin embargo, en otros tipos de comunicación, como al hablar por teléfono, se usa únicamente el canal oral – auditivo (Hofstadt, 2021).

#### **2.2.4.5. El contexto**

El contexto es el entorno o la situación donde tiene lugar la comunicación. Incluye factores como el lugar, el momento, el estado de ánimo de las personas involucradas y cualquier otro elemento que influye en la comprensión del mensaje. El aula es el ambiente donde maestro y estudiantes se comunican. Dependiendo del contexto y según el rol que tomen el emisor y el receptor sucede una situación concreta. Por ejemplo, Hofstadt (2021) afirma que “en una clase o conferencia donde el ponente (el emisor) debe desarrollar un tema y el público (el receptor) no debe interrumpir sin pedir la palabra” (p. 11).



#### **2.2.4.6. Los ruidos**

Los ruidos son cualquier tipo de interferencia que distorsiona o dificulta la comunicación. Pueden ser ruidos externos (el sonido de fondo en una llamada telefónica) o internos (distracciones o prejuicios). Como bien lo afirma Hofstadt (2021), “ruidos de tráfico, interrupciones, excesivo frío o calor en la sala donde nos encontramos, o mayor o menor comodidad, pueden suponer ruidos que hay que intentar evitar” (p. 11), con la finalidad de que no haya un efecto negativo en el proceso de comunicación.

#### **2.2.4.7. Los filtros**

Los filtros son las experiencias, valores, creencias, emociones, conocimientos, expectativas, prejuicios tanto del emisor y el receptor que afectan la forma en que se envía o se recibe un mensaje. Por ejemplo, si alguien tiene una mala experiencia previa con una persona, podría filtrar su mensaje de manera negativa. Se les conoce como barreras mentales y son los aspectos psicológicos que están implicados en la comunicación (Hofstadt, 2021).

#### **2.2.4.8. El feedback**

El feedback, conocido como retroalimentación, es la respuesta o reacción que el receptor da al mensaje. Puede ser verbal (una respuesta directa) o no verbal (como gestos o expresiones faciales). Es fundamental porque ayuda al emisor a saber si su mensaje fue entendido y cómo fue recibido, tanto sobre el contenido como la interpretación del mismo o los efectos que tiene sobre la conducta de los participantes (Hofstadt, 2021).



### 2.2.5. El acto didáctico - comunicativo

Marqués (2001) define el acto didáctico como la labor del docente en la facilitación del proceso de aprendizaje de los estudiantes, caracterizado principalmente por su naturaleza comunicativa. Como ya se mencionó, el proceso de enseñanza – aprendizaje también es un proceso comunicativo.

Durante años, la enseñanza fue reconocida como el principal medio para preservar el patrimonio cultural de una comunidad, transmitiéndolo a las generaciones futuras y facilitando su integración en la sociedad. El acto didáctico es “por excelencia, un acto de comunicación, de compartir el conocimiento, ideas, sentimientos, creencias o valores propios de la cultura de un determinado grupo social” (Zani y Nogueira, 2006, p. 743).

Por otro lado, el acto comunicativo no debe entenderse como un fenómeno estático, ni se concibe como un proceso lineal, “sino como un proceso cooperativo de interpretación de intenciones. No se limita a la expresión oral, por esto requiere la capacidad de codificar y decodificar mensajes atendiendo a las finalidades de la comunicación” (Pompa y Pérez, 2015, p. 165).

Es así que el proceso de comunicación dentro de un aula implica una interacción compleja y dinámica entre el docente y los estudiantes, donde se transmiten, reciben y procesan mensajes en un contexto educativo específico. Cuando las personas se relacionan con otros, depende de qué forma de comunicación se establece entre los participantes del acto comunicativo.

Ahora bien, la efectividad de este proceso depende de diversos factores, incluyendo la claridad de la información transmitida, la participación activa de los





estudiantes y la capacidad del profesor para facilitar el aprendizaje y la comprensión. En referencia a esto, dentro del aula se establece una relación pedagógica y esta “es tanto más eficaz cuanto más abierta, positiva y constructiva sea la comunicación profesor – alumno... (al maestro) se le ha exigido una serie de competencias, no solo técnicas sino comunicativas, con vistas a una mejor relación con sus alumnos” (Vieira, 2007, p. 9).

Por eso es importante que, para que el proceso de aprender sea exitoso, la relación entre docente y discentes “debe estar basada en la atención, el respeto, la cordialidad, la responsabilidad, el reconocimiento, la intención, la disposición, el compromiso y el agrado de recibir la educación y de dar la enseñanza” (García-Rangel et al., 2014, p. 282). Se establecen acuerdos entre ambos, como si firmasen un compromiso donde el maestro es quien enseña y el alumno es quien aprende, pero en la práctica este proceso es activo.

Por eso, para este proceso se requiere de la participación activa y dinámica de todos los elementos de la comunicación anteriormente mencionados, creando una secuencia estructurada en la que cada uno contribuye en mayor o menor medida, en uno o más momentos de toda esa secuencia. Primero, este proceso se da, según Hofstadt (2021), en “un contexto concreto y, a priori, con un código concreto, que es el que permitirá la comunicación, utilizando un canal determinado (o varios simultáneamente), con la intervención de al menos dos actores, emisor y receptor” (p. 13), donde el primero trasmite (o lo intenta) un mensaje al segundo, que lo toma (completo o en parte).

Este contexto concreto que menciona Hofstadt, para fines de esta investigación, es el salón de clases, ese entorno físico que no solo es un ambiente



vacío, sino que se distribuyen ahí los pupitres, las carpetas, la iluminación, etc.; así como el contexto social y cultural de los estudiantes y del propio contenido de la clase.

Según Vieira (2007), “las aulas son, por excelencia, el espacio en el que profesores y alumnos pasan gran parte de su tiempo y es en este contexto donde interactúan” (p. 39). En este caso, el profesor actúa como el principal emisor de información en el aula. Él o ella transmite conocimientos, instrucciones, explicaciones y preguntas a los alumnos, quienes son los principales receptores del mensaje. Ellos escuchan, procesan y comprenden la información proporcionada por el profesor y también por sus compañeros de clase.

Para Hofstadt (2021), el emisor debe tener un objetivo claro, pero no siempre sucede, lo que no solo dificulta el proceso, sino que impide evaluar los resultados de manera objetiva. Cuando tenga claro su propósito, el emisor convierte el mensaje en ideas, emociones o pensamientos y lo comunica en un adecuado lenguaje, pero puede haber dificultades para ajustar esas ideas o emociones al código, principalmente debido a la falta de dominio y conocimiento suficiente sobre el lenguaje que desea utilizar.

En el contexto de la investigación, el mensaje es el contenido que el docente prepara para el proceso de enseñanza – aprendizaje e incluye toda la información que desea transmitir, así como las respuestas y comentarios de los estudiantes durante las interacciones en clase. Este mensaje puede ser verbal (las palabras del profesor y los estudiantes) y no verbal (gestos, expresiones faciales, etc.). Para que el mensaje sea efectivo, se necesita de un canal que dentro del aula generalmente es el oral – auditivo, ya que la mayoría de las interacciones se



realizan a través del habla y la escucha activa. Sin embargo, también se pueden utilizar otros canales, como pizarras, proyectores, presentaciones visuales, materiales impresos, etc.

Según Hofstadt (2021) dependiendo del canal seleccionado, surgen dificultades en el lenguaje paraverbal como problemas en la pronunciación, el timbre, el tono, la velocidad, etc. si se utiliza la voz como canal principal, o problemas de legibilidad si se utiliza la escritura a mano, entre otros. Por eso, solo se puede saber si el receptor recibe el mensaje a través de la retroalimentación que el mismo receptor proporciona al emisor.

Dentro del salón, los estudiantes pueden proporcionar retroalimentación al profesor en forma de preguntas, respuestas, comentarios o expresiones faciales. De manera similar, el profesor puede dar el feedback a los estudiantes sobre su desempeño académico, comprensión del material, etc. Sin embargo, cuando se produce la recepción aparecen los ruidos y filtros en el aula que son básicamente distracciones externas (como ruidos ambientales, bocinas de los autos, bulla de compañeros que están en el patio, etc.), dificultades de comprensión del propio idioma, prejuicios personales, entre otros factores que pueden interferir en la efectividad de la comunicación.

#### **2.2.6. Componentes conductuales de la comunicación**

En el salón de clases, tanto docente y estudiantes actúan según en cómo perciben la realidad. Según Vieira (2007), el maestro se ve “influido por el aspecto físico del alumno, por la información que tiene de su familia, por el lenguaje que utiliza el alumno, por su postura, tono de voz” (p. 11). Esto mismo les sucede a



los discentes, quienes al percibir esto, influyen en el tipo de relación dentro del acto comunicativo.

De esta manera, estos elementos y componentes observables, según Hofstadt (2021), “son aquellos que pueden ser directamente observados por cualquier persona, pese a que esta no participe para nada en el proceso de comunicación” (p. 22).

Esto parte desde un enfoque de los componentes conductuales y que este investigador otorga una clasificación que va en función de su naturaleza paraverbal, verbal o no verbal.

Cabe precisar que esta investigación parte desde este punto de vista, siguiendo las tipologías ya conocidas y que asumen la comunicación verbal, la comunicación paraverbal y la comunicación no verbal en la transmisión de un mensaje, de ese mensaje que el docente realiza para con sus estudiantes.

#### **2.2.6.1. Componentes verbales**

Se le asocia comúnmente con el habla. Los componentes verbales se refieren a las palabras y expresiones lingüísticas utilizadas en la comunicación. Estos incluyen el contenido verbal de un mensaje, como las palabras habladas o escritas, las frases, los párrafos y cualquier otra forma de expresión lingüística utilizada para transmitir información, ideas, emociones o intenciones. Los componentes verbales son una parte fundamental de la comunicación interpersonal, ya que proporcionan el contenido y la estructura del mensaje que se está transmitiendo.



Para Hofstadt (2021), “se emplea una gran variedad de propósitos, tantos como motivos tienen las personas para comunicarse: transmitir ideas, describir sentimientos, argumentar, razonar, debatir, rebatir, etc.” (p. 32). Esto depende de dónde se produzca una situación, el rol que tiene la persona y los propósitos que se pretenda conseguir.

**a) Contenido:** se refiere a la información específica o mensajes que se transmiten a través del lenguaje hablado o escrito, que van desde datos concretos hasta ideas más abstractas y complejas. En la interacción docente – alumno, el contenido verbal abarca la transmisión de conocimientos, instrucciones y explicaciones sobre temas tratados en clase, adaptándose al nivel de comprensión y necesidades específicas de los estudiantes.

**b) Humor:** se relaciona con la capacidad de emplear el ingenio, la ironía o el sarcasmo para provocar risas o generar un ambiente más distendido y ameno durante la comunicación. El docente, para crear un ambiente más relajado y propicio para el aprendizaje, hacen uso de bromas o anécdotas divertidas relacionadas con el contenido educativo para captar la atención y motivar a los alumnos.

**c) Atención personal:** esto se manifiesta cuando el docente se dirige a los estudiantes por su nombre, reconociendo sus logros o mostrando interés por sus opiniones individuales, lo que promueve un sentido de pertenencia y conexión en el aula.

**d) Preguntas:** son las reacciones o comentarios que se ofrecen en respuesta a las preguntas formuladas, proporcionando información,



opiniones o soluciones según lo requerido en la situación. Con esto, los profesores estimulan la participación activa de los alumnos, fomentando la reflexión y el debate sobre los temas tratados, así como brindando oportunidades para aclarar dudas o profundizar en el contenido.

**e) Respuestas a preguntas:** son las reacciones o comentarios que se ofrecen en respuesta a las preguntas formuladas, proporcionando información, opiniones o soluciones según lo requerido en la situación. Por ejemplo, esta competencia permite al docente evaluar su comprensión y nivel de participación en la clase, ofreciendo retroalimentación inmediata y facilitando la corrección de posibles malentendidos.

**f) Claridad y precisión:** se refieren a la capacidad de expresarse de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje comprensible y evitando ambigüedades o malentendidos en la comunicación. Esta competencia que posee el docente es esencial para garantizar que los alumnos comprendan correctamente los conceptos presentados, evitando confusiones y asegurando un aprendizaje efectivo.

**g) Fluidez y naturalidad:** consiste en la habilidad para expresarse con soltura y espontaneidad, sin interrupciones ni titubeos, lo que contribuye a una comunicación más efectiva y atractiva. Esta competencia del maestro contribuye a mantener un flujo constante de la comunicación en el aula, generando un ambiente dinámico y enriquecedor que facilita la interacción y el intercambio de ideas entre el profesor y los alumnos. Hace que se muestren naturales, sin la necesidad de verse forzados lo que muchas veces genera tensiones.



### 2.2.6.2. Componentes paraverbales

Los elementos paraverbales, según Hofstadt (2021), si bien se usa el aparato fonador “su utilización no altera el mensaje verbal que se esté expresando. Nos referimos al “cómo se dicen las cosas”, en lugar de “lo que se dice”, que se centra en los componentes verbales” (pp. 28–29). Estos incluyen el tono de voz, el volumen, la velocidad del habla, el ritmo, la entonación, los silencios y otros aspectos de la vocalización que no son las propias palabras utilizadas.

También se les conoce como los componentes paralingüísticos y se refieren a los aspectos no verbales del habla que acompañan a las palabras habladas. Son importantes en la comunicación interpersonal porque influyen en cómo se percibe y se interpreta el mensaje, añadiendo matices emocionales, énfasis o claridad a la comunicación verbal. Por ejemplo, un cambio en el tono de voz indica emoción, sarcasmo o enfado, mientras que la velocidad del habla transmite urgencia, nerviosismo o confianza.

**a) Volumen de la voz:** se refiere a la intensidad con la que una persona habla. Un volumen alto indica emociones fuertes o énfasis en un punto, mientras que un volumen bajo sugiere calma o timidez. Ajustar el volumen adecuadamente es crucial para garantizar que el mensaje sea escuchado y comprendido correctamente por los demás en diferentes contextos y situaciones. Esto también depende del lugar donde se desarrolla la comunicación. A mayor tamaño, mayor volumen y depende en gran medida del número de personas con las que se está interactuando,



por lo tanto, cuanto mayor es el número de personas, es necesario mayor volumen de voz (Hofstadt, 2021).

En el salón de clases, la voz del docente es crucial para mantener la atención de los estudiantes y asegurar que todos puedan escuchar claramente las explicaciones y las instrucciones. Un volumen adecuado ayuda a establecer un ambiente de aprendizaje positivo y facilitar la comprensión de los conceptos impartidos.

**b) Tono:** se relaciona con la calidad emocional o expresiva de la voz de una persona. Un tono de voz transmite emociones como alegría, tristeza, enojo o apatía. Es importante utilizar un tono adecuado para la situación, ya que influye en cómo se percibe el mensaje y en la respuesta de los demás. Durante la interacción entre docentes y alumnos influye en el clima emocional del aula. Un tono amable y alentador fomenta la participación y el compromiso de los estudiantes, mientras que un tono autoritario o crítico podría generar distancia y desmotivación.

**c) Timbre:** se refiere a la característica única de la voz de una persona, determinada por la forma y el tamaño de las cuerdas vocales y las cavidades de resonancia. Cada individuo tiene un timbre vocal distintivo que puede ser reconocido por otros. El timbre afecta la percepción y la interpretación del mensaje, ya que una voz agradable es más receptiva que una menos atractiva. Si el timbre es característico o distintivo, el profesor puede ser reconocido por los alumnos y puede contribuir a establecer una conexión personal en el aula. Un timbre de voz agradable y familiar crea





un ambiente de confianza y comodidad, lo que facilita la comunicación efectiva y el aprendizaje colaborativo.

**d) Fluidez verbal:** tiene que ver con la capacidad de una persona para expresarse con facilidad y sin esfuerzo. Una comunicación fluida implica la capacidad de transmitir ideas de manera clara y coherente, sin vacilaciones ni interrupciones significativas. La fluidez verbal es importante para mantener la atención del interlocutor y facilitar la comprensión del mensaje. Una expresión fluida y sin titubeos por parte del maestro, mantiene el interés de los alumnos y facilitar la comprensión de los conceptos difíciles, promoviendo así un ambiente de aprendizaje dinámico y enriquecedor.

**e) Velocidad:** es la rapidez con la que una persona habla. Una velocidad de habla rápida transmite entusiasmo o ansiedad, mientras que una velocidad más lenta indica calma o reflexión. Es importante adaptar la velocidad del habla al contexto y a la audiencia para garantizar una comunicación efectiva y comprensible. Si el profesor habla demasiado rápido podría abrumar a los alumnos, mientras que hablar demasiado lento resulta tedioso, aburrido. Ajustar la velocidad del habla según las necesidades y el ritmo de la clase mejora la participación y la retención del contenido.

**f) Claridad:** es la facilidad con la que una persona se entiende al hablar. Una pronunciación clara y precisa de las palabras es fundamental para asegurar que el mensaje sea comprendido correctamente por los demás. La falta de claridad lleva a malentendidos o confusiones en la



comunicación. Además, esto es esencial para asegurar que los alumnos comprendan completamente las explicaciones y las instrucciones. Una pronunciación clara y precisa de las palabras facilita la asimilación de la información y minimiza la posibilidad de malentendidos o confusiones en el aula.

**g) Tiempo de habla:** es la duración de las intervenciones verbales de una persona durante una conversación. Si esto se controla permite la participación equitativa de todos los involucrados en la interacción y evitar monólogos dominantes que puedan alienar a los demás. En las interacciones del aula, si el maestro controla su tiempo de habla fomenta un diálogo bidireccional. Evitar monólogos extensos y permitir momentos para que los alumnos formulen preguntas o compartan sus ideas promueve un ambiente de aprendizaje colaborativo y participativo.

**h) Pausas/silencios:** son intervalos de tiempo en los que no se emiten palabras durante una conversación. Las pausas se usan estratégicamente para enfatizar puntos importantes, permitir la reflexión o el procesamiento de la información, o indicar transiciones en la conversación. La gestión adecuada de las pausas mejora la claridad y la efectividad de la comunicación interpersonal. Si el profesor integra pausas deliberadas en su interacción con los estudiantes podría mejorar la comprensión y el compromiso durante las clases.

### 2.2.6.3. Componentes no verbales

Hofstadt (2021) define a los componentes no verbales como “aquellos en los que no interviene para nada la palabra, siendo



prácticamente inevitable su utilización siempre que la comunicación se produzca de forma presencial” (p. 23), cuando la comunicación se da por teléfono u otros medios estos elementos no se hacen presente.

Como ya se indicó, estas competencias son extremadamente importantes en la comunicación interpersonal porque transmiten una gran cantidad de información, como emociones, actitudes, intenciones y niveles de interés. Tienen un impacto significativo en cómo se percibe y se interpreta un mensaje, mucho más que las propias palabras. Incluyen gestos, expresiones faciales, postura corporal, contacto visual, proximidad física, movimientos corporales y cualquier otro tipo de comunicación que se efectúe sin el uso de palabras.

**a) Expresión facial:** comprende los gestos y cambios en la musculatura del rostro que reflejan emociones y estados de ánimo. Estas expresiones pueden ser una importante fuente de información durante la comunicación, ya que revelan el interés, la felicidad, la sorpresa, el disgusto u otras emociones. En el contexto del aula, la expresión facial del profesor influye en el ambiente emocional del aula y en la percepción que los estudiantes tienen del contenido impartido. Una expresión facial amable y receptiva fomenta la confianza y el compromiso de los alumnos, mientras que una expresión facial seria o preocupada genera inquietud o desconexión.

**b) Mirada:** es el contacto visual entre las personas durante una interacción. “Con la mirada podemos enviar múltiples mensajes de rechazo, amenaza, atracción, obligación, caricia, entre otros... Mirar es



más que ver porque sirve para regular y complementar la interacción comunicativa” (Ferrero y Martín, 2013, pp. 51–52). La mirada del docente hacia los alumnos durante una sesión indica interés, atención, confianza y compromiso con el proceso de enseñanza – aprendizaje. Mantener un contacto visual directo con los estudiantes promueve la participación y la conexión emocional, mientras que evitar la mirada o desviarla transmite desinterés, timidez o falta de compromiso.

**c) Sonrisas:** son expresiones faciales que indican placer, satisfacción o amabilidad. Una sonrisa genuina transmite calidez y empatía, promoviendo un ambiente positivo y de conexión interpersonal. Es agradable mirar a la gente sonreír, nos hace sentir bien, siempre y cuando se trate de una sonrisa sincera” (Ferrero y Martín, 2013, p. 52). Las sonrisas del maestro contribuyen a crear un ambiente positivo y acogedor en el aula, lo que favorece el aprendizaje y la interacción, y facilita la comunicación y la colaboración en el proceso educativo.

**d) Postura:** se refiere a la posición del cuerpo de una persona durante una interacción. Como afirman Ferrero y Martín (2013) “nuestras posturas cambian cuando escuchamos, cuando hablamos, y cambiamos si preguntamos, ordenamos o explicamos” (p. 56). Una postura abierta y erguida indica confianza y seguridad, mientras que una postura encorvada o cerrada sugiere timidez o incomodidad, lo que afecta la percepción y la receptividad de los alumnos.

**e) Orientación:** es la dirección en la que una persona dirige su cuerpo durante una interacción. Orientarse hacia alguien indica interés y



atención, mientras que orientarse lejos, como perdido o dar las espaldas constantemente sugiere desconexión o desinterés. El docente orienta su cuerpo hacia los alumnos durante su sesión y demuestra interés y disponibilidad para interactuar y apoyar el aprendizaje de los estudiantes. Orientarse hacia el grupo facilita la comunicación y el intercambio de ideas, promoviendo así una mayor participación y compromiso por parte de los alumnos.

**f) Distancia/contacto físico:** es el espacio interpersonal entre las personas cuando interactúan. Como bien sostienen Ferrero y Martín (2013), la proxemia “tiene que ver con el nivel que mantengamos según cómo y con quién sea la comunicación” (p. 60). Estas distancias varían según el grado de cercanía y formalidad de la interacción: son íntimas y estrechas para actividades personales, interpersonales con amigos, distanciadas en contextos sociales como reuniones de trabajo, y públicas, más amplias en eventos como discursos o conferencias. La distancia entre el docente y los alumnos influye en la percepción de cercanía y confianza. Una distancia adecuada promueve un ambiente de respeto y comodidad, mientras que, si el maestro invade (se acerca demasiado) el espacio personal de los alumnos genera incomodidad o estrés en la interacción. Por eso, el maestro debe respetar los límites personales de los alumnos para crear un ambiente seguro y respetuoso.

**g) Gestos:** son movimientos de manos, brazos o cuerpo que acompañan al habla y refuerzan o complementan el mensaje verbal. Los gestos son expresivos y ayudan a enfatizar puntos importantes o transmitir emociones; “es una mueca, mímica, mohín, seña, ademán, que se realiza



con cualquier parte del cuerpo” (Ferrero y Martín, 2013, p. 46). Si el profesor emplea gestos con la finalidad de enfatizar puntos importantes, explicar conceptos complejos o mantener la atención de los alumnos durante la clase. Los gestos expresivos y coherentes complementan el mensaje verbal y facilitar la comprensión y retención del contenido por parte de los estudiantes.

**h) Apariencia personal:** es el aspecto físico y vestimenta de una persona. La apariencia personal influye en la percepción y la impresión que los demás tienen de alguien, ya que reflejan profesionalismo, cuidado personal o estilo personal. Sugieren estatus, personalidad, inteligencia, clase social y estilo. Si el maestro viste de manera profesional y adecuada no solo genera respeto sino credibilidad. Sucede lo contrario si tiene una apariencia descuidada o inapropiada, ya que es percibido negativamente por los estudiantes y al contenido que imparte.

**i) Automanipulaciones:** son gestos o movimientos no planeados que una persona realiza sobre su propio cuerpo, como tocarse el cabello, frotarse las manos o cruzar los brazos. Estos gestos son indicadores de ansiedad, incomodidad o nerviosismo durante una interacción. También son movimientos como subirse los lentes, tocarse la corbata, entre otros. El docente suele como tocarse el cabello o frotarse las manos excesivamente lo que revela niveles de ansiedad, nerviosismo o incomodidad durante la clase. Es importante que el docente sea consciente de estos gestos y los controle para no transmitir inseguridad o distracción a los alumnos durante la enseñanza.



**j) Movimientos nerviosos con manos y piernas:** son acciones como tamborilear con los dedos, balancear las piernas o jugar con objetos. Estos movimientos son signos de nerviosismo, aburrimiento o inquietud. En clase, estos movimientos en exceso que tienen algunos maestros distraen a los alumnos y afecta la efectividad de la enseñanza, por lo que es importante que se esfuerce por mantener la calma y la compostura durante el proceso de enseñanza – aprendizaje.

### **2.2.7. Habilidades comunicativas en la comunicación interpersonal**

La habilidad comunicativa, comprendida en la competencia comunicativa, “es la habilidad de comunicar bien, de ser entendido y entender a los demás, de saber estructurar este proceso para establecer las relaciones sociales con sus semejantes, donde se integran la correcta escucha, lectura, y expresión oral y escrita” (Pompa y Pérez, 2015, p. 166).

Por lo general, en cualquier entorno social, se percibe como hábil socialmente cualquier comportamiento que: a) mejore la capacidad para alcanzar los objetivos establecidos, b) mejore la calidad de las relaciones interpersonales o las mantenga y fortalezca; y c) contribuya a mantener o elevar la autoestima de la persona involucrada (Hofstadt, 2021).

Asimismo, Caballo (como se citó en Hofstadt, 2021) define las habilidades sociales como:

El conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas



inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (pp. 3–4)

En esta definición, a ese conjunto de comportamientos se refiere a cómo una persona se comporta en situaciones de interacción social. Implica expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de manera apropiada al contexto, al mismo tiempo que se respeta y considera las conductas de los demás. Se trata de comportarse de manera adecuada, respetuosa y constructiva en las relaciones interpersonales para abordar los desafíos presentes y evitar conflictos a largo plazo.

#### **2.2.7.1. Escucha activa**

Bien lo afirma Vieira (2007), “el acto de escuchar es una de las claves del éxito de la buena relación humana... Quien escucha se entrega al otro con el objetivo de descodificar lo que se transmite”. La escucha tiene un papel activo en el proceso comunicativo.

Para que se produzca la escucha activa como tal, según Balart (2013), “es necesario estar en un estado de atención plena o consciente, lo que permite advertir de forma evidente los estímulos que nos llegan del exterior” (p. 86). La atención consciente implica que el oyente se enfoque completamente en la otra persona durante un periodo específico, lo que implica "apagar la mente", dejando de lado cualquier pensamiento y concentrándose únicamente en lo que el otro está expresando. Esto incluye mantener un interés genuino en todo lo que se escucha y se observa, sin emitir juicios al respecto.





Además, en su libro “Aprender a escuchar”, Ortiz (2007) afirma sobre la escucha activa:

Es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Significa escuchar con atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado. (p. 13)

En esta línea, ese esfuerzo físico y mental es constante para escuchar con atención el mensaje emitido, “tratando de interpretar el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal y no verbal (donde se incluye el paraverbal) que realiza el emisor, e indicándole a través de la retroalimentación lo que creemos que estamos entendiendo” (Hofstadt, 2021). Este proceso es muy activo ya que el receptor hace preguntas clarificadoras, parafrasea lo que se ha dicho para confirmar la comprensión y brindar retroalimentación al emisor. Además, requiere suspender el juicio y evitar interrupciones para permitir que el emisor se exprese completamente.

#### **a) Importancia de la escucha activa en el aula**

Por lo visto, la importancia de la escucha activa dentro del campo educativo es indiscutible porque sin ella no se da de manera adecuada el



proceso de enseñanza – aprendizaje y debe darse en una triple dirección: de estudiantes al maestro, de este al estudiantado y entre ellos mismos. Es así que, los profesores deben “reflexionar acerca del modo en que se utiliza el lenguaje en las relaciones interpersonales, llamando la atención de los discentes para que escuchen activamente” (Galera y Molina, 2016, p. 475).

Asimismo, un maestro “con una mirada afectiva, que mira a los ojos a cada alumno, que brinda una escucha atenta y un tratamiento singular a cada uno posibilita el vínculo, la ampliación de la percepción y el autoconocimiento de cada niño” (Olmos, 2016, p. 30). Algunos beneficios de una buena práctica de esta habilidad es que se crea un clima positivo para la comunicación y se vuelve más efectiva, se reduce malentendidos, se les muestra a los otros que se toma en cuenta sus puntos de vista e incrementa su autoestima, entre muchas otras (Ortiz, 2007)

La escucha activa es un proceso interactivo que promueve una comunicación más efectiva y una mejor comprensión entre las partes involucradas; es decir, es cuando el receptor se compromete plenamente a entender, interpretar y responder al mensaje del emisor. No solo es simplemente oír las palabras del interlocutor, implica prestar atención completa a lo que se está diciendo, demostrando interés genuino y comprensión hacia el mensaje, donde el receptor tiene una postura activa frente al mensaje del emisor.

### **b) Indicadores del proceso de escucha activa**

Para Hofstadt (2021), el receptor debe a) concentrarse en el otro, sin distraerse, b) comprender el mensaje, observando atentamente sus



elementos no verbales y paraverbales y verbales, c) resumir y confirmar el mensaje, d) confirmar verbalmente el mensaje. Como todo proceso, la escucha activa también implica varias etapas que el receptor sigue para comprender completamente el mensaje del emisor y responder de manera efectiva. El emisor inicia con un propósito y el receptor escucha con esfuerzo físico y esfuerzo mental.

Todo esto supone, según Hofstadt (2021), “la utilización de una serie de elementos verbales, no verbales y paraverbales combinados como indicadores para nuestro interlocutor del acto de escuchar que realizamos” (p. 79). Por ejemplo, acciones como mirarle, inclinarse, asentir con la cabeza, usar expresiones como “sí. sí...”, “ajá...”, etc.

Si se pone en situación, dentro del aula, la escucha activa se manifiesta a través de la atención plena y receptiva por parte de los estudiantes hacia el profesor y sus compañeros. Esto implica escuchar atentamente las explicaciones del docente, mostrando interés genuino en el contenido y respeto por su autoridad académica. Además, los estudiantes practican la escucha activa al participar en discusiones en clase, donde se comprometen a comprender las ideas y puntos de vista de sus compañeros, expresando sus propias opiniones de manera respetuosa y constructiva.

Asimismo, la escucha activa se fomenta a través de actividades que requieren la colaboración y el intercambio de ideas entre los estudiantes, como debates, trabajos en grupo y proyectos de investigación. Durante estas actividades, los estudiantes practican la empatía al ponerse en el lugar



de sus compañeros y considerar sus perspectivas, contribuyendo así a un ambiente de aprendizaje colaborativo y respetuoso. En resumen, la escucha activa en el aula promueve una comunicación efectiva, el desarrollo de habilidades sociales y el respeto mutuo entre los miembros de la comunidad educativa.

Uno de los objetos de esta investigación es este proceso que inicia cuando el receptor se prepara mentalmente para escuchar activamente, mostrando disposición para dedicar tiempo y atención al mensaje del emisor. Una vez que recibe el mensaje del emisor, presta atención a las palabras habladas, al tono de voz, al lenguaje corporal y otras señales no verbales, las que se describen a continuación:

- **Atención plena:** el receptor se enfoca plenamente en el mensaje del emisor, eliminando distracciones y mostrando interés genuino en lo que se está comunicando.
- **Interpretación y comprensión del mensaje:** el receptor interpreta el mensaje del emisor, tratando de comprender su significado y contexto. Esto implica analizar el contenido del mensaje y considerar las emociones, intenciones y perspectivas del emisor.
- **Preguntas clarificadoras:** si hay partes del mensaje que no están claras o que pueden ser malinterpretadas, el receptor busca aclararlas haciendo preguntas clarificadoras o parafraseando lo que se ha dicho.
- **Empatizar con el otro:** el receptor muestra empatía hacia el emisor, tratando de entender sus sentimientos y perspectivas, incluso si no está de acuerdo con ellos.



- **Retroalimentación (confirmación):** el receptor proporciona retroalimentación al emisor para confirmar la comprensión y mostrar que está escuchando activamente. Esto incluye comentarios, preguntas o respuestas que demuestren comprensión y receptividad.
- **Respuesta y resumen del mensaje:** el receptor responde al mensaje del emisor de manera adecuada, utilizando la información y la comprensión obtenidas a través del proceso de escucha activa para continuar la conversación de manera constructiva.

Estas características son como un todo y crear un ambiente de comunicación abierto, respetuoso y comprensivo, que fomenta una interacción efectiva y significativa entre el emisor y el receptor. La ausencia de cualquiera de los aspectos mencionados anteriormente impide que podamos considerar que se está llevando a cabo una escucha activa. Sin embargo, en numerosas situaciones, es crucial dar la impresión de estar prestando atención, aunque debemos tener en cuenta que simplemente aparentar atención no constituye la totalidad de la escucha activa.

#### **2.2.7.2. Asertividad**

Es una destreza de la comunicación interpersonal que implica expresar de manera adecuada opiniones, intenciones y sentimientos. Según Ferrero y Martín (2013), es “crear las condiciones que permitan conseguir aquello que uno se propone sin sentirse incómodo al hacerlo, sobre todo en situaciones conflictivas; producir las mínimas consecuencias negativas tanto para uno como para el otro, y en la relación de ambos” (p. 24).



Desde la psicología, según Torres y Moreno (2014), una persona es asertiva “si está segura de sí misma, se expresa con claridad, se comporta de forma autoafirmativa, evita ser ignorado por los demás y comprende y respeta los sentimientos, derechos y opiniones de los demás”. Por su parte, Roche (1995) refiere que la asertividad permite a una persona para comunicarse de manera franca, directa y respetuosa con cualquier persona con la que interactúe. Esto implica establecer metas realistas en la comunicación y persistir en alcanzarlas de manera adecuada.

Según Vieira (2007), “en relación con la comunicación, una persona asertiva es la que dice lo que piensa o siente de manera libre y adecuada a la situación” (p. 49). Para fines prácticos, es una habilidad que implica expresar opiniones, sentimientos, deseos o necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin infringir en los derechos de los demás. Esto significa defender los propios derechos y límites de manera firme, pero sin agresividad ni sumisión. Ser asertivo implica comunicarse de manera efectiva, expresando pensamientos y emociones de manera honesta y constructiva, y sabiendo decir "no" cuando sea necesario, sin sentirse culpable o ansioso.

La asertividad promueve relaciones saludables y empoderamiento personal al establecer límites claros y respetar los de los demás. Una persona asertiva o con asertividad, según Hofstadt (2021), “es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, haciéndolo de forma que, aun defendiendo sus propios derechos, se respeten de forma escrupulosa los derechos de los demás” (pp. 51–52). Esto hace que los otros puedan expresarse libremente y en cada ocasión de una mejor manera ya que



contribuye a resolver problemas inmediatos que se presentan en el proceso de comunicación.

Existen dos principios que son los pilares de una actitud asertiva. Según Arends (1995), estos principios favorecen un control eficaz del aula, y se sustentan en “mostrar seguridad en sí mismo y ejercer influencia” (p. 201). Al respecto, y sobre la relación docente – alumno, Vieira (2007), afirma que “un profesor que sepa responder asertivamente al comportamiento inadecuado de un alumno puede sacar ventaja inmensa en el plano de las relaciones interpersonales” (p. 55), en el aula.

#### **a) Importancia de la asertividad en el aula**

Dentro del aula, la asertividad se manifiesta en un intercambio de manera respetuosa y constructiva. Los docentes asertivos expresan claramente sus expectativas, instrucciones y opiniones, manteniendo un tono de voz calmado y mostrando empatía hacia las necesidades y preocupaciones de los estudiantes. Al mismo tiempo, fomentan un ambiente donde los estudiantes se sientan seguros para expresar sus ideas, hacer preguntas y plantear inquietudes, sin temor al juicio o la crítica. Promueven la resolución de conflictos de manera colaborativa, animando a los estudiantes a comunicarse de manera honesta y respetuosa entre ellos para llegar a acuerdos que beneficien a todos.

Para Torres y Moreno (2014), existen conductas asertivas entre actitudes y capacidades, que un docente tiene como rol que debe cumplir:

Apertura y disposición, que consiste en la capacidad de escuchar a las personas (alumnado y familia de los mismos) e interesarse por



ayudarlas. La escucha activa, que implica tanto lo que el maestro comunica como la retroalimentación que recibe. Es necesario tener la capacidad de mostrarse al alumnado tal y como uno es, es decir, ser auténticos. Todas las personas necesitan ser valoradas sin apelar a juicios morales; de esta forma se puede aceptar al alumno como persona. (p. 80)

Estos autores consideran algunos pasos que se debe considerar cuando se haga efectivo la comunicación asertiva. “Escuchar de forma activa a nuestro interlocutor; decir qué pensamos, sentimos, opinamos, etc.; decir qué queremos que ocurra” Torres y Moreno, p. (2014, p. 86). Se infiere que el alumno tiene derecho a expresar su punto de vista y el profesor debe hacerlo sentir que lo entiende y comprende cuando participa.

Los estudiantes, por su parte, practican la asertividad al participar activamente en las discusiones en clase, expresando sus opiniones y puntos de vista de manera clara y respetuosa. Se sienten empoderados para hacer preguntas, pedir ayuda cuando la necesiten y expresar sus preocupaciones o desacuerdos de manera apropiada. Además, muestran respeto por sus compañeros y el docente, escuchando atentamente sus puntos de vista y colaborando en actividades grupales de manera constructiva.

### **b) Indicadores del proceso de asertividad**

Una característica importante del estilo de comunicación asertivo, para Hofstadt (2021), “consiste en que la persona consigue defender sus derechos y expresar sus opiniones, utilizando para ello de la forma más adecuada posible los componentes conductuales de la comunicación” (p.





52). El principal objetivo de una persona asertiva no es alcanzar sus objetivos a toda costa, sino expresarse de manera adecuada y respetuosa, evitando la agresión. En consecuencia, al interactuar con alguien asertivo, la comunicación tiende a convertirse en un proceso de negociación en muchas ocasiones. Los elementos conductuales verbales, no verbales y paraverbales se juntan dentro de la comunicación interpersonal, y se aprecian ciertas características para cultivar una comunicación asertiva y establecer relaciones interpersonales saludables y satisfactorias.

– **Expresión clara y directa:** se comunica de manera franca y transparente, sin rodeos ni ambigüedades, expresando los propios pensamientos, sentimientos, deseos o necesidades de manera precisa.

– **Respeto por uno mismo y por los demás:** se defienden los propios derechos y límites de forma firme pero respetuosa, al mismo tiempo que se reconoce y se respeta la dignidad y los derechos de los demás.

– **Autoafirmación:** se reconoce el propio valor y se defienden los intereses personales de manera firme y decidida, sin permitir que otros los pisoteen o ignoren.

– **Honestidad:** se comunica de manera auténtica y genuina, sin ocultar ni distorsionar la verdad, pero sin herir los sentimientos de los demás innecesariamente.

– **Control emocional:** se mantiene la calma y se controlan las emociones, evitando reacciones impulsivas, y respondiendo de manera equilibrada ante situaciones difíciles.



- **Asertividad positiva:** alcanzar soluciones constructivas y beneficiosas para ambas partes, en lugar de imponer la propia voluntad o provocar conflictos innecesarios.
- **Escucha activa:** disposición para escuchar opiniones y perspectivas de los demás de manera abierta y receptiva, y se valora su punto de vista, incluso si difiere del propio.
- **Negociación:** se está dispuesto a negociar y buscar compromisos que satisfagan las necesidades de ambas partes, con actitud flexible y colaborativa. “En el aula, es fundamental que los objetivos estén claros y se comuniquen al grupo, que la relación profesor – alumno se base en la negociación y que se reconozca el valor moral del profesor” (Vieira, 2007, p. 48).

### 2.2.7.3. Empatía

Para Balart (2013), “la empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales” (p. 86). La autora manifiesta que para conseguir la competencia emocional de empatía se mezcla el nivel intelectual de escucha activa, el nivel emocional de comprensión y el nivel conductual de asertividad.

Carpena (2016) define a la empatía como “la capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio (...) sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar” (p. 24). Implica abandonar el enfoque en uno mismo para conectar con los



demás, lo que nos lleva no solo a comprender el dolor ajeno, sino también a celebrar la felicidad y compartir la alegría de otras personas.

La empatía implica la capacidad de reconocer y validar las emociones de los demás, mostrando sensibilidad hacia sus necesidades, preocupaciones y deseos. Lograr una alta competencia empática es clave porque “las personas empáticas suelen tener más éxito social, ya que la empatía facilita las relaciones interpersonales, la negociación, la capacidad de persuadir y el desarrollo del carisma” (Balart, 2013, p. 86).

La empatía va más allá de simplemente simpatizar con alguien; es la habilidad de conectarse emocionalmente con los demás y responder de manera compasiva y comprensiva a sus experiencias y situaciones. Es fundamental en las relaciones interpersonales, ya que fomenta la comprensión mutua, el apoyo emocional y la construcción de relaciones sólidas y saludables.

#### **a) Importancia de la Empatía en el aula**

Según Olmos (2016), “cuanto más genuino sea el vínculo y más fuerte la empatía entre el educador y el niño, más posibilidades habrá de que pueda identificarse con otras personas fuera de su primer círculo de relaciones, el familiar” (p. 27). Además, este lazo entre el profesor y el alumno se establece cuando el educador se presenta en el aula como una persona viva, íntegra, genuina y auténtica, con una presencia afectiva palpable, o como se dice popularmente: cuando “le cae bien” a todos.

Es por eso que la relación entre docente y discente debe asociarse en el respeto y la tolerancia, “con un enfoque empático, pues, la persona



que comprende y siente las emociones de los demás; desarrolla y fortalece la capacidad intelectual le faculta percibir más allá buscando estrategias para facilitar el aprendizaje y construcción de nuevos conocimientos” (Rodríguez et al., 2020, p. 37).

Dentro del aula, la empatía se manifiesta a través de la comprensión y el reconocimiento de las emociones, experiencias y perspectivas de los estudiantes por parte de los docentes. Los educadores muestran empatía al escuchar activamente a sus alumnos, demostrando interés genuino por sus preocupaciones, ideas y sentimientos, lo que implica que están presentes emocionalmente y muestran comprensión hacia las dificultades y desafíos que enfrentan los estudiantes en su proceso de aprendizaje. En suma, “se pone” en el lugar de los alumnos y los comprende.

Asimismo, es importante hacer hincapié en la importancia de la relación y el vínculo durante el transcurso de todo el proceso educativo. en esa línea, Olmos (2016) menciona que “la primacía de los contenidos y de los aspectos cognitivos deja de ser el centro de la educación, que pasa a rescatar al ser humano y todas las interrelaciones entre el educador y el educando” (p. 29).

La empatía está estrechamente vinculada a la escucha activa y la asertividad. Como estas, favorece la comunicación interpersonal, propone una mente abierta en todo momento, sin prejuicios ni suposiciones, no juzga, ni descalifica al otro, ayuda a darse cuenta de los sentimientos, emociones y valores de los demás, entre otros aspectos importantes (Ortiz, 2007).



Además, la empatía se refleja en la capacidad de los docentes para adaptar sus métodos de enseñanza y ofrecer apoyo individualizado a los estudiantes, reconociendo sus necesidades y brindando ayuda y orientación cuando sea necesario. En última instancia, fomentar un ambiente de empatía en el aula promueve una conexión más profunda entre los docentes y los estudiantes, lo que mejora significativamente el proceso de aprendizaje y contribuir al bienestar emocional de todos los involucrados.

### **b) Indicadores del proceso de empatía**

Es evidente que en el ámbito educativo existe el desafío de desarrollar a individuos de forma integral; no obstante, este propósito se ve afectado por la falta de empatía entre educadores y estudiantes. En el panorama actual, “se puede considerar que los mejores docentes son aquellos sensibles que se sienten comprometidos con sus estudiantes, pues, es vital para la formación de los jóvenes” (Rodríguez et al., 2020, p. 29).

Para facilitar un proceso de empatía efectivo y significativo, que promueve la conexión emocional, el apoyo mutuo y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, se aprecian ciertas particularidades y características que se detallan:

- **Escucha activa:** se presta atención completa a lo que la otra persona está comunicando, tanto verbal como no verbalmente, mostrando interés genuino en comprender sus sentimientos y experiencias.



- **Ponerse en el lugar del otro:** se esfuerza por entender la perspectiva y situación de la otra persona, imaginándose cómo se sentiría estar en su situación y considerando sus puntos de vista.
- **Validación emocional:** se reconoce y se valida los sentimientos de la otra persona, mostrando compasión y aceptación hacia sus emociones, incluso si no se comparten o se entienden completamente.
- **Comunicación empática:** se utiliza un lenguaje y tono de voz comprensivos y reconfortantes, mostrando empatía a través de palabras de aliento, apoyo y comprensión.
- **Validación verbal y no verbal:** se expresa empatía tanto verbalmente, mediante palabras de aliento y comprensión, como no verbalmente, a través de gestos, expresiones faciales y contacto visual que reflejan atención y cuidado.
- **Respeto por los límites:** se respeta los límites y necesidades de la otra persona, evitando presionarla para que comparta más de lo que se siente cómoda o divulgar información personal que no desee compartir.
- **Compromiso con la acción:** se busca activamente formas de ayudar o apoyar a la otra persona en función de sus necesidades y circunstancias, mostrando disposición para actuar y ofrecer ayuda práctica cuando sea posible.

### 2.2.8. Barreras de la comunicación interpersonal

Como se aprecia, la comunicación interpersonal es bidireccional. Gracias a la retroalimentación, los receptores comprenden con mayor precisión los mensajes, lo que les brinda una sensación de confianza. La comunicación



bidireccional es menos metódica y estructurada que la unidireccional. “Los receptores interrumpen al emisor y también se interrumpen entre ellos, pero esto mejora la posibilidad de que los resultados del proceso se ajusten a los objetivos planteados previamente por el emisor” (Hofstadt, 2021, p. 15).

Durante todo este proceso, se producen diversas pérdidas en relación con el contenido del mensaje original. En circunstancias "ideales", donde ni el emisor ni el receptor experimenten altos niveles de ansiedad, donde ambos tengan un conocimiento razonable del idioma y se encuentren en un entorno favorable, las pérdidas estimadas rondarían aproximadamente el 80% del mensaje original. “Del 100% que queremos transmitir cuando nos planteamos nuestros objetivos, vamos a conseguir aproximadamente que llegue a nuestro interlocutor no más de un 20%” (Hofstadt, 2021, pp. 15–16).

Es así que en todo este proceso se presentan una serie de dificultades que hacen que el emisor no logre sus propósitos y transmita sus mensajes como errores de codificación, cuando el emisor no logra expresar claramente sus ideas o emociones en un mensaje, porque hizo una mala elección de palabras inapropiadas, una falta de claridad en la entrega o una incapacidad para adaptarse al código de comunicación utilizado. En otras, errores de decodificación, cuando el receptor no interpreta correctamente el mensaje enviado por el emisor ya que hay malentendidos, interpretaciones erróneas o falta de habilidades de comprensión.

Asimismo, el ruido, la falta de retroalimentación, falta de claridad en los objetivos de comunicación (como ya se mencionó), problemas de contexto, falta de empatía cuando se tiene la incapacidad para comprender o reconocer las



necesidades, sentimientos o perspectivas del otro. También barreras lingüísticas: Las diferencias en el idioma, el dialecto o el nivel de competencia lingüística dificultan la comunicación efectiva entre las partes.

A todo esto, Hofstadt (2021) refiere que existen dos tipos de errores fundamentales que “son los denominados sesgo o error de conocimiento y error de transmisión” (p. 17). Es decir, en el primer escenario el error está relacionado con "qué se dice", o sea, con el contenido de la información; mientras que en el segundo caso el error se enfoca en "cómo se dice", en la manera en que se muestra la información.

Este segundo caso, está asociado con la percepción que se está proyectando hacia los interlocutores, y a su vez, está vinculada con las acciones del emisor, que se manifiestan en tres conductas: acciones verbales, que generan la comunicación verbal; acciones no verbales, que dan lugar a la comunicación no verbal; y, por último, acciones paraverbales, que conforman la comunicación paraverbal (Hofstadt, 2021, p. 17).

Estos tres comportamientos que el receptor le otorga a los mensajes que el emisor genera sobre el receptor tienen pesos distintos, como bien lo indica Hofstadt (2021), donde “un 20% para los elementos verbales (algunos autores lo reducen a un 10%), y en un 40% para los elementos no verbales y paraverbales (algunos autores incrementan el porcentaje correspondiente a estos últimos hasta un 50%)” (p. 20). Por lo tanto, esto no quiere decir que se deba descuidar el contenido y centrarse en la forma, sino que además de cuidar el contenido, “el qué”, se debe cuidar la forma, “el cómo”, y que ambos son importantes, simultáneos y no independientes.





Si la acción comunicativa se centra dentro de un salón de clases, se observa que en el proceso de enseñanza – aprendizaje se presentan estos dos tipos de errores muy comunes: por un lado, el contenido y, por el otro, la forma en el que se emite ese contenido. Es decir, el docente prepara su sesión de aprendizaje, elabora todos sus materiales, o sea diseña el contenido de sus clases, el “qué”; sin embargo, también es importante el “cómo” va a ejecutar esa sesión, que comprende estrictamente a la parte comunicativa, al cómo lo va a decir, a esas habilidades y competencias que debe poseer para conseguir que su sesión de aprendizaje sea comprendida en su totalidad por sus alumnos.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Comunicación**

La comunicación es “un proceso más o menos complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de modo que sus objetivos sean aceptados” (Hofstadt, 2021, p. 9).

### **2.3.2. Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal se centra en las interacciones comunicativas cara a cara entre dos o más personas. La comunicación interpersonal “se podría definir como el proceso de comunicación entre individuos, que tratan de transmitir estímulos a través de símbolos, con la intención de producir un cambio en el comportamiento” (Hofstadt, 2021, p. 10).



### **2.3.3. Componentes conductuales**

Los componentes conductuales como tal son conductas observables; es decir, “son aquellos que pueden ser directamente observados por cualquier persona, pese a que esta no participe para nada en el proceso de comunicación” (Hofstadt, 2021, p. 22).

### **2.3.4. Habilidades comunicativas**

La habilidad comunicativa, está dentro de la competencia comunicativa, “es la habilidad de comunicar bien, de ser entendido y entender a los demás, de saber estructurar este proceso para establecer las relaciones sociales con sus semejantes, donde se integran la correcta escucha, lectura, y expresión oral y escrita” (Pompa y Pérez, 2015, p. 166).

### **2.3.5. Acto didáctico**

Durante años, la enseñanza fue reconocida como el principal medio para preservar el patrimonio cultural de una comunidad, transmitiéndolo a las generaciones futuras y facilitando su integración en la sociedad. De allí que el acto didáctico es “por excelencia, un acto de comunicación, de compartir el conocimiento, ideas, sentimientos, creencias o valores propios de la cultura de un determinado grupo social” (Zani y Nogueira, 2006, p. 743).

### **2.3.6. Acto comunicativo**

El acto comunicativo no debe entenderse como un fenómeno estático, ni se concibe como un proceso lineal, “sino como un proceso cooperativo de interpretación de intenciones. No se limita a la expresión oral, por esto requiere la



capacidad de codificar y decodificar mensajes atendiendo a las finalidades de la comunicación” (Pompa y Pérez, 2015, p. 165).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La población de estudio es la IES “José Carlos Mariátegui”, ubicada en el distrito de Puno, provincia de Puno y región Puno. Forma parte de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno (UGEL Puno) y su infraestructura de tres plantas y una cancha deportiva está dentro del campus universitario de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

**Tabla 1**

*Datos informativos de la IES*

<b>Datos generales de la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno</b>	
<b>Nombre de la IE</b>	José Carlos Mariátegui Aplicación UNA – Puno
<b>Nivel</b>	Educación Secundaria
<b>Modalidad</b>	Educación Básica Regular
<b>Turno</b>	Mañana y tarde
<b>Dirección</b>	Av. Floral No. 1153
<b>Departamento</b>	Puno
<b>Provincia</b>	Puno
<b>Distrito</b>	Puno
<b>Tipo de gestión</b>	Pública de Gestión Directa
<b>Código Modular</b>	1024033

*Nota.* Los datos son extraídos del Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la institución (2022 – 2025).



La comunidad educativa está conformada por 343 estudiantes matriculados el Año Escolar 2023, dos directivos, 20 docentes, 2 auxiliares de educación y 3 administrativos.

## Tabla 2

*Integrantes de la comunidad educativa IES*

<b>Integrantes de la comunidad educativa IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación</b>	
<b>UNA – Puno</b>	
<b>INTEGRANTES</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Directivos</b>	2
<b>Docentes</b>	20
<b>Auxiliares</b>	2
<b>Administrativos</b>	3
<b>Estudiantes</b>	343

*Nota.* Los datos son tomados de la dirección de la IES (2023).

### 3.2. PERÍODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO

El periodo de duración de la investigación o trabajo de campo se realizó durante el cuarto bimestre del Año Escolar 2023. Se trabajó con los estudiantes de cuarto y quinto grado de las secciones “A” y “B” en sus horarios de clases que son desde las 13:00 hasta las 18:00 horas.

La investigación se llevó a partir del 04 hasta el 13 de diciembre del 2023, demostrando responsabilidad, esmero y vocación de servicio, respetando los horarios de trabajo de la institución (**Anexo B**).



### **3.3. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Enfoque de investigación**

Esta investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. Se propone recoger información y analizar de manera independiente la única variable de estudio que es la comunicación interpersonal entre los docentes y alumnos de la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno.

El enfoque cuantitativo, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), "representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa" (pp. 5–6).

Además, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirman que los estudios descriptivos “pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 108).

En otros términos, los estudios descriptivos se encargan de evaluar o recopilar información sobre diferentes conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema que se está investigando.

#### **3.3.2. Diseño de investigación**

Esta investigación respondió al diseño no experimental cuyo esquema o modelo corresponde íntegramente a la investigación cuantitativa. Se observan o miden los fenómenos y variables tal como ocurren en su entorno natural, con el fin de analizarlas.



Como bien lo manifiesta Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el diseño no experimental "se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (p. 174).

Además, este diseño no experimental es de tipo transeccional o transversal. Es decir que se recogen datos en un tiempo único y su objetivo es describir variables en una muestra o población, evaluar una situación o fenómeno en un punto del tiempo y analizarlo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

A su vez, este corte transversal es de alcance descriptivo. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), manifiesta que "estos estudios buscan indagar el nivel o estado de una o más variables en una población; en este caso, en un tiempo único" (pp. 177-178).

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Población**

De acuerdo a esto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), refieren que la población de estudio debe "situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad. De nada te sirve plantear un estudio si no es posible que tengas acceso a los casos o unidades de interés" (p. 199).

En ese sentido, la población de estudio estuvo conformada por las y los 343 estudiantes entre varones y mujeres de la IES "José Carlos Mariátegui" Aplicación UNA – Puno, como se muestra en la tabla que sigue:

**Tabla 3**

*Población estudiantil de la IES matriculados el Año Escolar 2023*

<b>ESTUDIANTES DE LA IE</b>				
<b>GRADO</b>	<b>SECCIÓN</b>	<b>MUJERES</b>	<b>VARONES</b>	<b>TOTAL</b>
Primero	“A”	13	16	29
Primero	“B”	11	19	30
Primero	“C”	15	16	31
Segundo	“A”	12	13	25
Segundo	“B”	9	15	24
Segundo	“C”	7	17	24
Tercero	“A”	7	13	20
Tercero	“B”	7	13	20
Tercero	“C”	10	14	24
Cuarto	“A”	13	16	29
Cuarto	“B”	14	14	28
Quinto	“A”	12	17	29
Quinto	“B”	14	16	30
<b>TOTAL</b>		143	199	343

*Nota.* Datos tomados del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE – 2023), aplicativo web del Ministerio de Educación (MINEDU).

### **3.4.2. Muestra**

Se realizó una muestra no probabilística. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), “la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación” (p. 200). Es decir, de la población de estudio se tomó como muestra solo a los estudiantes de cuarto y quinto grado de la institución de las secciones “A” y “B”, debido a que ellos ya convivieron durante cuatro años (en el caso del cuarto grado)





y cinco años (en el caso del quinto grado) con todos los docentes, a quienes ya conocen y saben cómo es su desenvolvimiento dentro de clases; a diferencia de los grados inferiores.

Asimismo, estas cuatro secciones elegidas suman un total de 108 alumnos matriculados en el Año Escolar 2023 y, al ser accesible y representativa, se utilizó una muestra censal entre estos estudiantes con el propósito de garantizar la máxima calidad en los datos recopilados ya que es un número manejable de sujetos. Además, las edades de los estudiantes que comprenden la muestra oscilan entre los 15 y 17 años. En cuanto a su condición socioeconómica, ellos pertenecen a la clase media baja, quienes son provenientes de familias con ingresos medios. Algunos de ellos son hermanos de alumnos que estudian en la universidad.

#### Tabla 4

*Tamaño de la muestra de estudio no probabilística*

<b>Muestra de estudio no probabilística</b>				
<b>ESTUDIANTES</b>	<b>GÉNERO</b>		<b>RETIRADOS</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>Mujeres</b>	<b>Varones</b>		
<b>Grado y sección</b>				
<b>4to "A"</b>	13	16	3	26
<b>4to "B"</b>	14	14	0	28
<b>5to "A"</b>	12	17	3	26
<b>5to "B"</b>	14	16	2	28
<b>SUBTOTAL</b>	52	63	8	108
	<b>TOTAL</b>			<b>108</b>

*Nota.* Datos obtenidos y elaborados por el investigador mediante un muestreo censal de la nómina de matrícula, Puno 2024.



## 3.5. TÉCNICA E INSTRUMENTO

### 3.5.1. Técnica

Para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Según Charaja (2019), la encuesta es una técnica de investigación apropiada para recabar datos específicos o información que solo proporcionan los participantes sobre un problema particular. Es el único método por el que se obtienen opiniones, comprenden actitudes y reciben sugerencias directamente de los involucrados.

### 3.5.2. Instrumento

Para Charaja (2019), “el instrumento de la encuesta es el cuestionario y consiste en un conjunto de preguntas, correspondiente a los indicadores, para obtener información sobre el problema que estamos investigando” (p. 265).

Cabe precisar que para esta investigación se utilizó un cuestionario con base en la escala Likert, una de los más utilizadas para las investigaciones científicas en las ciencias sociales y la más popular dentro de lo que se conoce como test de opinión o de actitudes. Este método lo desarrolló Rensis Likert en 1932. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), "consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes" (p. 273). Por su parte, bien lo señala Charaja (2019), cuando refiere que “el sujeto investigado solo debe elegir una alternativa” (pp. 268–269).

El cuestionario toma en cuenta las dos dimensiones objeto de estudio de la comunicación interpersonal: los componentes conductuales y habilidades comunicativas. Sobre la primera, los reactivos ayudan a evaluar cómo los docentes



se comunican dentro de clases, cómo interpretan y usan el lenguaje corporal, el tono de voz y otros elementos comunicativos para transmitir información y emociones, desde la óptica de los alumnos.

Mientras que, para las habilidades comunicativas, los enunciados miden la capacidad que tienen los docentes para establecer y mantener relaciones interpersonales positivas, para comprender las necesidades y perspectivas de los alumnos, y para expresarse de manera clara y efectiva en situaciones sociales, o si está atento o no a lo que le dicen los discentes.

Por ello, el instrumento fue elaborado con 47 ítems. La escala comprende 5 categorías y el modelo de respuestas que se utilizó está comprendido entre “nunca” cuyo valor es 1 y “siempre” cuyo valor 5 (**Anexo E**). Presenta las siguientes características:

- **Dimensión componentes conductuales.** Se diseñó 26 reactivos, teniendo en cuenta sus subdimensiones y los indicadores en los que se divide: 9 enunciados sobre el componente verbal, 8 sobre el componente paraverbal y 9 sobre el componente no verbal.

- **Dimensión habilidades comunicativas.** Los 21 ítems restantes comprenden las 3 subdimensiones objeto de análisis. 6 sobre la habilidad de escucha activa, 8 sobre asertividad y 7 sobre empatía.

### 3.5.3. Baremación del instrumento sobre la variable de estudio

Sánchez et al. (2018) definen que el baremo “es una norma cuantitativa que se establece después de un proceso de investigación denominado estandarización o normalización de un instrumento. Puede ser expresado en

puntuación ponderada tipo escala percentil, típica, estandarizada u otro criterio que adopte el investigador” (p. 23).

En otras palabras, el “baremo” como tal es “como una regla clara que se formula para un determinado instrumento el cual permite medir o calificar a una determinada variable y a sus respectivas dimensiones si es que contara con ellos” (Montañez y Palma, 2024, pp. 7421–7422), así mismo, la baremación debe estar alineado a los objetivos propuestos por el investigador.

Sabiendo que el instrumento es politómico, ya que cuenta con cinco opciones de respuesta; donde la escala valorativa es como se aprecia en la tabla que sigue:

**Tabla 5**

*Escala valorativa del instrumento*

<b>Escala valorativa</b>	<b>Codificación</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

*Nota.* Escala valorativa elaborada por el investigador, Puno 2024.

Para la interpretación de los resultados de la variable, la calificación mínima y máxima del instrumento va desde 47 hasta 235, respectivamente, así como se muestra:

**Tabla 6**

*Valores para la baremación del instrumento*

<b>Valores</b>	<b>Puntos</b>
Valor Mínimo	47
Valor Máximo	235
Rango	188
Amplitud	62.6666667

*Nota.* Criterios de baremación tomados por el investigador, Puno 2024.

Los valores máximo y mínimo son los que “podría” tomar la variable. Además, el rango se obtiene de la resta entre el valor máximo y mínimo, mientras que la amplitud se calcula de la división del rango entre los niveles en los que se pretende medir la variable objeto de estudio. En este caso se toma en cuenta 3 niveles: Bajo, Medio y Alto; y la variable tiene una escala de medición ordinal. Por lo tanto, se elaboró los baremos correspondientes de la variable Comunicación Interpersonal, tal y como se presenta en la tabla que sigue:

**Tabla 7**

*Baremos del instrumento sobre la variable objeto de estudio*

<b>Variable comunicación interpersonal</b>	
<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>
Bajo	[47 – 109]
Medio	[110 – 172]
Alto	[173 – 235]

*Nota.* Baremación elaborada por el investigador, Puno 2024.

Para las dos dimensiones se realizó el mismo procedimiento, y se resume en la tabla que sigue:

**Tabla 8**

*Baremo del instrumento sobre las dimensiones de estudio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Componentes</b>	<b>Habilidades</b>
<b>Niveles</b>	<b>conductuales</b>	<b>comunicativas</b>
Bajo	[26 – 60]	[21 – 49]
Medio	[61 – 95]	[50 – 78]
Alto	[96 – 130]	[79 – 105]

*Nota.* Baremación elaborada por el investigador, Puno 2024.

- El valor mínimo de la dimensión componentes conductuales son de 26 y el máximo 130.
- El valor mínimo de la dimensión habilidades comunicativas son de 21 y el máximo 105.

Una puntuación total más alta indica un mejor desempeño o un nivel alto en los componentes conductuales de la comunicación interpersonal; mientras que un puntaje bajo significa deficiencia o nivel bajo respecto a las dimensiones estudiadas.

Para las seis subdimensiones se realizó el mismo procedimiento, y se resume en la tabla que sigue:

**Tabla 9**

*Baremos del instrumento sobre las subdimensiones de estudio*

<b>Niveles</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Subdimensiones</b>	Intervalo	Intervalo	Intervalo
Componente Verbal	[9 – 21]	[22 – 34]	[35 – 45]
Componente Paraverbal	[8 – 18]	[19 – 29]	[30 – 40]
Componente No Verbal	[9 – 21]	[22 – 34]	[35 – 45]
Escucha Activa	[6 – 14]	[15 – 23]	[24 – 30]
Asertividad	[8 – 18]	[19 – 29]	[30 – 40]
Empatía	[7 – 16]	[17 – 26]	[27 – 35]

*Nota.* Baremación elaborada por el investigador, Puno 2024.

- El valor mínimo del componente verbal es 9 y el máximo 45.
- El valor mínimo del componente paraverbal es 8 y el máximo 40.
- El valor mínimo del componente no verbal es de 9 y el máximo 45.
- El valor mínimo de la escucha activa es de 6 y el máximo 30.
- El valor mínimo de la asertividad es de 8 y el máximo 40.
- El valor mínimo de la empatía es de 7 y el máximo 35.

Una puntuación total más alta indica un mejor desempeño o un nivel alto en las subdimensiones objeto de análisis; mientras que un puntaje bajo significa deficiencia o nivel bajo respecto a las subdimensiones estudiadas.



## 3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### 3.6.1. Validez

En referencia a este apartado y en concordancia a este estudio, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), afirman que “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir” (p. 229).

El instrumento elaborado se validó mediante el juicio de tres expertos especialistas en el área de la comunicación interpersonal, quienes revisaron y analizaron la validez de la escala Likert diseñada para la variable objeto de estudio. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que “la validez de expertos o face validity, se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión de acuerdo con voces calificadas” (p. 235).

En función a esto, se obtuvo los siguientes datos para el instrumento aplicado. La primera experta fue la M.Sc. Yoshira Marly Cairo Méndez, el segundo experto fue el Dr. Mario Milton Quisocala Lipa y el tercer experto fue el Dr. Mario Luis García Tejada. Los primeros dos expertos concluyen que el instrumento elaborado tiene una validez muy buena, mientras que el tercer experto refiere que el instrumento presenta una validez buena (**Anexo D**).

### 3.6.2. Confiabilidad

Por otro lado, la confiabilidad o la fiabilidad “se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite” (Prieto y Delgado, 2010, p. 67) o “aquella propiedad que valora la consistencia y precisión de la medida” (Barrios y Cosculluela, 2013, p. 75).





Según Charaja (2019), “cuanto más homogéneas sean las respuestas en cada ítem, mayor será el coeficiente de Alfa de Cronbach, por consiguiente, la confiabilidad del instrumento” (p. 276). En esta perspectiva, tras la aplicación y posterior elaboración de la matriz de datos, el instrumento fue sometido al método del Coeficiente de Alfa de Cronbach, mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum_i^2 s}{s_t^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario.

$K$  : Número de ítems del instrumento.

$\sum_i^2 s$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$s_t^2$  : Varianza total del instrumento.

El resultado obtenido fue 0,963, como se aprecia en la tabla 10, la que se muestra a continuación:

**Tabla 10**

*Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario*

<b>Alfa de Cronbach basada</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>en elementos</b>	<b>N de elementos</b>
<b>estandarizados</b>		
,963	,965	47

*Nota.* Datos del Alfa de Cronbach analizada mediante el software estadístico SPSS de la escala Likert aplicada, Puno 2024.



Los datos indican que el cuestionario en la escala Likert de 47 elementos tiene en conjunto una fiabilidad de 0,963, resultando un valor admisible o excelente confiabilidad. Siguiendo a Barrios y Cosculluela (2013), se concluye que la fiabilidad adecuada fluctúa entre un 0,70 y 0,95 lo que se aprecia en este cuestionario.

### 3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.7.1. Procedimiento de recolección de datos

Para el recojo de datos se realizó los siguientes pasos:

**Primero:** Se solicitó a la dirección de la IES “José Carlos Mariátegui” UNA – Puno, la autorización para efectuar la ejecución del proyecto de investigación (**Anexo A**).

**Segundo:** Conseguida la autorización de parte de la dirección, se coordinó con los maestros de las secciones para aplicar el instrumento de investigación sin perjudicar las labores académicas en perjuicio de los alumnos.

**Tercero:** teniendo un cronograma establecido previamente por el director y maestros titulares se aplicó el instrumento de investigación referido a la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes en las cuatro secciones que conforman la muestra de estudio, donde todos los alumnos, sin excepción, participaron.

**Cuarto:** el cuestionario recogido con el más absoluto cuidado para que al momento del procesamiento de datos se obtenga los resultados esperados antes de la ejecución.



### 3.7.2. Procesamiento y análisis de datos

**Primero:** La información del cuestionario se procesó en el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 y en el Microsoft Excel 2021, con los que se generaron las tablas y gráficos.

**Segundo:** Además, se obtuvieron los datos por ítems los que están agrupados en las subdimensiones objeto de análisis organizados dentro del cuestionarios aplicado a los estudiantes.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se presentan mediante el análisis de la variable estudiada, seguido de un análisis de las dimensiones y subdimensiones. Estas se estructuran en tablas y gráficos que han sido meticulosamente analizados e interpretados. En la interpretación de los resultados, se ha dado prioridad a las tendencias más recurrentes o frecuentes observadas durante el análisis de los datos.

Por otro lado, para un mejor entendimiento de los resultados, en las interpretaciones se ha añadido información de los 47 ítems del cuestionario aplicado a los estudiantes, cuyas tablas de frecuencia en su totalidad se detallan en el anexo G del presente informe.

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Comunicación Interpersonal

**Tabla 11**

*Nivel de comunicación interpersonal entre docentes y alumnos*

	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	2	2%
	<b>Medio</b>	46	43%
	<b>Alto</b>	60	56%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

Los datos de la tabla N.º 11 y la figura N.º 2 (**ver anexo H**) indican que, del 100% de encuestados que hacen un total de 108 alumnos, según la percepción



de estos, el nivel de comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes se sitúa en el nivel alto, representando el 56% de las respuestas, mientras que un 43% lo evalúa en el nivel medio. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje, el 2%, considera que este nivel es bajo.

Estos hallazgos evidencian que la mayoría de los encuestados perciben que la comunicación interpersonal en este contexto es mayormente efectiva y satisfactoria porque los docentes tienen buen dominio de los componentes conductuales verbales, paraverbales y no verbales, así como de las habilidades comunicativas como la empatía, escucha activa y asertividad.

Es decir que, para esa mayoría de estudiantes, los docentes se desenvuelven en el aula de manera correcta, usan un lenguaje fluido, natural, claro y preciso, entre otros (componente verbal); además el volumen, el tono, la velocidad, el tiempo, el silencio, las pausas y el timbre de su voz (componente para verbal) es adecuado para el tamaño del aula y la cantidad de estudiantes con los que cuenta; sin embargo, su expresión facial, su mirada, la postura, el aspecto físico y personal, la proximidad y cercanía con los estudiantes no es la más adecuada en la interacción profesor – alumno (**ver Anexo G**).

Por otro lado, en cuanto a las habilidades de comunicación, la mayoría de alumnos refiere que sus docentes siempre o casi siempre empatizan con ellos ya que impera el respeto y se ponen en el lugar del alumno, y su estilo de comunicación es asertivo porque existe negociación entre ambas partes y prima el respeto por uno mismo como por el otro; también la escucha activa es constante ya que los alumnos se sienten escuchados por sus maestros (**ver anexo G**).

Sin embargo, la presencia de un porcentaje significativo de respuestas en el nivel medio y bajo sugiere que estos aspectos ya mencionados de la comunicación interpersonal deben mejorarse o fortalecerse. Para promover un ambiente comunicativo saludable y efectivo en el aula es crucial mejorar estas interacciones entre docentes y estudiantes y, en última instancia, facilita el proceso de enseñanza y aprendizaje.

#### 4.1.2. Componentes Conductuales

**Tabla 12**

*Nivel de los componentes conductuales entre docentes y alumnos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	1	1%
	<b>Medio</b>	47	43%
	<b>Alto</b>	60	56%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

Los resultados que se muestran en la tabla N.º 12 y la figura N.º 3 (**ver anexo H**) indican que del 100% de encuestados que hacen un total de 108 alumnos, según la percepción de estos, el 56% percibe un nivel alto en los componentes conductuales, mientras que el 43% en el nivel medio y apenas un 1%, considera que este componente está en un nivel bajo.

Es decir, los estudiantes refieren que sus maestros utilizan un lenguaje claro y preciso en la interacción profesor – alumno, se expresan de manera fluida y natural, usan un vocabulario apropiado y fácil de entender, utilizan metáforas y analogías para explicar conceptos que son actualizados y relevantes, usan



preguntas para promover la participación en el aula, responden a sus preguntas de manera clara, completa y concisa. Además, utilizan el humor para generar un ambiente de confianza y motivación, les prestan atención cuando hacen preguntas para aclarar sus dudas, se expresan de manera clara, sin desviarse del hilo conductor de su discurso (Competencias verbales).

Asimismo, los maestros utilizan un tono de voz adecuado a cada situación y momento cuando transmiten un mensaje, hablan a una velocidad adecuada para que ellos puedan seguirle sin problemas, utilizan las pausas y los silencios de manera efectiva para enfatizar el mensaje que se les da, utilizan entonaciones para expresar emociones, o sea que no habla de manera plana. Además, estos maestros utilizan o tienen un timbre de voz agradable y fácil de escuchar en el aula, hablan con un tono de voz adecuado para el tamaño del aula y todos los estudiantes lo escuchan, pronuncian las palabras con claridad, hablan sin interrupciones o tropiezos y utilizan adecuadamente el tiempo con ellos, o sea, a cada uno le dedica el mismo tiempo de participación en el aula (Competencias paraverbales).

Sin embargo, los maestros, en la relación alumno – docente, solo a veces mantienen el contacto visual y les dirigen la mirada a sus estudiantes, utilizan gestos y expresiones faciales adecuadas para enfatizar los mensajes, se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con ellos, mantienen una distancia adecuada en el aula frente a sus alumnos, utilizan escasas sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable, se orientan hacia ellos cuando realizan sus sesiones y solo a veces mantienen una adecuada presentación personal porque usan terno y están formales. Además, los profesores a menudo realizan automanipulaciones como tocarse el cabello o la cara de manera constante y realizan movimientos nerviosos con las manos o las

piernas como frotarse los pies o tocarse los dedos de manera constante (Competencias paraverbales).

Si bien la mayoría de los participantes perciben una comunicación efectiva respecto a los componentes conductuales de la comunicación interpersonal, siendo que existe un dominio positivo; sin embargo, es importante destacar que el porcentaje significativo en el nivel medio y bajo evidencia que aún hay margen de mejora, por lo que se debe implementar estrategias para los tres aspectos que conforman los componentes conductuales y así lograr el fomento de un ambiente de clase más interactivo y participativo.

#### 4.1.2.1. COMPONENTE VERBAL

**Tabla 13**

*Nivel del componente verbal entre docentes y alumnos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	5	5%
	<b>Medio</b>	50	46%
	<b>Alto</b>	53	49%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

Del 100% de encuestados que hacen un total de 108 alumnos, según los resultados obtenidos que se observan en la tabla N.º 13 y la figura N.º 4 (**ver anexo H**), revelan que el 49% considera que el componente verbal se encuentra en un nivel alto, mientras que un 46% lo califica en el





nivel medio. Por otro lado, un pequeño porcentaje, el 5%, opina que este componente está en un nivel bajo.

Estos hallazgos sugieren que la mayoría de los participantes perciben una comunicación verbal efectiva entre docentes y estudiantes donde utilizan de manera adecuada el lenguaje oral para transmitir información, ideas y emociones. Esto es esencial para el proceso de enseñanza – aprendizaje, ya que una comunicación verbal clara y precisa facilita la comprensión y el intercambio de conocimientos en el aula ya que el proceso de enseñanza – aprendizaje es comunicativo por excelencia.

Para un mejor entendimiento de este comportamiento, los datos que se mencionan a continuación fueron obtenidos de las tablas que se ubican en el anexo G de este informe. Es decir, estos niveles se manifiestan de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, donde los estudiantes indican que sus docentes A Veces (31%), Casi Siempre (34%) y Siempre (30%), un 95% de encuestados refiere que utilizan un lenguaje claro y preciso en la interacción profesor – alumno (**ver Anexo G / tabla 20**). De la misma manera, el 98% de encuestados menciona que A Veces (24%), Casi Siempre (43%) y Siempre (31%) sus docentes se expresan de manera fluida y natural; mientras que A Veces (25%), Casi Siempre (42%) y Siempre (31%) usan un vocabulario apropiado y fácil de entender (**ver Anexo G / tabla 21 y 22**).

También, el 94% de estudiantes refiere que sus docentes A Veces (34%), Casi Siempre (40%) y Siempre (20%) usan metáforas y analogías para explicar conceptos que son actualizados y relevantes (**ver Anexo G /**



**tabla 23).** Asimismo, el 90% de estudiantes refiere que sus docentes A Veces (21%), Casi Siempre (33%) y Siempre (36%) utilizan preguntas para promover la participación en el aula (**ver Anexo G / tabla 24**); mientras que el 90% de alumnos menciona que sus docentes A Veces (31%), Casi Siempre (28%) y Siempre (31%) responden a sus preguntas de manera clara, completa y concisa (**ver Anexo G / tabla 25**).

Por otro lado, el 83% de alumnos menciona que sus docentes A Veces (24%), Casi Siempre (33%) y Siempre (26%) utilizan el humor para generar un ambiente de confianza y motivación (**ver Anexo G / tabla 26**). Finalmente, un 90% de estudiantes menciona que sus profesores A Veces (24%), Casi Siempre (35%) y Siempre (31%) les prestan atención cuando hacen preguntas para aclarar sus dudas; mientras que los alumnos A Veces (23%), Casi Siempre (44%) y Siempre (23%) afirman que se expresan de manera clara, sin desviarse del hilo conductor de su discurso (**ver Anexo G / tabla 27 y 28**).

Cabe mencionar que, en todas las preguntas, donde el porcentaje ronda entre el 2% y 17%, los estudiantes mencionan que Casi Nunca y Nunca sus docentes utilizan un lenguaje claro y preciso, se expresan de manera fluida y natural, usan vocabulario apropiado, utilizan metáforas y analogías para explicar conceptos y contenidos, realizan preguntas para promover la participación, responden a preguntas de manera clara y concisa, manejan el humor para generar un ambiente de confianza, prestan atención y se expresan claramente.

Finalmente, es importante señalar que ese porcentaje significativo de respuestas en el nivel medio sugiere que aún hay margen de mejora en la optimización del componente verbal. Mejorar la expresión oral, el fomento de una comunicación más fluida y efectiva, así como el desarrollo de habilidades específicas de expresión verbal tanto para docentes como para estudiantes, lo que fortalece aún más la calidad de la comunicación verbal en el aula.

#### 4.1.2.2. COMPONENTE PARAVERBAL

**Tabla 14**

*Nivel del componente paraverbal entre docentes y alumnos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	1	1%
	<b>Medio</b>	37	34%
	<b>Alto</b>	70	65%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

Del 100% de encuestados que hacen un total de 108 alumnos, según los resultados obtenidos que se observan en la tabla N.º 14 y la figura N.º 5 (**ver anexo H**), revelan que el 65% de los encuestados considera que el componente paraverbal se encuentra en un nivel alto, mientras que un 34% lo califica en el nivel medio. Por otro lado, apenas un pequeño porcentaje, el 1%, opina que este componente está en un nivel bajo.



Estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes perciben una comunicación paraverbal efectiva entre docentes y estudiantes. Existe una interacción paraverbal positiva, en la que profesores y alumnos utilizan de manera adecuada elementos como el tono de voz, ritmo y entonación para complementar su mensaje verbal y transmitir emociones, actitudes y matices que enriquecen el significado del mensaje.

Para un mejor entendimiento de este comportamiento, los datos que se mencionan a continuación fueron obtenidos de las tablas que se ubican en el anexo G de este informe. Es decir, estos niveles se manifiestan de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, donde los estudiantes indican que un 96% de estudiantes refiere que sus docentes A Veces (20%), Casi Siempre (37%) y Siempre (39%), utilizan un tono de voz adecuado a cada situación y momento cuando transmiten un mensaje (**ver Anexo G / tabla 29**). De la misma manera, el 94% de alumnos menciona que A Veces (14%), Casi Siempre (53%) y Siempre (27%) sus profesores hablan a una velocidad adecuada para que ellos puedan seguirle sin problemas; mientras que A Veces (28%), Casi Siempre (39%) y Siempre (27%) utilizan las pausas y los silencios de manera efectiva para enfatizar el mensaje que se les da (**ver Anexo G / tabla 30 y 31**). Además, el 85% de discentes refiere que A Veces (21%), Casi Siempre (40%) y Siempre (24%) sus profesores utilizan entonaciones para expresar emociones, o sea que no habla de manera plana (**ver Anexo G / tabla 32**).

Por otro lado, un 89% de estudiantes afirma que sus docentes A Veces (29%), Casi Siempre (38%) y Siempre (22%), utilizan o tienen un



timbre de voz agradable y fácil de escuchar en el aula (**ver Anexo G / tabla 33**). De la misma manera, el 93% de alumnos menciona que A Veces (25%), Casi Siempre (36%) y Siempre (32%) sus profesores hablan con un tono de voz adecuado para el tamaño del aula y todos los estudiantes lo escuchan (**ver Anexo G / tabla 34**). Además, el 94% de discentes refiere que A Veces (23%), Casi Siempre (45%) y Siempre (26%) sus profesores pronuncian las palabras con claridad, hablan sin interrupciones o tropiezos (**ver Anexo G / tabla 35**). Finalmente, un 88% de estudiantes afirma que sus docentes A Veces (30%), Casi Siempre (39%) y Siempre (19%), utilizan adecuadamente el tiempo con ellos, o sea, a cada uno le dedica el mismo tiempo de participación en el aula (**ver Anexo G / tabla 36**).

Cabe mencionar que, en todas las preguntas, donde el porcentaje ronda entre el 4% y 15%, los estudiantes mencionan que Casi Nunca y Nunca sus docentes utilizan un tono de voz adecuado, hablan a una velocidad normal, utilizan pausas, silencios y entonaciones, tienen un timbre de voz agradable y fácil, hablan con un volumen de voz adecuado para el aula, pronuncian las palabras con claridad y sin interrupciones y utilizan adecuadamente el tiempo con sus alumnos.

Finalmente, es importante destacar que un porcentaje significativo de respuestas en el nivel medio sugiere que se debe mejorar y optimizar el componente paraverbal a través de implementación de estrategias que la fortalezcan, como el desarrollo de habilidades específicas de modulación vocal y la conciencia sobre el impacto del tono y la entonación en la comunicación dentro del aula.

#### 4.1.2.3. COMPONENTE NO VERBAL

**Tabla 15**

*Nivel del componente no verbal entre docentes y alumnos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	3	3%
	<b>Medio</b>	70	65%
	<b>Alto</b>	35	32%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

Del 100% de encuestados que hacen un total de 108 alumnos, según los resultados obtenidos que se observan en la tabla N.º 15 y la figura N.º 6 (**ver anexo H**), revelan que el 65% de los encuestados considera que el componente no verbal se encuentra en un nivel medio, mientras que un 32% lo califica con un nivel alto. Además, apenas un pequeño porcentaje, el 3%, opina que este componente está en un nivel bajo.

Para un mejor entendimiento de este comportamiento, los datos que se mencionan a continuación fueron obtenidos de las tablas que se ubican en el anexo G de este informe. Es decir, estos niveles se manifiestan de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, donde los estudiantes indican que un 70% de estudiantes refiere que sus docentes A Veces (26%) y Casi Siempre (44%), mantienen el contacto visual y les dirigen la mirada, mientras que un 16% Siempre lo hace (**ver Anexo G /**



**tabla 37).** De la misma manera, el 39% de alumnos menciona que Casi Siempre sus profesores utilizan gestos y expresiones faciales adecuadas para enfatizar los mensajes, el 31% lo hace A Veces y un 25% lo hace Siempre (**ver Anexo G / tabla 38**). Además, el 42% de discentes refiere que Casi Siempre sus profesores utilizan y se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con ellos, pero que el 28% lo hace Siempre y el 20% lo realiza A Veces (**ver Anexo G / tabla 39**).

Por otro lado, un 42% de estudiantes refiere que sus docentes Casi Siempre mantienen una distancia adecuada, un 38% Siempre y un 26% lo hace A Veces (**ver Anexo G / tabla 40**). De la misma manera, el 44% de alumnos menciona que Casi Siempre sus profesores sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable, el 26% lo hace A Veces y un 25% lo hace Siempre (**ver Anexo G / tabla 41**). Además, el 43% de discentes refiere que Casi Siempre sus profesores se orientan hacia ellos cuando realizan sus sesiones, el 31% lo hace A Veces y el 23% lo realiza Siempre (**ver Anexo G / tabla 42**).

También, un 33% de estudiantes refiere que sus docentes A Veces realizan automanipulaciones como tocarse el cabello o la cara de manera constante, un 32% indica que Casi Nunca lo realiza, mientras que un 17% afirma que lo hace Casi Siempre (**ver Anexo G / tabla 43**). De la misma manera, el 32% de alumnos menciona que Casi Nunca sus profesores realizan movimientos nerviosos con las manos o las piernas como frotarse los pies o tocarse los dedos de manera constante, el 21% indica que lo hace A Veces, el 20% no lo realiza Nunca y un 19% lo hace Siempre (**ver**



**Anexo G / tabla 44).** Además, el 34% de discentes refiere que Casi Siempre sus profesores mantienen una adecuada presentación personal porque usan terno y están presentables, el 30% lo hace Siempre y el 27% lo realiza A Veces (**ver Anexo G / tabla 45**).

Cabe mencionar que, en todas las preguntas, donde el porcentaje ronda entre el 3% y 14%, los estudiantes mencionan que Casi Nunca y Nunca sus docentes mantienen contacto visual, utilizan gestos y expresiones faciales, se movilizan en el aula de manera natural y fluida, mantienen una distancia adecuada, utilizan sonrisas y expresiones faciales y se orientan en dirección a los alumnos.

Asimismo, estos hallazgos sugieren que la mayoría de los participantes perciben una comunicación no verbal moderada entre docentes y estudiantes. El alto porcentaje de respuestas en el nivel medio indica que existe una interacción no verbal perceptible, pero posiblemente no óptima.

Finalmente, el hecho de que un porcentaje considerable de participantes considere que el componente no verbal se encuentra en un nivel medio también sugiere que aún hay margen para fortalecer esta dimensión como el desarrollo de habilidades específicas de comunicación no verbal, como el lenguaje corporal, la expresión facial y la gestión del espacio personal, con el fin de mejorar la calidad de la comunicación interpersonal en el entorno educativo.





### 4.1.3. Habilidades Comunicativas

**Tabla 16**

*Nivel de habilidades comunicativas entre docentes y alumnos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	3	3%
	<b>Medio</b>	50	46%
	<b>Alto</b>	55	51%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

Del 100% de encuestados que hacen un total de 108 alumnos, según los resultados recopilados que se observan en la tabla N.º 16 y la figura N.º 7 (**ver anexo H**), revelan que el 51% de los participantes perciben las habilidades comunicativas en un nivel alto, un 46% en un nivel medio y un pequeño 3%, considera que estas habilidades están en un nivel bajo.

La predominancia de respuestas en el nivel alto indica que las habilidades comunicativas se llevan de manera efectiva y fluida. Es decir, para los estudiantes, los docentes expresan sus opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa, son capaces de decirles “no” de manera firme y asertiva, manejan los conflictos de manera constructiva, mantienen el control de sus emociones ya que no son agresivos, respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables de hacerlo e independientemente de las diferencias que tenga con los alumnos, toman en cuenta las necesidades y deseos de manera efectiva, son capaces de



establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos que son mutuamente satisfactorios (habilidades de asertividad).

Por otro lado, también los docentes los escuchan atentamente, hacen preguntas para aclarar lo mencionado y muestran interés en lo que están compartiendo durante sus sesiones, entienden sus sentimientos y sus perspectivas, se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos, son capaces de ponerse en el lugar de ellos, reconocen sus emociones, ya sean negativas o positivas, los tratan con sensibilidad y comprensión, les ofrecen apoyo y comprensión y les comunican de que siempre están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando (habilidades de empatía).

Sin embargo, los alumnos refieren que a menudo sus docentes no les prestan atención a lo que ellos manifiestan, les hacen pocas preguntas para aclarar lo que se les menciona, a veces les resumen los contenidos a través de la retroalimentación, no evitan interrumpirlos cuando están hablando, se esfuerzan por entender sus puntos de vista incluso si es muy distinto al de ellos, solo a veces les hacen sentir que lo escuchan y los entienden (habilidades de escucha activa).

Finalmente, la presencia de un porcentaje no despreciable y muy significativo de respuestas en el nivel medio sugiere que se debe de mejorar las habilidades de comunicación como escucha activa, asertividad y empatía, objeto de análisis, desde la práctica y el desarrollo de estas.

#### 4.1.3.1. ESCUCHA ACTIVA

**Tabla 17**

*Nivel de escucha activa entre docentes y alumnos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	8	7%
	<b>Medio</b>	60	56%
	<b>Alto</b>	40	37%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

Del 100% de encuestados que hacen un total de 108 alumnos, según los resultados recopilados que se observan en la tabla N.º 17 y la figura N.º 8 (**ver anexo H**), revelan que el 37% de los participantes percibe que la habilidad de escucha activa se sitúa en un nivel alto, mientras que un 56% la evalúa como nivel medio. Por otro lado, un porcentaje menor, el 7%, considera que esta habilidad está en un nivel bajo.

Para un mejor entendimiento de este comportamiento, los datos que se mencionan a continuación fueron obtenidos de las tablas que se ubican en el anexo G de este informe. Es decir, estos niveles se manifiestan de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, donde los estudiantes indican que un 43% de estudiantes refiere que sus docentes Casi Siempre les prestan atención a lo que ellos manifiestan, aunque no estén de acuerdo con ello, un 24% lo hace A Veces y un 19% lo hace Siempre (**ver Anexo G / tabla 46**). De la misma manera, el 43% de alumnos menciona que Casi Siempre sus maestros hacen preguntas para



aclarar lo que se les menciona o lo que ellos emiten, el 31% lo hace A Veces y un 19% lo hace Siempre (**ver Anexo G / tabla 47**). Además, el 42% de discentes refiere que Casi Siempre sus profesores retoman y resumen lo que se les ha dicho por medio de la retroalimentación, el 30% lo hace A Veces y el 17% lo realiza Siempre (**ver Anexo G / tabla 48**).

Asimismo, un 37% de estudiantes refiere que sus docentes Casi Siempre evitan interrumpirlos cuando están hablando, se centran en ellos y evitan otro tipo de distracciones, un 28% evita hacerlo A Veces y un 19% lo evita Siempre (**ver Anexo G / tabla 49**). De la misma manera, el 36% de alumnos menciona que Casi Siempre sus maestros se esfuerzan por entender sus puntos de vista incluso si es muy distinto al de sus docentes, el 30% se esfuerza A Veces y un 18% lo hace Siempre (**ver Anexo G / tabla 50**). Además, el 35% de discentes refiere que A Veces sus profesores les hacen sentir que lo escuchan y lo entienden, el 31% lo hace Casi Siempre y el 21% Siempre los entienden y escuchan (**ver Anexo G / tabla 51**).

Cabe mencionar que, en todas las preguntas, donde el porcentaje ronda entre el 6% y 17%, los estudiantes mencionan que Casi Nunca y Nunca sus docentes les prestan atención, hacen preguntas, les resumen para verificar sus aprendizajes, evitan interrumpirlos, se esfuerzan en entenderlos y los hacen sentir escuchados.

Finalmente, estos resultados indican que existe un reconocimiento generalizado de la importancia de la habilidad de escucha activa en el contexto educativo, lo que evidencia que la mayoría de los participantes

perciben que se practica la escucha activa en cierta medida, pero que aún hay margen de mejora. Sin embargo, la existencia de un porcentaje no despreciable de respuestas en el nivel bajo sugiere que aún hay aspectos que podrían mejorarse en cuanto a la práctica de esta habilidad.

#### 4.1.3.2. ASERTIVIDAD

**Tabla 18**

*Nivel de asertividad entre docentes y alumnos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	2	2%
	<b>Medio</b>	47	44%
	<b>Alto</b>	59	55%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

Del 100% de encuestados que hacen un total de 108 alumnos, según los resultados obtenidos que se observan en la tabla N.º 18 y la figura N.º 9 (**ver anexo H**), revelan que el 55% de los participantes percibe que el nivel de asertividad se sitúa en un nivel alto, mientras que un 44% lo evalúa como nivel medio. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje, el 2%, considera que este nivel es bajo.

Para un mejor entendimiento de este comportamiento, los datos que se mencionan a continuación fueron obtenidos de las tablas que se ubican en el anexo G de este informe. Es decir, estos niveles se manifiestan de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, donde los estudiantes indican que un 44% de estudiantes refiere que sus docentes



Casi Siempre expresan sus opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa, un 25% lo hace A Veces y un 24% Siempre lo hace (**ver Anexo G / tabla 52**). De la misma manera, el 38% de alumnos menciona que Casi Siempre sus maestros les dicen o son capaces de decirles “no” de manera firme y asertiva, el 32% son capaces A Veces y un 23% Siempre son capaces de decir “no” (**ver Anexo G / tabla 53**). Además, el 34% de discentes refiere que Casi Siempre sus profesores manejan los conflictos de manera constructiva, el 33% lo hace A Veces y el 22% Siempre lo hacen (**ver Anexo G / tabla 54**).

Por otro lado, un 32% de estudiantes refiere que sus docentes Casi Siempre mantienen el control de sus emociones ya que no son agresivos, un 30% lo hace Siempre y un 26% Siempre mantiene el control de sus emociones (**ver Anexo G / tabla 55**). De la misma manera, el 43% de alumnos menciona que Casi Siempre sus maestros respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables de hacerlo e independientemente de las diferencias que tenga con los alumnos, el 29% son capaces de respetarlo Siempre y un 21% A Veces lo hacen (**ver Anexo G / tabla 56**). Además, el 41% de discentes refiere que Casi Siempre sus profesores toman en cuenta las necesidades y deseos de manera efectiva, el 30% lo hace A Veces y el 23% Siempre lo hace (**ver Anexo G / tabla 57**).

Asimismo, un 46% de estudiantes refiere que sus docentes Casi Siempre son capaces de establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos que son mutuamente satisfactorios, un 29% lo hace A Veces y un 19% Siempre establece límites en ambas partes (**ver Anexo G / tabla 58**). De la misma manera, el 43% de alumnos menciona que Casi

Siempre tanto maestros y alumnos se expresan claramente entre sí, el 27% Siempre lo hace y un 23% A Veces lo hace (**ver Anexo G / tabla 59**).

Cabe mencionar que, en todas las preguntas, donde el porcentaje ronda entre el 6% y 17%, los estudiantes mencionan que Casi Nunca y Nunca sus docentes expresan sus opiniones y sentimientos de manera clara, son capaces de decirles que “no”, manejan los conflictos, no son agresivos, respetan sus derechos, toman en cuenta sus necesidades, establecen límites marcados y se expresan claramente.

Finalmente, como se aprecia, una proporción significativa de los participantes percibe que la asertividad está bien desarrollada entre docentes y estudiantes. Esto indica que en el ambiente del aula en el que se fomenta la comunicación abierta, honesta y respetuosa. Sin embargo, la existencia de un porcentaje no despreciable de respuestas en el nivel medio sugiere que existen falencias que podrían fortalecerse para promover una comunicación más efectiva y relaciones más saludables en el aula.

#### 4.1.3.3. EMPATÍA

**Tabla 19**

*Nivel de empatía entre docentes y alumnos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	<b>Bajo</b>	5	5%
	<b>Medio</b>	47	44%
	<b>Alto</b>	56	52%
	<b>Total</b>	108	100%

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.



Del 100% de encuestados que son un total de 108 alumnos, según los resultados que se observan en la tabla N.º 19 y la figura N.º 10 (**Ver Anexo H**), revelan que el 52% de los participantes percibe que el nivel de empatía se sitúa en un nivel alto, mientras que un 44% lo ubica en el nivel medio y solo un pequeño 5% considera que este nivel es bajo.

Para un mejor entendimiento de este comportamiento, los datos que se mencionan a continuación fueron obtenidos de las tablas que se ubican en el anexo G de este informe. Es decir, estos niveles se manifiestan de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, donde los estudiantes indican que un 37% de estudiantes refiere que sus docentes Casi Siempre los escuchan atentamente, hacen preguntas para aclarar lo mencionado y muestran interés en lo que están compartiendo durante sus sesiones, un 31% lo hace A Veces y un 22% Siempre lo hace (**ver Anexo G / tabla 60**). De la misma manera, el 41% de alumnos menciona que Casi Siempre sus maestros entienden sus sentimientos y sus perspectivas, el 26% son capaces de hacerlo A Veces y un 23% Siempre son capaces (**ver Anexo G / tabla 61**). Además, el 48% de discentes refiere que Casi Siempre sus profesores se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos, el 23% lo hace A Veces y el 21% Siempre lo hace (**ver Anexo G / tabla 62**).

Por otro lado, un 36% de alumnos refiere que sus docentes Casi Siempre se ponen en el lugar de ellos, un 31% lo hace A Veces y un 24% Siempre lo hace (**ver Anexo G / tabla 63**). De la misma manera, el 42% de alumnos menciona que Casi Siempre sus maestros reconocen sus





emociones, ya sean negativas o positivas, el 28% son capaces de hacerlo A Veces y un 22% Siempre son capaces (**ver Anexo G / tabla 64**).

Además, el 40% de discentes refiere que Casi Siempre sus profesores los tratan con sensibilidad y comprensión, el 29% lo hace A Veces y el 22% Siempre lo hace (**ver Anexo G / tabla 65**). Finalmente, un 43% de estudiantes refiere que sus docentes Casi Siempre les ofrecen apoyo y comprensión y les comunican de que siempre están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando, un 25% lo hace A Veces y Siempre (**ver Anexo G / tabla 66**).

Cabe mencionar que, en todas las preguntas, donde el porcentaje no supera el 10%, los estudiantes mencionan que Casi Nunca y Nunca son escuchados, hacen preguntas, entienden sus sentimientos, emociones positivas y negativas, se identifican con sus experiencias, se ponen en el lugar de ellos, y son comprendidos y apoyados.

Finalmente, más de la mitad de los encuestados perciben un nivel alto de empatía indica que se valora y reconoce la importancia de comprender y responder adecuadamente a las emociones y experiencias de los demás. Los docentes son comprensibles y entienden lo que les sucede a los alumnos. Sin embargo, la presencia de un porcentaje significativo de respuestas en el nivel medio sugiere fortalecer esta habilidad. Si bien la empatía está presente en cierta medida, todavía existen áreas en las que podría desarrollarse más para promover un ambiente escolar más compasivo y solidario.



## 4.2. DISCUSIÓN

En esta investigación se ha analizado exhaustivamente el nivel de comunicación interpersonal entre docentes y alumnos, así como los componentes conductuales y las habilidades comunicativas presentes en esta interacción, desde la percepción que tiene los estudiantes frente a la labor de sus docentes. Los resultados proporcionan una visión detallada de la dinámica comunicativa dentro del entorno educativo y ofrecen insights importantes para comprender cómo se lleva a cabo la interacción entre ambas partes.

### 4.2.1. La comunicación interpersonal

En primer lugar, al iniciar el presente estudio que mide el nivel de comunicación interpersonal entre docentes y alumnos de la IES “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno en el año escolar 2023, se manejaba una hipótesis donde la práctica de la comunicación interpersonal durante el proceso de enseñanza – aprendizaje correspondía a un nivel medio. Tras terminar la investigación esta hipótesis fue errada, porque se obtuvo como resultado que esta variable se encuentra en el nivel alto, alcanzando 55.6%, pero un 42.6% cercano indica un nivel medio, mientras que solo un 1.9% alcanza el nivel bajo. A pesar de que la mayoría de los casos están en el nivel alto, la presencia de un porcentaje considerable en el nivel medio indica que no todas las instancias cumplen con los estándares más altos en esta variable lo que implica que se debe tomar medidas para mejorarla, con el objetivo de elevar aún más la variable hacia un nivel de excelencia.



#### 4.2.2. Componentes conductuales

En segundo lugar, en cuanto a los componentes conductuales de la comunicación, si bien los resultados indican un nivel alto con un 55.6%, mientras que un 43.5% y un 0.9% están en los niveles medio y bajo respectivamente. Se encontró que el componente verbal fue en el que los datos se mantienen casi en paralelo donde el nivel alto alcanza 49.1%, mientras que el nivel medio y bajo llega a un 46.3% y 4.6% respectivamente. Además, en el componente no verbal predomina el nivel medio con 64.8%, mientras que el nivel alto llega a un 32.4% y el nivel bajo tiene un 2.8%; sin embargo, en el componente paraverbal es predominante alcanzando un 64.8% en el nivel alto, mientras que el nivel medio y bajo llega a un 34.3% y 0.9% respectivamente.

Es importante tener en cuenta la influencia significativa que tienen los componentes no verbales y paraverbales en la percepción y comprensión de los mensajes, como bien lo indica Mehrabian (1972), cuando afirma que, en una interacción, el lenguaje verbal es un 35%, pero el 65% es lenguaje no verbal, por lo que, deduciendo, los maestros deberían dominar significativamente los componentes no verbales y paraverbales, pero este estudio demuestra que no es así. Si bien estos resultados no deberían sorprender porque la naturaleza del proceso educativo es principalmente verbal, por lo tanto, se debe prestar más atención a este aspecto y brindar oportunidades para mejorar su uso y comprensión, sin dejar de lado los componentes no verbales y paraverbales. Cabe precisar que, en concordancia con Ferrero y Martín (2013), la comunicación verbal favorece el buen clima áulico y es un complemento de la comunicación verbal oral, sea hablada o cantada; sin embargo, las conductas no verbales inciden en el proceso de enseñanza – aprendizaje.



Como bien lo indica Ridao (2017), es importante señalar que en esta investigación se ha considerado estos diferentes subtipos de comunicación como punto de partida para el análisis de la comunicación interpersonal en la interacción docente – alumno ya que como bien lo indica Heinemann (1980), el proceso de enseñanza – aprendizaje es un acto comunicativo; además, por la similitud temática, se han tomado en cuenta a autores que se han referido al tema como Mehrabian (1972), Orzáiz (2009) y Hofstadt (2021), quienes aplicaron esta tricotomía de la comunicación en diferentes ámbitos.

#### **4.2.3. Habilidades comunicativas**

En tercer lugar, es crucial destacar que, si bien se observó un nivel generalmente alto de comunicación interpersonal entre docentes y alumnos, alcanzando un 50.9%, mientras que un 46.3% llega al nivel medio y el nivel abajo solo un 2.8%, esto refleja que existen áreas de mejora significativas que forman parte de estos dos últimos niveles. Aunque los niveles de habilidades comunicativas en general son positivos, se observan debilidades específicas en ciertos aspectos, como la escucha activa que alcanza un nivel medio con un 55.6% y el nivel alto solo alcanza un 37.0%, mientras que el nivel bajo llega a un 7.4%. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias específicas para fortalecer esta habilidad en la interacción docente – alumnos. Por otro lado, la asertividad llega a un nivel alto con un 54.6%, mientras que los niveles medio y bajo alcanzan 43.5% y 1.9%, respectivamente. Sobre la empatía, los valores alcanzan el nivel alto en un 51.9%, mientras que el nivel medio tiene un 43.5% y el nivel bajo solo llega a un 4.6%.



En este contexto, es importante de que los educadores desarrollen la capacidad de escuchar activamente a sus alumnos, tal como sugiere Vieira (2007) al indicar que la escucha activa implica una entrega al otro con el fin de comprender lo que se está transmitiendo. Asimismo, se subraya la necesidad de adoptar un estilo comunicativo asertivo, como lo describen Ferrero y Martín (2013), que consiste en la habilidad para expresar de manera adecuada opiniones, intenciones y sentimientos. Además, se enfatiza la relevancia de una comunicación efectiva y respetuosa en el ámbito educativo, promoviendo un ambiente propicio para el aprendizaje y una interacción positiva.

#### **4.2.4. Coincidencias con otras investigaciones**

Los resultados hallados tienen relación con el trabajo de Martínez (2019) quien encontró que las interacciones tuvieron alta dirección del maestro para con los alumnos, en cuanto a la dimensión práctica pedagógica. De la misma manera, se coincide con Guevara (2022), quien encontró que existe una buena comunicación interpersonal en su trabajo de investigación porque se expresan con fluidez, comprenden de forma clara y precisa e interpretan los mensajes de manera correcta. De la misma manera, se coincide con Gallego (2021), quien encontró que las relaciones interpersonales dentro de clases promueven la permanencia escolar; ante esto, se infiere que dentro de la IES “José Carlos Mariátegui” los valores de deserción escolar son nulos o casi nulos ya que la aplicación de los cuestionarios se realizó a toda la muestra y en la información brindada desde dirección no se aprecia deserción escolar por temas de interacción.

Respecto a la dimensión habilidades comunicativas, los resultados coinciden con Bajaña (2020), quien halló que un 60% de los profesores tiene



habilidades comunicativas muy eficientes y la práctica docente es muy buena. De la misma manera se confirma los hallazgos de Pérez (2018), quien encontró que la empatía está en un 54,7% en nivel bajo, el 26,7% nivel medio y solo el 2,6% tiene nivel alto. También con el trabajo de Cerna (2017), donde se sostiene que los maestros fomentan la participación entre todos; además, se destaca la práctica de una comunicación abierta, directa y fluida que permite a los alumnos expresarse y dialogar sobre sus vivencias, experiencias y relaciones.

#### **4.2.5. Contraste con otras investigaciones**

Sin embargo, los resultados hallados contrastan con el de Guerrero (2016) quien sostiene que la relación comunicativa docente – estudiante es limitada por los temas tratados, la comunicación autoritaria del maestro, falta de atención de los alumnos o entre compañeros, valoración de las ideas de ellos por el docente y actividades que no avivan el trabajo en equipo. De la misma manera, se debe mencionar a Torres (2011), quien encontró que los alumnos se expresan con poca fluidez y concisión y se muestran poco propositivos ante las actividades y su entonación es inadecuada, participan solo cuando se les indica e intervienen con preguntas o pequeños aportes; en cuanto a su escucha son poco receptivos, prestan atención al docente.

Asimismo, Alfonso (2023) concluyó que los alumnos tienen un claro déficit en formas de comunicación interpersonal con los compañeros de estudio, familiares o profesores lo que genera escasa interacción entre ellos, y no favorece el aprendizaje. De la misma manera, Aburto y Sangama (2022), sostienen que un 100% de los discentes tienen un nivel malo de relaciones interpersonales ya que



los estudiantes no socializan ni dialogan entre ellos y no se fomenta esta variable en la institución.

Además, se contrasta los resultados hallados por Chambilla (2017) ya que muestra que la comunicación durante la clase es de nivel “regular”, con incidencia de 49%. Asimismo, Quiñonez (2017), respecto a la comunicación interpersonal, en su estudio indica que un nivel regular ya que el 42,4% de encuestados muestran tener ese nivel y el 40,9% nivel bueno y el 16,7% un nivel deficiente, donde la comunicación verbal y no verbal no se emplean de manera adecuada porque se aplica de un modo inactivo, cada quien valora, reflexiona, expresa experiencias y vivencias según su experiencia. Respecto a las habilidades comunicativas, los resultados también contrastan con Somocurcio (2020), quien halló que 30.25% de los discentes encuestados presentan un alto nivel, el 47.06% tiene un nivel medio y un 22.69% un nivel bajo.

#### **4.2.6. Limitaciones de la investigación**

Por otro lado, al comparar los resultados obtenidos con otros estudios similares, se observa una tendencia consistente hacia la importancia de la comunicación interpersonal en el contexto educativo. Esto refuerza la idea de que una comunicación efectiva entre docentes y alumnos es fundamental para el éxito académico y el bienestar emocional de los estudiantes. Sin embargo, también destaca la necesidad de abordar las áreas de mejora identificadas y trabajar en colaboración para fortalecer la calidad de la comunicación en el aula.

Según Hernández-Carrera (2018), el proceso de enseñanza – aprendizaje es un proceso comunicativo que tiene como propósito la adquisición de conocimientos, destrezas y competencias para lograr los aprendizajes. Asimismo,



Jennings y DiPrete (2010), refieren que son los profesores quienes destacan en la promoción de habilidades sociales y conductuales entre sus alumnos y ofrecen un estímulo adicional indirecto para el progreso académico, que va más allá de la enseñanza directa de contenidos curriculares.

Además, es importante reconocer que este estudio tiene limitaciones que deben tenerse en cuenta al interpretar los resultados. Por ejemplo, la muestra puede no ser representativa de la población estudiantil en su totalidad, lo que podría afectar la generalización de los hallazgos.

Como bien lo refiere Ridao (2017), sería útil considerar la posibilidad de modificar este estudio y hacerlo más guiado; es decir, proporcionar una lista de los elementos que componen la comunicación verbal, paraverbal y no verbal, de modo que los estudiantes solo tengan que señalar los elementos de esa lista que el docente no ejecuta correctamente.

Finalmente, la metodología utilizada puede influir en la validez y confiabilidad de los datos recopilados. Por lo tanto, se recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales que aborden estas limitaciones y proporcionen una comprensión más completa de la comunicación interpersonal en el contexto educativo, sobre todo, en la relación docente – discente.





## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Según la percepción de los discentes, el nivel de la comunicación interpersonal que se manifiesta entre docentes y estudiantes corresponde a un nivel alto, lo que implica que es efectiva y satisfactoria. La mayoría de los docentes muestran dominio de los componentes conductuales verbales y paraverbales, mas no así del componente no verbal; es decir, se expresan con un lenguaje fluido, natural y preciso, el volumen, el tono, el silencio y las pausas de su voz son adecuados, pero sus expresiones faciales, la mirada y la postura no son eficaces; además, muestran dominio de las habilidades comunicativas como la empatía, su estilo de comunicación es asertivo, facilitando la negociación y el respeto mutuo.

**SEGUNDA:** Según la percepción de los discentes, el dominio de los componentes verbales y paraverbales corresponde a un nivel alto. La mayoría de los docentes utiliza un lenguaje claro, se expresan de manera fluida y emplean un vocabulario comprensible, fomentan la participación y responden de manera clara, utilizando el humor para crear un ambiente de confianza; también dominan el tono de voz, hablan a una velocidad adecuada, utilizan pausas y entonaciones para enfatizar sus mensajes. Sin embargo, los componentes no verbales están en el nivel medio presentando deficiencias en la gestión de su presencia física, tienen escaso contacto visual, gestos y expresiones faciales limitadas con movimientos poco naturales; a veces utilizan sonrisas y expresiones relajadas, pero muestran nerviosismo al mover las piernas o tocarse el cabello muy a menudo.



**TERCERA:** Según la percepción de los discentes, las habilidades comunicativas como la asertividad y empatía corresponden a un nivel alto. La mayoría de docentes comunica sus opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa, manejan los conflictos constructivamente y controlan sus emociones estableciendo límites saludables, llegando a acuerdos satisfactorios; además, consiguen ponerse en el lugar de los alumnos y dejan en claro que están disponibles para ayudarlos. Sin embargo, la escucha activa corresponde a un nivel medio, donde los maestros solo a veces demuestran atención genuina, formulan pocas preguntas clarificadoras, proporcionan escasa retroalimentación, haciéndolos sentir que son escuchados y comprendidos ocasionalmente.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al director de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui”

Aplicación UNA – Puno, implementar programas de desarrollo profesional continuo. Dado que la comunicación interpersonal entre docentes y alumnos es un aspecto fundamental en el proceso educativo, se recomienda que la institución establezca programas de desarrollo profesional para el personal docente. Estos programas podrían incluir talleres, seminarios y cursos específicos centrados en el fortalecimiento de habilidades de comunicación, como la escucha activa, la asertividad y la empatía. Además, se podría ofrecer retroalimentación regular y oportunidades de práctica para que los docentes puedan mejorar su desenvolvimiento en el aula en los componentes conductuales verbales, no verbales y paraverbales para comunicarse bien con sus alumnos en un entorno de apoyo y colaboración.

**SEGUNDA:** A los docentes de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos

Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, promover la conciencia y la reflexión sobre los componentes conductuales de la comunicación dentro del aula. Es importante que tanto docentes como alumnos sean conscientes de la importancia de los componentes conductuales de la comunicación en el proceso de enseñanza – aprendizaje, tanto verbales como no verbales y paraverbales. La institución debe implementar iniciativas educativas que fomenten la reflexión sobre estos aspectos y brinden herramientas prácticas para mejorarlos. Esto debe incluir actividades como sesiones de sensibilización, ejercicios de observación y retroalimentación entre pares, así como la integración de estos temas en el currículo educativo.



**TERCERA:** A los docentes de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, fomentar una cultura de comunicación abierta y colaborativa. Para mejorar la comunicación interpersonal en el aula, es fundamental crear un ambiente que promueva la apertura, el respeto y la colaboración entre docentes y alumnos. La institución debe de fomentar esta cultura mediante la creación de espacios para el diálogo abierto y la expresión de ideas, la implementación de políticas y prácticas que fomenten la inclusión y el respeto mutuo, y el establecimiento de canales de comunicación efectivos y accesibles para todas las partes interesadas. Además, se debe de organizar actividades extracurriculares y eventos que fomenten la interacción entre docentes y alumnos fuera del aula, fortaleciendo así los lazos y la confianza en la comunidad educativa.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aburto, A. M., y Sangama, L. (2022). *Nivel de relaciones interpersonales en los estudiantes del 3er grado educación primaria de la Institución Educativa N° 0523, Tarapoto* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/101827>

Alfonso, A. S. (2023). *Formas de Comunicación Interpersonal en los estudiantes del nivel secundario del colegio San Ignacio de Loyola - Huacho, 2022* [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://hdl.handle.net/20.500.14067/7277>

Arends, Richard. I. (1995). *Aprender a Enseñar* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill / Interamericana de México.

Báez, B. F., y Jiménez, J. E. (1994). Contexto escolar y comportamiento social. *Contexto y Desarrollo Social*, 189–225.

Bajaña, P. G. (2020). Las habilidades comunicativas y la práctica docente de la escuela de educación básica “Judith Acuña de Robles”, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51606>

Balart, M. J. (2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales*, 79, 86–87.

[https://clasica.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250513.pdf](https://clasica.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)



- Barrios, M., y Cosculluela, A. (2013). Fiabilidad. En: Meneses J (Coord.), *Psicometría. Barcelona, España: Editorial UOC*, 75–140.
- Berlo, D. (1984). El proceso de la comunicación. In *Buenos Aires* (14.<sup>a</sup> ed.). El Ateneo. <https://bibliopopulares.files.wordpress.com/2012/12/el-proceso-de-la-comunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>
- Carpena, A. (2016). *La empatía es posible*. Editorial Desclée de Brouwer. <https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>
- Carrasco, J. B. (2011). *Enseñar hoy: Didáctica básica para profesores* (1<sup>a</sup> ed.). Síntesis.
- Cerna, S. A. (2017). Influencia de la Comunicación Interpersonal con la Interacción Maestro-Alumno del Tercer Año de Secundaria del I.E Precursores de la Independencia Nacional, Los Olivos, 2017 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1890/Cerna\\_CS\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1890/Cerna_CS_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chambilla, C. (2017). Comunicación durante la clase y Motivación para el Aprendizaje de la Matemática en Estudiantes del Tercer Grado de 3 instituciones Educativas Secundarias del Distrito de Puno [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Repositorio Institucional UNA-PUNO*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/5766>
- Charaja, F. (2019). El MAPIC en la Investigación Científica (Cuarta edición ed.). In *Corporacion MERU EIRL* (4.<sup>a</sup> ed.). Corporación MERU EIRL.



- Domínguez, R. E. (2013). La comunicación interpersonal: elemento fundamental para crear relaciones efectivas en el aula. *Razón y Palabra*, 83, 1–16.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199527531034>
- Ferrero, M. I., y Martín, M. (2013). *¿La comunicación no verbal influye en el clima áulico?* (3.<sup>a</sup> ed.). Biblos. [https://www.editorialbiblos.com.ar/libro/la-comunicacion-no-verbal-influye-en-el-clima-aulico\\_104547/](https://www.editorialbiblos.com.ar/libro/la-comunicacion-no-verbal-influye-en-el-clima-aulico_104547/)
- Galera, M. V., y Molina, M. M. (2016). La escucha activa. *Aprendizajes Plurilingües y Literarios. Nuevos Enfoques Didácticos*, 467–477.  
<https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/64799>
- Gallego, J. P. (2021). *La incidencia de la Relación Interpersonal entre Docentes- Estudiantes en la Permanencia de los Educandos en la Institución Educativa los Fundadores de Montenegro Quindío* [Tesis de maestría, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://hdl.handle.net/10656/12946>
- García, D. V. S. (2019). *Fundamentos de la comunicación*. Red Tercer Milenio S.C.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=La+comunicación&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+comunicación&btnG=)
- García-Rangel, E. G., García, A. K., y Reyes, J. A. (2014). Relación maestro alumno y sus implicaciones en el aprendizaje. *Ra Ximhai*, 10(5), 279–290.  
<https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134019.pdf>
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual* (1.<sup>a</sup> ed.). VERGARA.



Gómez, F. S. J. (2016). La comunicación. *Salus*, 20(3), 5–6.

<https://ve.scielo.org/pdf/s/v20n3/art02.pdf>

Guerrero, F. D. (2016). *La relación comunicativa estudiante docente en inglés de los estudiantes de cuarto nivel B1 + Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato].

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17979>

Guevara, K. A. (2022). La Comunicación Interpersonal en el Desempeño Académico de los Estudiantes de Octavo Grado Paralelos A, B, y C de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Teresa Flor” del Cantón Ambato [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. In *Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato* (Issue La lecto escritura y su influencia en el proceso de enseñanza).

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35340>

Heinemann, P. (1980). *Pedagogía de la comunicación no verbal*. Herder.

Hernández-Carrera, R. M. (2018). La comunicación en el proceso de enseñanza–aprendizaje: su papel en el aula como herramienta educativa. *CAUCE. Revista Internacional de Filología, Comunicación y Sus Didácticas*, 41, 133–155.

<https://doi.org/10.12795/CAUCE.2018.i41.08>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodología\\_de\\_la\\_investigación.\\_Rutas\\_cuantitativa\\_cualitativa\\_y\\_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodología_de_la_investigación._Rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-)





[disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTI  
GACION\\_LAS\\_RUTA.pdf&Expires=1710398680](#)

Hofstadt, C. J. V. (2021). *El Libro de las Habilidades de comunicación: Cómo mejorar la comunicación personal* (3.<sup>a</sup> ed.). Ediciones Díaz de Santos.  
<https://www.editdiazdesantos.com/libros/9788490523711/Hofstadt-Roman-El-libro-de-las-habilidades-de-comunicacion.html>

Honorio, C. N. (2018). *Relación entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de 5to grado “A” de educación secundaria de la I.E PRE UCT* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85050>

Jennings, J. L., y DiPrete, T. A. (2010). Teacher effects on social and behavioral skills in early elementary school. *Sociology of Education*, 83(2), 135–159.

Marqués, P. (2001). *El acto didáctico-comunicativo*. Barcelona: Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, Universidad Autónoma de Barcelona.

Martínez, P. (2019). *Interacciones en prácticas pedagógicas efectivas en el aula* [Tesis de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona]. In *TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)*. <http://www.tesisenred.net/handle/10803/670131>

Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication* (Aldine-Atherton, Ed.). Routledge.

Montañez, J. R., y Palma, A. Y. (2024). Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 7418–7436.



[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9284](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9284)

Moya, A. M. (2010). La relación profesor-alumno. *Revista Digital de Innovación y Experiencias Educativas*, 27, 1–9.

[https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_27/ANTONIA MARIA MOYA MARTINEZ.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_27/ANTONIA MARIA MOYA MARTINEZ.pdf)

Olmos, A. (2016). Empatía algunas reflexiones. *Instituto Alana. Sao Paulo: Ashoka/Alana.*, 24–31. [https://escolastransformadoras.com.br/wp-content/uploads/2017/06/PUBLICACAO EMPATIA espanhol\\_single.pdf](https://escolastransformadoras.com.br/wp-content/uploads/2017/06/PUBLICACAO EMPATIA espanhol_single.pdf)

Ortiz, R. (2007). *Aprender a escuchar, cómo desarrollar la capacidad de escucha activa* (p. 101). Lulu.

[https://books.google.com.pe/books?id=2X1J8tLv4LIC&pg=PA7&source=gbs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2X1J8tLv4LIC&pg=PA7&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false)

Pérez, E. (2018). Interacción interpersonal y empatía en alumnos de secundaria de la institución educativa Peruano Suizo de los Andes de la ciudad de Cusco [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio de la Universidad César Vallejo*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33975/perez\\_rre.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33975/perez_rre.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pompa, Y., y Pérez, I. (2015). La competencia comunicativa en la labor pedagógica. *Universidad y Sociedad*, 7(3), 160–167.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus22215.pdf>



- Prieto, G., y Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles Del Psicólogo*, 31(1), 67–74. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1797.pdf>
- Quiñonez, C. (2017). La comunicación interpersonal y el desarrollo de los estilos de conducta en los estudiantes del primer grado de la Institución Educativa Secundaria Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Zepita, 2016 [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Repositorio Institucional UNA-PUNO*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10152>
- Real Academia Española. (2023). *Definición de comunicación*. Diccionario de La Lengua Española, 23.<sup>a</sup> Ed. <https://dle.rae.es/comunicación>
- Ridao, S. (2017). «Es un lector, no un orador»: sobre la tricotomía comunicación verbal, paraverbal y no verbal. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 11(1), 177–192. <https://doi.org/10.19083/ridu.11.499>
- Roche, R. (1995). *Psicología y educación para la prosocialidad* (1. ed.(07/)). Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Rodríguez, E. R., Moya, M. E., y Rodríguez, M. (2020). Importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 23–50. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1205>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (B. S. A. SRL, Ed.; 1.<sup>a</sup> ed.). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Somocurcio, K. C. (2020). *Habilidades comunicativas y el desempeño docente en la Facultad de Educación C.C.H.H de la Universidad Nacional Federico*



- Villarreal - Cercado de Lima – 2017 [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4362>
- Torres, M. Á. G., y Moreno, M. R. B. (2014). *Relaciones interpersonales en la educación*. Ediciones Pirámide.
- Torres, S. A. (2011). *La Comunicación en el Aula de Clase: Estudio de Caso, Colegio INEM de Bucaramanga* [Tesis de grado, Universidad Pontificia Bolivariana]. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/1195>
- Vieira, H. (2007). *La comunicación en el aula. Relación profesor-alumno según el Análisis Transaccional* (1.<sup>a</sup> ed.). NARCEA S.A.  
  
<https://narceaediciones.es/es/educacion-hoy/138-la-comunicacion-en-el-aula-9788427715714.html>
- Villalobos, N. R. (2016). *La Comunicación Interpersonal en alumnos del centro educativo Jesús Salvador, 2016* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3864>
- Zani, A. V., y Nogueira, M. S. (2006). Incidentes críticos del proceso enseñanza-aprendizaje del curso de pregrado en enfermería según la percepción de alumnos y docente. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(5), 742–748.  
  
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/VX4YYNV8NwxLYpkpw8MTWfG/?format=pdf&lang=es>



## ANEXOS



## ANEXO A. Autorización de la IE para ejecución del proyecto de investigación.

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**SOLICITO: PERMISO Y AUTORIZACIÓN PARA  
REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**SEÑOR ARMANDO MARINO HIQUISI TITO  
DIRECTOR DE LA IES JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI APLICACIÓN UNA – PUNO.**

UGEL PUNO I.E.S. "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI" APLICACIÓN U.N.A. PUNO SECRETARIA			
30 NOV 2023			
Nº REG.	HORA	FOLIOS	FIRMA
834	1032	05	<i>[Firma]</i>

Yo, **Maquera Maquera Gorki**, identificado con DNI N° **47015884** con domicilio en Jirón Tacna N° 930, de esta ciudad de Puno, con celular N° **947845803**, e-mail: **gorkymm@gmail.com**, **ante usted con respetuosamente** me presento y expongo:

Que, siendo egresado de la Escuela Profesional de **CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL** de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, solicito a Ud. permiso y autorización para realizar el trabajo de investigación, el cual consiste en brindarme la nómina de los estudiantes de cuarto y quinto grado en las secciones "A" y "B" y posterior aplicación en aula de un cuestionario de 47 preguntas en la escala Likert, para mi proyecto de tesis titulado "**La comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes de la Institución Educativa Secundaria José Carlos Mariátegui Aplicación UNA – Puno**", para optar el grado de Licenciado.

La información que se me brinde será tratada con suma confidencia y ética profesional para los fines mencionados, para lo cual adjunto a la presente los siguientes documentos:

- DNI fotocopia simple.
- Acta de aprobación de proyecto de tesis
- Cuestionario sobre comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes.

**POR LO EXPUESTO:**

Pido a usted, señor director, acceder a mi petición por ser justa y legal.

01-12-2023:

- ✓ Autorizado.
- ✓ Los señores(as) docentes deben brindar facilidades al portador, sin perjudicar el normal desarrollo de actividades pedagógicas.

Puno, 30 de noviembre del 2023





Prof. Armando M. HIQUISI TITO  
DIRECTOR  
"I.E.S. "J.C.M. APLICACIÓN UNA PUNO"

*[Firma]*  
Gorki Maquera Maquera

DNI: 47015884



## ANEXO B. Constancia de ejecución del proyecto de investigación.



I.E.S. "JOSE CARLOS MARIATEGUT" APLICACIÓN UNA- PUNO

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

### CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "JOSE CARLOS MARIATEGUT" APLICACIÓN UNA- PUNO CON CODIGO MODULAR 1024033;


Otorga la constancia al señor:

**GORKI MAQUERA MAQUERA**

con DNI N° 47015884, egresado de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, ha ejecutado el proyecto de investigación titulado: "LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUT" APLICACIÓN UNA PUNO, 2023", desde el 04 de diciembre hasta el 13 de diciembre del año en curso.

Se otorga la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime pertinentes.

Puno C.U. 14 de diciembre del 2023



AMHT/Dir.  
C.c. arch.



### ANEXO C. Operacionalización de variables y matriz de consistencia.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
Comunicación interpersonal	Componentes conductuales	Componente verbal	Claridad y precisión
			Fluidez y naturalidad
			Intención comunicativa
			Estilo comunicativo
			Contenidos
			Humor
			Atención personal
			Respuestas a preguntas
			Preguntas
		Componente paraverbal	Volumen de la voz
			Tono
			Timbre
			Fluidez verbal
			Velocidad
			Claridad
			Tiempo de habla
			Pausas/silencios
			Componente no verbal
	Mirada		
	Sonrisas		
	Postura		
	Orientación		
	Distancia/contacto físico		
	Gestos/movimientos nerviosos		
	Apariencia personal		
	Automanipulaciones		
	Habilidades comunicativas	Escucha activa	Atención plena
			Interpretación y comprensión del mensaje
			Preguntas clarificadoras
			Empatizar con el otro
			Retroalimentación
			Respuesta y resumen del mensaje
		Asertividad	Expresión clara y directa
Respeto por uno mismo y por el otro			
Autoafirmación			
Honestidad			
Control emocional			
Asertividad positiva			
Escucha activa			
Negociación			
Empatía		Escucha activa	
	Ponerse en el lugar del otro		
	Validación emocional		
	Comunicación empática		
	Validación verbal y no verbal		
	Respeto por los límites		
Compromiso con la acción			





<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>TÍTULO:</b> “Comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “José Carlos Mariátegui” Aplicación UNA – Puno, 2023”.				
<b>AUTOR:</b> Gorki Maquera Maquera.				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la comunicación interpersonal que se da entre docentes y alumnos de la Institución Educativa Secundaria José Carlos Mariátegui Aplicación UNA – Puno, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de los componentes conductuales de la comunicación interpersonal que se practica en la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes, en cuanto al dominio de la comunicación verbal, no verbal y paraverbal?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las habilidades de comunicación interpersonal que se practica en la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes, en cuanto a las habilidades de escucha activa, asertividad y empatía?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Analizar el nivel de la comunicación interpersonal que se da entre docentes y alumnos de la Institución Educativa Secundaria José Carlos Mariátegui Aplicación UNA – Puno, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar el nivel de los componentes conductuales de la comunicación interpersonal que se practica en la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes, en cuanto al dominio de la comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>Identificar el nivel de las habilidades de comunicación interpersonal que se practica en la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes, en cuanto a las habilidades de escucha activa, asertividad y empatía.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes de la Institución Educativa Secundaria José Carlos Mariátegui Aplicación UNA – Puno, corresponde a un nivel medio, en la práctica de la comunicación interpersonal durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, debido a que existe escaso dominio de los componentes conductuales de la comunicación interpersonal y de las habilidades de comunicación objeto de estudio.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Los componentes de la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes son de nivel medio en cuanto a la práctica de la comunicación interpersonal durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, donde se manifiesta escaso dominio de la comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>Las habilidades de comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes son de nivel medio en cuanto a la práctica de la comunicación interpersonal durante el proceso de enseñanza – aprendizaje, manifestando deficiencias en las habilidades de escucha activa, asertividad y empatía para generar una comunicación eficaz.</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa.</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Descriptiva.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No Experimental.</p> <p><b>Alcance Temporal:</b> Transversal o transeccional.</p>	<p><b>Población:</b> Estudiantes de la IES JCM Aplicación UNA-Puno</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilística. Alumnos de cuarto y quinto año, secciones “A” y “B”.</p> <p><b>Técnica:</b> - Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> - Escala de Likert.</p> <p><b>Valoración de la variable:</b></p> <p><b>Bajo</b> [47 – 109]</p> <p><b>Medio</b> [110 – 172]</p> <p><b>Alto</b> [173 – 235]</p>



## ANEXO D. Fichas de validación del instrumento de investigación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social

### FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

#### I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador	Yoshira Marly Cairo Méndez
1.2 Nombre del instrumento evaluado	Cuestionario de comunicación interpersonal
1.3 Autor del instrumento	Gorko Maguera Maguera

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa del recuadro (x), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente: (Si menos de 30% de tus ítems cumplen con el indicador)
2. Regular: (si entre 31% y 70 % de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena: (si es más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observación
Criterios	Indicadores	D	R	B	Sugerencia
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con concepto que miden.		X		
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables			X	
OBJETIVIDAD	los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
CONSISTENCIA	los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables			X	
ORGANIZACION	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
ESTRUCTURA	el instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas			X	
CONTEO TOTAL (realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador)		C	B	A	
		0	2	27	TOTAL

Coefficiente de validez  $\frac{A+B+C}{30} = 0.96$

Intervalo	Resultado
0.00-0.49	validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70-0.79	validez aceptables
0.80-0.89	validez buena
0.90-1.00	validez muy buena

#### Calificación Global

Mide el coeficiente validez obtenido en el intervalo respectivo  
Y escriba sobre el espacio el resultado

Validez muy buena.

M.Sc. Yoshira Marly Cairo Méndez  
DOCENTE  
UNA - PUNO

Puno: ..... de.....del 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador	Mario Milton Quisocala Lipa.
1.2 Nombre del instrumento evaluado	Cuestionario de Comunicación Interpersonal
1.3 Autor del instrumento	Gorko Maquera Maquera

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa del recuadro (x), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente: (Si menos de 30% de tus ítems cumplen con el indicador)
2. Regular: (si entre 31% y 70 % de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena: (si es más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observación
Criterios	Indicadores	D	R	B	Sugerencia
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con concepto que miden.		X		
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables			X	
OBJETIVIDAD	los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
CONSISTENCIA	los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables			X	
ORGANIZACION	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible		X		
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
ESTRUCTURA	el instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas		X		
CONTEO TOTAL (realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador)		C	B	A	
		0	6	21	TOTAL

Coefficiente de validez  $\frac{A+B+C}{30} = 0.9$

Intervalo	Resultado
0.00-0.49	validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70 -0.79	validez aceptables
0.80- 0.89	validez buena
0.90 – 1.00	validez muy buena

Calificación Global

Mide el coeficiente validez obtenido en el intervalo respectivo

Y escriba sobre el espacio el resultado

Validez Muy Buena.

Dr. Mario Milton Quisocala Lipa  
DOCENTE

Puno: 15 de noviembre del 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. INFORMACION GENERAL**

1.1 Nombres y apellidos del validador	Dr. Mario García Tejada.
1.2 Nombre del instrumento evaluado	Cuestionario de Comunicación Inter.
1.3 Autor del instrumento	Gorki Maquera Maquera.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa del recuadro (x), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente: (Si menos de 30% de tus ítems cumplen con el indicador)
2. Regular: (si entre 31% y 70 % de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena: (si es más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación de instrumento		1	2	3	Observación
Criterios	Indicadores	D	R	B	Sugerencia
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
COHERENCIA	Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y sus dimensiones.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con concepto que miden.		X		
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables		X		
OBJETIVIDAD	los ítems miden comportamientos y acciones observables.		X		
CONSISTENCIA	los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables			X	
ORGANIZACION	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible			X	
FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
ESTRUCTURA	el instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas			X	
CONTEO TOTAL	(realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignadas a cada indicador)	C	B	A	
		0	10	15	TOTAL

Coefficiente de validez  $\frac{A+B+C}{30} = 0.83$

Intervalo	Resultado
0.00-0.49	validez nula
0.50-0.59	validez muy baja
0.60-0.69	validez baja
0.70 -0.79	validez aceptables
0.80- 0.89	validez buena
0.90 – 1.00	validez muy buena

**Calificación Global**

Mide el coeficiente validez obtenido en el intervalo respectivo  
Y escriba sobre el espacio el resultado

Validez buena.

Dr. Mario L. García Tejada  
DOCENTE  
UNA - PUNO

Puno: 13 de noviembre del 2023

### ANEXO E. Ficha técnica del instrumento.

Consta de 47 ítems. La escala comprende 5 categorías y el modelo de respuestas que se utilizó está comprendido entre “nunca” cuyo valor es 1 y “siempre” cuyo valor 5.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Las calificaciones mínima y máxima de todo el instrumento son de 47 y 235.

- El valor mínimo de la dimensión componentes conductuales son de 26 y el máximo 130.
- El valor mínimo del componente verbal es 9 y el máximo 45.
- El valor mínimo del componente paraverbal es 8 y el máximo 40.
- El valor mínimo del componente no verbal es de 9 y el máximo 45.
- El valor mínimo de la dimensión habilidades comunicativas son de 21 y el máximo 105.
  - El valor mínimo de la escucha activa es de 6 y el máximo 30.
  - El valor mínimo de la asertividad es de 8 y el máximo 40.
  - El valor mínimo de la empatía es de 7 y el máximo 35.

Una puntuación total más alta indica un mejor desempeño o un nivel alto en la comunicación interpersonal y dimensiones objeto de estudio; mientras que un puntaje bajo significa deficiencia o nivel bajo respecto a las dimensiones estudiadas.

INDICADORES		LO HACE...				
		1	2	3	4	5
<b>Componente verbal</b>						
1	Los docentes utilizan un lenguaje claro y preciso en sus clases.					
2	Los docentes se expresan de manera fluida y natural en sus clases.					
3	Los docentes utilizan un vocabulario que es apropiado al nivel de los estudiantes y fácil de entender.					



4	Los docentes hacen uso de metáforas y analogías para explicar los conceptos, sus contenidos son actualizados y relevantes.						
5	Los docentes utilizan preguntas para promover la participación de los estudiantes.						
6	Los docentes suelen responder a mis preguntas de manera clara, completa y concisa.						
7	Los docentes utilizan el humor para generar un ambiente de confianza y motivación.						
8	Los docentes prestan atención a las preguntas de los estudiantes.						
9	Los docentes se expresan claramente ante los estudiantes; es decir, tienen claro su propósito, no rompen el hilo de su discurso.						
<b>Componente paraverbal</b>							
10	Los docentes utilizan un tono de voz adecuado a cada situación para transmitir el mensaje deseado.						
11	Los docentes hablan a una velocidad adecuada para que los estudiantes puedan seguirle en las sesiones.						
12	Los docentes utilizan las pausas y los silencios de manera efectiva para enfatizar el mensaje.						
13	Los docentes utilizan entonaciones para expresar emociones.						
14	Los docentes tienen un timbre de voz agradable y fácil de escuchar.						
15	Los docentes hablan con un volumen de voz que es adecuado para el tamaño del aula y todos los estudiantes pueden escucharle.						
16	Los docentes pronuncian las palabras con claridad, habla sin interrupciones o tropiezos.						
17	Los docentes utilizan adecuadamente el tiempo con sus estudiantes; es decir, a cada uno le otorga el mismo tiempo de participación.						
<b>Componente no verbal</b>							
18	Los docentes mantienen contacto visual y suele dirigir la mirada a los estudiantes durante sus clases.						
19	Los docentes utilizan gestos y expresiones faciales adecuados para enfatizar sus mensajes.						
20	Los docentes utilizan y se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con los estudiantes.						
21	Los docentes mantienen una distancia adecuada con los estudiantes.						
22	Los docentes utilizan sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable.						
23	Los docentes se orientan hacia los estudiantes durante la clase.						
24	Los docentes realizan automanipulaciones (por ejemplo, tocarse el cabello, la cara, etc.) de manera excesiva.						
25	Los docentes realizan movimientos nerviosos con las manos o las piernas (por ejemplo, tamborilear con los dedos, mover las piernas, etc.) de manera excesiva.						
26	Los docentes mantienen una adecuada presentación personal (usan terno, están bien peinados, etc.) en el aula.						
<b>Escucha activa</b>							
27	Los docentes prestan atención a lo que digo, incluso si no están de acuerdo con ello.						



28	Los docentes hacen preguntas para aclarar lo que digo.						
29	Los docentes retoman y resumen lo que he dicho para asegurarse de que lo ha entendido correctamente.						
30	Los docentes evitan interrumpirme cuando estoy hablando, se centran en mí y evitan distracciones.						
31	Los docentes se esfuerzan por entender mi punto de vista, incluso si es diferente al suyo.						
32	Los docentes me hacen sentir que me escuchan y me entienden.						
<b>Asertividad</b>							
33	Los docentes expresan sus opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa.						
34	Los docentes son capaces de decir "no" de manera firme y asertiva.						
35	Los docentes manejan los conflictos de manera constructiva.						
36	Los docentes no son agresivos, mantienen el control de sus emociones, incluso en situaciones difíciles.						
37	Los docentes respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables, independientemente de sus diferencias.						
38	Los docentes toman en cuenta las necesidades y deseos de los estudiantes de manera efectiva.						
39	Los docentes son capaces de establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.						
40	Los docentes y estudiantes se expresan claramente entre sí.						
<b>Empatía</b>							
41	Los docentes escuchan atentamente a los estudiantes, haciendo preguntas para aclarar lo que están diciendo y mostrando interés en lo que están compartiendo.						
42	Los docentes entienden los sentimientos y perspectivas de los estudiantes.						
43	Los docentes se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos.						
44	Los docentes son capaces de ponerse en el lugar de los estudiantes.						
45	Los docentes reconocen las emociones de los estudiantes, tanto positivas como negativas.						
46	Los docentes tratan a los estudiantes con sensibilidad y comprensión.						
47	Los docentes ofrecen apoyo y comprensión a los estudiantes, comunicándoles que están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando.						



## ANEXO F. Muestras del instrumento aplicado.

E15

### CUESTIONARIO

Se presentan una serie de ítems que ayudarán a averiguar el nivel de la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes. Es muy importante que responda a cada pregunta lo más sinceramente posible. No emplee mucho tiempo con cada pregunta; probablemente su primera reacción es la que mejor le identifica.

#### INDICACIONES:

- Lee cada pregunta detenidamente antes de responder. No hay respuesta buena ni mala.
- No se preocupe por dar una buena imagen; sus respuestas son confidenciales.
- Marque con un aspa (X) donde veas por conveniente.

Por favor, señale la respuesta que mejor le identifique con esta clave:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

GÉNERO:  F ( ) M      EDAD: 15      GRADO Y SECCIÓN: 4to "A"

INDICADORES	LO HACE...				
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
<b>Componente verbal</b>					
1				X	
2				X	
3				X	
4				X	
5					X
6					X
7					X
8				X	/
9				X	
<b>Componente paraverbal</b>					
10					X
11				X	
12				X	
13				X	
14				X	
15					X
16					X
17				X	
<b>Componente no verbal</b>					
18					X
19					X





15

20	Los docentes utilizan y se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con los estudiantes.					X	
21	Los docentes mantienen una distancia adecuada con los estudiantes.					X	
22	Los docentes utilizan sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable.					X	
23	Los docentes se orientan hacia los estudiantes durante la clase.				X		
24	Los docentes realizan automanipulaciones (por ejemplo, tocarse el cabello, la cara, etc.) de manera excesiva.		X				
25	Los docentes realizan movimientos nerviosos con las manos o las piernas (por ejemplo, tamborilear con los dedos, mover las piernas, etc.) de manera excesiva.		X				
26	Los docentes mantienen una adecuada presentación personal (usan terno, están bien peinados, etc.) en el aula.					X	
<b>Escucha activa</b>							
27	Los docentes prestan atención a lo que digo, incluso si no están de acuerdo con ello.					X	
28	Los docentes hacen preguntas para aclarar lo que digo.					X	
29	Los docentes retoman y resumen lo que he dicho para asegurarse de que lo ha entendido correctamente.			X			
30	Los docentes evitan interrumpirme cuando estoy hablando, se centran en mí y evitan distracciones.			X			
31	Los docentes se esfuerzan por entender mi punto de vista, incluso si es diferente al suyo.			X			
32	Los docentes me hacen sentir que me escuchan y me entienden.			X			
<b>Asertividad</b>							
33	Los docentes expresan sus opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa.					X	
34	Los docentes son capaces de decir "no" de manera firme y asertiva.			X			
35	Los docentes manejan los conflictos de manera constructiva.				X		
36	Los docentes no son agresivos, mantienen el control de sus emociones, incluso en situaciones difíciles.					X	
37	Los docentes respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables, independientemente de sus diferencias.					X	
38	Los docentes toman en cuenta las necesidades y deseos de los estudiantes de manera efectiva.					X	
39	Los docentes son capaces de establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.					X	
40	Los docentes y estudiantes se expresan claramente entre sí.					X	
<b>Empatía</b>							
41	Los docentes escuchan atentamente a los estudiantes, haciendo preguntas para aclarar lo que están diciendo y mostrando interés en lo que están compartiendo.					X	
42	Los docentes entienden los sentimientos y perspectivas de los estudiantes.					X	
43	Los docentes se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos.					X	
44	Los docentes son capaces de ponerse en el lugar de los estudiantes.					X	
45	Los docentes reconocen las emociones de los estudiantes, tanto positivas como negativas.				X		
46	Los docentes tratan a los estudiantes con sensibilidad y comprensión.			X			
47	Los docentes ofrecen apoyo y comprensión a los estudiantes, comunicándoles que están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando.			X			

GRACIAS POR BRINDARME TU VALIOSO TIEMPO.



E 34

### CUESTIONARIO

Se presentan una serie de ítems que ayudarán a averiguar el nivel de la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes. Es muy importante que responda a cada pregunta lo más sinceramente posible. No emplee mucho tiempo con cada pregunta; probablemente su primera reacción es la que mejor le identifica.

#### INDICACIONES:

- Lee cada pregunta detenidamente antes de responder. No hay respuesta buena ni mala.
- No se preocupe por dar una buena imagen; sus respuestas son confidenciales.
- Marque con un aspa (X) donde veas por conveniente.

Por favor, señale la respuesta que mejor le identifique con esta clave:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

GÉNERO: ( ) F (X) M

EDAD: 15

GRADO Y SECCIÓN: 4to "B"

INDICADORES		LO HACE...				
		1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
<b>Componente verbal</b>						
1	Los docentes utilizan un lenguaje claro y preciso en sus clases.					X
2	Los docentes se expresan de manera fluida y natural en sus clases.					X
3	Los docentes utilizan un vocabulario que es apropiado al nivel de los estudiantes y fácil de entender.				X	
4	Los docentes hacen uso de metáforas y analogías para explicar los conceptos, sus contenidos son actualizados y relevantes.					X
5	Los docentes utilizan preguntas para promover la participación de los estudiantes.					X
6	Los docentes suelen responder a mis preguntas de manera clara, completa y concisa.					X
7	Los docentes utilizan el humor para generar un ambiente de confianza y motivación.					X
8	Los docentes prestan atención a las preguntas de los estudiantes.					X
9	Los docentes se expresan claramente ante los estudiantes; es decir, tienen claro su propósito, no rompen el hilo de su discurso.					X
<b>Componente paraverbal</b>						
10	Los docentes utilizan un tono de voz adecuado a cada situación para transmitir el mensaje deseado.					X
11	Los docentes hablan a una velocidad adecuada para que los estudiantes puedan seguirle en las sesiones.					X
12	Los docentes utilizan las pausas y los silencios de manera efectiva para enfatizar el mensaje.					X
13	Los docentes utilizan entonaciones para expresar emociones.					X
14	Los docentes tienen un timbre de voz agradable y fácil de escuchar.					X
15	Los docentes hablan con un volumen de voz que es adecuado para el tamaño del aula y todos los estudiantes pueden escucharle.					X
16	Los docentes pronuncian las palabras con claridad, habla sin interrupciones o tropiezos.					X
17	Los docentes utilizan adecuadamente el tiempo con sus estudiantes; es decir, a cada uno le otorga el mismo tiempo de participación.					X
<b>Componente no verbal</b>						
18	Los docentes mantienen contacto visual y suele dirigir la mirada a los estudiantes durante sus clases.				X	
19	Los docentes utilizan gestos y expresiones faciales adecuados para enfatizar sus mensajes.				X	



E 34

20	Los docentes utilizan y se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con los estudiantes.					X
21	Los docentes mantienen una distancia adecuada con los estudiantes.				X	
22	Los docentes utilizan sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable.					X
23	Los docentes se orientan hacia los estudiantes durante la clase.					X
24	Los docentes realizan automanipulaciones (por ejemplo, tocarse el cabello, la cara, etc.) de manera excesiva.			X		
25	Los docentes realizan movimientos nerviosos con las manos o las piernas (por ejemplo, tamborilear con los dedos, mover las piernas, etc.) de manera excesiva.	X				
26	Los docentes mantienen una adecuada presentación personal (usan terno, están bien peinados, etc.) en el aula.			X		
<b>Escucha activa</b>						
27	Los docentes prestan atención a lo que digo, incluso si no están de acuerdo con ello.				X	
28	Los docentes hacen preguntas para aclarar lo que digo.				X	
29	Los docentes retoman y resumen lo que he dicho para asegurarse de que lo ha entendido correctamente.				X	
30	Los docentes evitan interrumpirme cuando estoy hablando, se centran en mí y evitan distracciones.			X		
31	Los docentes se esfuerzan por entender mi punto de vista, incluso si es diferente al suyo.				X	
32	Los docentes me hacen sentir que me escuchan y me entienden.				X	
<b>Asertividad</b>						
33	Los docentes expresan sus opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa.			X		
34	Los docentes son capaces de decir "no" de manera firme y asertiva.			X		
35	Los docentes manejan los conflictos de manera constructiva.			X		
36	Los docentes no son agresivos, mantienen el control de sus emociones, incluso en situaciones difíciles.			X		
37	Los docentes respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables, independientemente de sus diferencias.				X	
38	Los docentes toman en cuenta las necesidades y deseos de los estudiantes de manera efectiva.				X	
39	Los docentes son capaces de establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.				X	
40	Los docentes y estudiantes se expresan claramente entre sí.				X	
<b>Empatía</b>						
41	Los docentes escuchan atentamente a los estudiantes, haciendo preguntas para aclarar lo que están diciendo y mostrando interés en lo que están compartiendo.				X	
42	Los docentes entienden los sentimientos y perspectivas de los estudiantes.				X	
43	Los docentes se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos.				X	
44	Los docentes son capaces de ponerse en el lugar de los estudiantes.				X	
45	Los docentes reconocen las emociones de los estudiantes, tanto positivas como negativas.				X	
46	Los docentes tratan a los estudiantes con sensibilidad y comprensión.				X	
47	Los docentes ofrecen apoyo y comprensión a los estudiantes, comunicándoles que están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando.				X	

GRACIAS POR BRINDARME TU VALIOSO TIEMPO.



E 55

### CUESTIONARIO

Se presentan una serie de ítems que ayudarán a averiguar el nivel de la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes. Es muy importante que responda a cada pregunta lo más sinceramente posible. No emplee mucho tiempo con cada pregunta; probablemente su primera reacción es la que mejor le identifica.

#### INDICACIONES:

- Lee cada pregunta detenidamente antes de responder. No hay respuesta buena ni mala.
- No se preocupe por dar una buena imagen; sus respuestas son confidenciales.
- Marque con un aspa (X) donde veas por conveniente.

Por favor, señale la respuesta que mejor le identifique con esta clave:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

GÉNERO:  F ( ) M      EDAD: 17      GRADO Y SECCIÓN: 5to "A"

INDICADORES	LO HACE...				
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
<b>Componente verbal</b>					
1		X			
2			X		
3			X		
4		X			
5			X		
6				X	
7				X	
8				X	
9			X		
<b>Componente paraverbal</b>					
10		X			
11		X			
12			X		
13			X		
14		X			
15		X			
16			X		
17				X	
<b>Componente no verbal</b>					
18		X			
19				X	



55

20	Los docentes utilizan y se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con los estudiantes.	X				
21	Los docentes mantienen una distancia adecuada con los estudiantes.				X	
22	Los docentes utilizan sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable.					X
23	Los docentes se orientan hacia los estudiantes durante la clase.			X		
24	Los docentes realizan automanipulaciones (por ejemplo, tocarse el cabello, la cara, etc.) de manera excesiva.		X			
25	Los docentes realizan movimientos nerviosos con las manos o las piernas (por ejemplo, tamborilear con los dedos, mover las piernas, etc.) de manera excesiva.	X				
26	Los docentes mantienen una adecuada presentación personal (usan terno, están bien peinados, etc.) en el aula.		X			
<b>Escucha activa</b>						
27	Los docentes prestan atención a lo que digo, incluso si no están de acuerdo con ello.		X			
28	Los docentes hacen preguntas para aclarar lo que digo.			X		
29	Los docentes retoman y resumen lo que he dicho para asegurarse de que lo ha entendido correctamente.				X	
30	Los docentes evitan interrumpirme cuando estoy hablando, se centran en mí y evitan distracciones.				X	
31	Los docentes se esfuerzan por entender mi punto de vista, incluso si es diferente al suyo.			X		
32	Los docentes me hacen sentir que me escuchan y me entienden.		X			
<b>Asertividad</b>						
33	Los docentes expresan sus opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa.			X		
34	Los docentes son capaces de decir "no" de manera firme y asertiva.			X		
35	Los docentes manejan los conflictos de manera constructiva.		X			
36	Los docentes no son agresivos, mantienen el control de sus emociones, incluso en situaciones difíciles.				X	
37	Los docentes respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables, independientemente de sus diferencias.			X		
38	Los docentes toman en cuenta las necesidades y deseos de los estudiantes de manera efectiva.				X	
39	Los docentes son capaces de establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.		X			
40	Los docentes y estudiantes se expresan claramente entre sí.			X		
<b>Empatía</b>						
41	Los docentes escuchan atentamente a los estudiantes, haciendo preguntas para aclarar lo que están diciendo y mostrando interés en lo que están compartiendo.			X		
42	Los docentes entienden los sentimientos y perspectivas de los estudiantes.	X				
43	Los docentes se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos.				X	
44	Los docentes son capaces de ponerse en el lugar de los estudiantes.			X		
45	Los docentes reconocen las emociones de los estudiantes, tanto positivas como negativas.			X		
46	Los docentes tratan a los estudiantes con sensibilidad y comprensión.		X			
47	Los docentes ofrecen apoyo y comprensión a los estudiantes, comunicándoles que están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando.			X		

GRACIAS POR BRINDARME TU VALIOSO TIEMPO.



E98

### CUESTIONARIO

Se presentan una serie de ítems que ayudarán a averiguar el nivel de la comunicación interpersonal entre docentes y estudiantes. Es muy importante que responda a cada pregunta lo más sinceramente posible. No emplee mucho tiempo con cada pregunta; probablemente su primera reacción es la que mejor le identifica.

#### INDICACIONES:

- Lee cada pregunta detenidamente antes de responder. No hay respuesta buena ni mala.
- No se preocupe por dar una buena imagen; sus respuestas son confidenciales.
- Marque con un aspa (X) donde veas por conveniente.

Por favor, señale la respuesta que mejor le identifique con esta clave:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

GÉNERO: ( ) F  M

EDAD: 17

GRADO Y SECCIÓN: 5to "B"

INDICADORES	LO HACE...				
	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
<b>Componente verbal</b>					
1					X
2				X	
3				X	
4				X	
5					X
6					X
7				X	
8				X	
9					X
<b>Componente paraverbal</b>					
10				X	
11					X
12			X		
13				X	
14			X		
15				X	
16					X
17				X	
<b>Componente no verbal</b>					
18					X
19				X	



E98

20	Los docentes utilizan y se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con los estudiantes.				X	
21	Los docentes mantienen una distancia adecuada con los estudiantes.			X		
22	Los docentes utilizan sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable.				X	
23	Los docentes se orientan hacia los estudiantes durante la clase.				X	
24	Los docentes realizan automanipulaciones (por ejemplo, tocarse el cabello, la cara, etc.) de manera excesiva.					X
25	Los docentes realizan movimientos nerviosos con las manos o las piernas (por ejemplo, tamborilear con los dedos, mover las piernas, etc.) de manera excesiva.				X	
26	Los docentes mantienen una adecuada presentación personal (usan terno, están bien peinados, etc.) en el aula.				X	
<b>Escucha activa</b>						
27	Los docentes prestan atención a lo que digo, incluso si no están de acuerdo con ello.					X
28	Los docentes hacen preguntas para aclarar lo que digo.				X	
29	Los docentes retoman y resumen lo que he dicho para asegurarse de que lo ha entendido correctamente.					X
30	Los docentes evitan interrumpirme cuando estoy hablando, se centran en mí y evitan distracciones.				X	
31	Los docentes se esfuerzan por entender mi punto de vista, incluso si es diferente al suyo.				X	
32	Los docentes me hacen sentir que me escuchan y me entienden.					X
<b>Asertividad</b>						
33	Los docentes expresan sus opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa.					X
34	Los docentes son capaces de decir "no" de manera firme y asertiva.					X
35	Los docentes manejan los conflictos de manera constructiva.			X		
36	Los docentes no son agresivos, mantienen el control de sus emociones, incluso en situaciones difíciles.			X		
37	Los docentes respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables, independientemente de sus diferencias.				X	
38	Los docentes toman en cuenta las necesidades y deseos de los estudiantes de manera efectiva.					X
39	Los docentes son capaces de establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.				X	
40	Los docentes y estudiantes se expresan claramente entre sí.			X		
<b>Empatía</b>						
41	Los docentes escuchan atentamente a los estudiantes, haciendo preguntas para aclarar lo que están diciendo y mostrando interés en lo que están compartiendo.					X
42	Los docentes entienden los sentimientos y perspectivas de los estudiantes.		X			
43	Los docentes se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos.		X			
44	Los docentes son capaces de ponerse en el lugar de los estudiantes.	X				
45	Los docentes reconocen las emociones de los estudiantes, tanto positivas como negativas.	X				
46	Los docentes tratan a los estudiantes con sensibilidad y comprensión.	X				
47	Los docentes ofrecen apoyo y comprensión a los estudiantes, comunicándoles que están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando.		X			

GRACIAS POR BRINDARME TU VALIOSO TIEMPO.

## ANEXO G. Resultados por ítem del cuestionario aplicado a los estudiantes.

### NIVEL DE COMPONENTES VERBALES

**Tabla 20**

*Docentes utilizan un lenguaje claro y preciso*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	4	5	4%	5%
	<b>A veces</b>	34	39	31%	36%
	<b>Casi siempre</b>	37	76	34%	70%
	<b>Siempre</b>	32	108	30%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 21**

*Docentes se expresan de manera fluida y natural en sus clases*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	1	2	1%	2%
	<b>A veces</b>	26	28	24%	26%
	<b>Casi siempre</b>	46	74	43%	69%
	<b>Siempre</b>	34	108	31%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 22**

*Docentes utilizan vocabulario apropiado y fácil de entender*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	0	0	0%	0%
	<b>Casi nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>A veces</b>	27	29	25%	27%
	<b>Casi siempre</b>	45	74	42%	69%
	<b>Siempre</b>	34	108	31%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.



**Tabla 23**

*Docentes usan metáforas y analogías para explicar conceptos, sus contenidos son actualizados y relevantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	0	0	0%	0%
	<b>Casi nunca</b>	7	7	6%	6%
	<b>A veces</b>	36	43	34%	40%
	<b>Casi siempre</b>	43	86	40%	80%
	<b>Siempre</b>	22	108	20%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 24**

*Docentes utilizan preguntas para promover la participación de los estudiantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	9	11	8%	10%
	<b>A veces</b>	22	33	21%	31%
	<b>Casi siempre</b>	36	69	33%	64%
	<b>Siempre</b>	39	108	36%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 25**

*Docentes responden a preguntas de manera clara, completa y concisa*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	0	0	0%	0%
	<b>Casi nunca</b>	11	11	10%	10%
	<b>A veces</b>	33	44	31%	41%
	<b>Casi siempre</b>	30	74	28%	69%
	<b>Siempre</b>	34	108	31%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 26**

*Docentes utilizan el humor para generar un ambiente de confianza y motivación*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	4	4	4%	4%
	<b>Casi nunca</b>	14	18	13%	17%
	<b>A veces</b>	26	44	24%	41%
	<b>Casi siempre</b>	36	80	33%	74%
	<b>Siempre</b>	28	108	26%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 27**

*Docentes prestan atención a las preguntas de los estudiantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	3	3	3%	3%
	<b>Casi nunca</b>	8	11	7%	10%
	<b>A veces</b>	26	37	24%	34%
	<b>Casi siempre</b>	37	74	35%	69%
	<b>Siempre</b>	34	108	31%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 28**

*Docentes se expresan claramente; es decir, tienen claro su propósito, no rompen el hilo de su discurso*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	5	5	5%	5%
	<b>Casi nunca</b>	6	11	5%	10%
	<b>A veces</b>	25	36	23%	33%
	<b>Casi siempre</b>	47	83	44%	77%
	<b>Siempre</b>	25	108	23%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

## NIVEL DE COMPONENTES PARAVERBALES

**Tabla 29**

*Docentes utilizan tono de voz adecuado a cada situación para transmitir su mensaje*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	3	4	3%	4%
	<b>A veces</b>	22	26	20%	24%
	<b>Casi siempre</b>	40	66	37%	61%
	<b>Siempre</b>	42	108	39%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 30**

*Docentes hablan a una velocidad adecuada para que los estudiantes puedan seguirle*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	5	6	5%	6%
	<b>A veces</b>	16	22	14%	20%
	<b>Casi siempre</b>	57	79	53%	73%
	<b>Siempre</b>	29	108	27%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 31**

*Docentes utilizan pausas y silencios de manera efectiva para enfatizar el mensaje*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	4	6	4%	6%
	<b>A veces</b>	31	37	28%	34%
	<b>Casi siempre</b>	42	79	39%	73%
	<b>Siempre</b>	29	108	27%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 32**

*Docentes utilizan entonaciones para expresar emociones*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	14	16	13%	15%
	<b>A veces</b>	23	39	21%	36%
	<b>Casi siempre</b>	43	82	40%	76%
	<b>Siempre</b>	26	108	24%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 33**

*Docentes tienen un timbre de voz agradable y fácil de escuchar*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	4	4	4%	4%
	<b>Casi nunca</b>	8	12	7%	11%
	<b>A veces</b>	31	43	29%	40%
	<b>Casi siempre</b>	41	84	38%	78%
	<b>Siempre</b>	24	108	22%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 34**

*Docentes hablan con un volumen de voz adecuado para el tamaño del aula y todos los estudiantes pueden escucharle*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	6	8	5%	7%
	<b>A veces</b>	27	35	25%	32%
	<b>Casi siempre</b>	38	73	36%	68%
	<b>Siempre</b>	35	108	32%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 35**

*Docentes pronuncian palabras con claridad, hablan sin interrupciones o tropiezos*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	6	7	5%	6%
	<b>A veces</b>	24	31	23%	29%
	<b>Casi siempre</b>	49	80	45%	74%
	<b>Siempre</b>	28	108	26%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 36**

*Docentes utilizan adecuadamente el tiempo con sus estudiantes; es decir, a cada uno le otorga el mismo tiempo de participación*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	6	6	6%	6%
	<b>Casi nunca</b>	7	13	6%	12%
	<b>A veces</b>	32	45	30%	42%
	<b>Casi siempre</b>	43	88	39%	81%
	<b>Siempre</b>	20	108	19%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

## NIVEL DE COMPONENTES NO VERBALES

**Tabla 37**

*Docentes mantienen contacto visual y dirigen su mirada a los estudiantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	3	3	3%	3%
	<b>Casi nunca</b>	12	15	11%	14%
	<b>A veces</b>	28	43	26%	40%
	<b>Casi siempre</b>	48	91	44%	84%
	<b>Siempre</b>	17	108	16%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 38**

*Docentes usan gestos y expresiones faciales adecuados para enfatizar sus mensajes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	4	5	4%	5%
	<b>A veces</b>	34	39	31%	36%
	<b>Casi siempre</b>	42	81	39%	75%
	<b>Siempre</b>	27	108	25%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 39**

*Docentes utilizan y se movilizan en el aula de manera natural, fluida y efectiva para comunicarse con los estudiantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	4	4	4%	4%
	<b>Casi nunca</b>	7	11	6%	10%
	<b>A veces</b>	22	33	21%	31%
	<b>Casi siempre</b>	45	78	42%	72%
	<b>Siempre</b>	30	108	28%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 40***Docentes mantienen una distancia adecuada con los estudiantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	3	4	3%	4%
	<b>A veces</b>	28	32	26%	30%
	<b>Casi siempre</b>	46	78	42%	72%
	<b>Siempre</b>	30	108	28%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 41***Docentes utilizan sonrisas y expresiones faciales relajadas para generar un ambiente agradable*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	3	5	3%	5%
	<b>A veces</b>	28	33	26%	31%
	<b>Casi siempre</b>	48	81	44%	75%
	<b>Siempre</b>	27	108	25%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 42***Docentes se orientan hacia los estudiantes durante la clase*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	0	0	0%	0%
	<b>Casi nunca</b>	3	3	3%	3%
	<b>A veces</b>	34	37	31%	34%
	<b>Casi siempre</b>	46	83	43%	77%
	<b>Siempre</b>	25	108	23%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 43**

*Docentes realizan automanipulaciones (tocarse el cabello, la cara, etc.) en exceso*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	13	13	12%	12%
	<b>Casi nunca</b>	34	47	32%	44%
	<b>A veces</b>	36	83	33%	77%
	<b>Casi siempre</b>	18	101	17%	94%
	<b>Siempre</b>	7	108	6%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 44**

*Docentes realizan movimientos nerviosos con las manos o las piernas (por ejemplo, tamborilear con los dedos, mover las piernas, etc.) de manera excesiva*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	22	22	20%	20%
	<b>Casi nunca</b>	34	56	32%	52%
	<b>A veces</b>	23	79	21%	73%
	<b>Casi siempre</b>	20	99	19%	92%
	<b>Siempre</b>	9	108	8%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 45**

*Docentes mantienen una adecuada presentación personal (usan terno, están bien peinados, etc.) en el aula*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	4	4	4%	4%
	<b>Casi nunca</b>	6	10	5%	9%
	<b>A veces</b>	29	39	27%	36%
	<b>Casi siempre</b>	37	76	34%	70%
	<b>Siempre</b>	32	108	30%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.



**NIVEL DE HABILIDADES DE ESCUCHA ACTIVA****Tabla 46**

*Docentes prestan atención a lo que digo, incluso si no están de acuerdo con ello*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	4	4	4%	4%
	<b>Casi nunca</b>	11	15	10%	14%
	<b>A veces</b>	26	41	24%	38%
	<b>Casi siempre</b>	47	88	43%	81%
	<b>Siempre</b>	20	108	19%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 47**

*Docentes hacen preguntas para aclarar lo que digo*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	3	3	3%	3%
	<b>Casi nunca</b>	4	7	4%	7%
	<b>A veces</b>	34	41	31%	38%
	<b>Casi siempre</b>	46	87	43%	81%
	<b>Siempre</b>	21	108	19%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 48**

*Docentes retoman y resumen lo que he dicho para asegurarse de que lo ha entendido correctamente*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	10	12	9%	11%
	<b>A veces</b>	32	44	30%	41%
	<b>Casi siempre</b>	46	90	42%	83%
	<b>Siempre</b>	18	108	17%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 49**

*Docentes evitan interrumpirme cuando estoy hablando, se centran en mí y evitan distracciones*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	6	6	6%	6%
	<b>Casi nunca</b>	12	18	11%	17%
	<b>A veces</b>	30	48	28%	44%
	<b>Casi siempre</b>	40	88	37%	81%
	<b>Siempre</b>	20	108	19%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 50**

*Docentes se esfuerzan por entender mi punto de vista, incluso si es diferente al suyo*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	3	3	3%	3%
	<b>Casi nunca</b>	14	17	13%	16%
	<b>A veces</b>	33	50	30%	46%
	<b>Casi siempre</b>	39	89	36%	82%
	<b>Siempre</b>	19	108	18%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 51**

*Docentes me hacen sentir que me escuchan y me entienden*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	7	7	6%	6%
	<b>Casi nunca</b>	7	14	7%	13%
	<b>A veces</b>	38	52	35%	48%
	<b>Casi siempre</b>	33	85	31%	79%
	<b>Siempre</b>	23	108	21%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

## NIVEL DE HABILIDADES DE ASERTIVIDAD

**Tabla 52**

*Docentes expresan opiniones y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	3	3	3%	3%
	<b>Casi nunca</b>	4	7	4%	7%
	<b>A veces</b>	27	34	25%	32%
	<b>Casi siempre</b>	48	82	44%	76%
	<b>Siempre</b>	26	108	24%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 53**

*Docentes son capaces de decir "no" de manera firme y asertiva*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	5	7	5%	7%
	<b>A veces</b>	35	42	32%	39%
	<b>Casi siempre</b>	41	83	38%	77%
	<b>Siempre</b>	25	108	23%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 54**

*Docentes manejan los conflictos de manera constructiva*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	10	12	9%	11%
	<b>A veces</b>	35	47	33%	44%
	<b>Casi siempre</b>	37	84	34%	78%
	<b>Siempre</b>	24	108	22%	100%
<b>Total</b>		108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 55**

*Docentes no son agresivos, mantienen el control de sus emociones, incluso en situaciones difíciles*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	11	13	10%	12%
	<b>A veces</b>	28	41	26%	38%
	<b>Casi siempre</b>	35	76	32%	70%
	<b>Siempre</b>	32	108	30%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 56**

*Docentes respetan los derechos de los estudiantes sin sentirse culpables, independientemente de sus diferencias*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	7	8	6%	7%
	<b>A veces</b>	23	31	21%	28%
	<b>Casi siempre</b>	46	77	43%	71%
	<b>Siempre</b>	31	108	29%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 57**

*Docentes toman en cuenta necesidades y deseos de los alumnos de manera efectiva*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	5	7	4%	6%
	<b>A veces</b>	32	39	30%	36%
	<b>Casi siempre</b>	44	83	41%	77%
	<b>Siempre</b>	25	108	23%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 58**

*Docentes son capaces de establecer límites saludables con los demás para llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	1	1	1%	1%
	<b>Casi nunca</b>	5	6	5%	6%
	<b>A veces</b>	31	37	29%	35%
	<b>Casi siempre</b>	50	87	46%	81%
	<b>Siempre</b>	21	108	19%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 59**

*Docentes y estudiantes se expresan claramente entre sí*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	5	5	5%	5%
	<b>Casi nunca</b>	3	8	3%	8%
	<b>A veces</b>	25	33	23%	31%
	<b>Casi siempre</b>	46	79	43%	73%
	<b>Siempre</b>	29	108	27%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

## NIVEL DE HABILIDADES DE EMPATÍA

**Tabla 60**

*Docentes escuchan atentamente a los estudiantes, haciendo preguntas para aclarar lo que están diciendo y mostrando interés en lo que están compartiendo*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	4	4	4%	4%
	<b>Casi nunca</b>	7	11	6%	10%
	<b>A veces</b>	33	44	31%	41%
	<b>Casi siempre</b>	40	84	37%	78%
	<b>Siempre</b>	24	108	22%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 61**

*Docentes entienden los sentimientos y perspectivas de los estudiantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	9	11	8%	10%
	<b>A veces</b>	28	39	26%	36%
	<b>Casi siempre</b>	44	83	41%	77%
	<b>Siempre</b>	25	108	23%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 62**

*Docentes se sienten identificados con las experiencias de los alumnos, comunicándoles que sus sentimientos son válidos y que son comprendidos*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	7	9	6%	8%
	<b>A veces</b>	24	33	23%	31%
	<b>Casi siempre</b>	52	85	48%	79%
	<b>Siempre</b>	23	108	21%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 63**

*Docentes son capaces de ponerse en el lugar de los estudiantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	6	6	6%	6%
	<b>Casi nunca</b>	4	10	3%	9%
	<b>A veces</b>	33	43	31%	40%
	<b>Casi siempre</b>	39	82	36%	76%
	<b>Siempre</b>	26	108	24%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 64**

*Docentes reconocen las emociones positivas como negativas de los estudiantes*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	3	3	3%	3%
	<b>Casi nunca</b>	5	8	5%	8%
	<b>A veces</b>	31	39	28%	36%
	<b>Casi siempre</b>	45	84	42%	78%
	<b>Siempre</b>	24	108	22%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.

**Tabla 65**

*Docentes tratan a los estudiantes con sensibilidad y comprensión*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	3	3	3%	3%
	<b>Casi nunca</b>	7	10	6%	9%
	<b>A veces</b>	31	41	29%	38%
	<b>Casi siempre</b>	43	84	40%	78%
	<b>Siempre</b>	24	108	22%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.



**Tabla 66**

*Docentes ofrecen apoyo y comprensión a los estudiantes, comunicándoles que están allí para ellos y que les importa lo que les está pasando*

		<b>Fi</b>	<b>FI</b>	<b>%i</b>	<b>%I</b>
Válido	<b>Nunca</b>	2	2	2%	2%
	<b>Casi nunca</b>	6	8	5%	7%
	<b>A veces</b>	27	35	25%	32%
	<b>Casi siempre</b>	46	81	43%	75%
	<b>Siempre</b>	27	108	25%	100%
	<b>Total</b>	108	-	100%	-

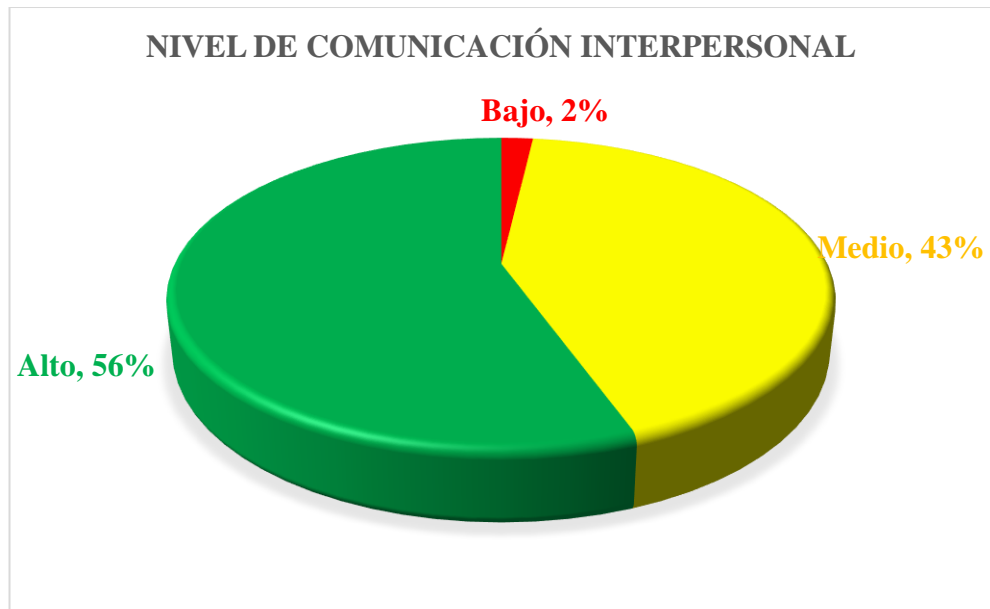
*Nota.* Resultados obtenidos tras la aplicación de la escala de Likert, Puno 2024.



## ANEXO H. resultados de la variable y dimensiones presentadas en figuras.

**Figura 2**

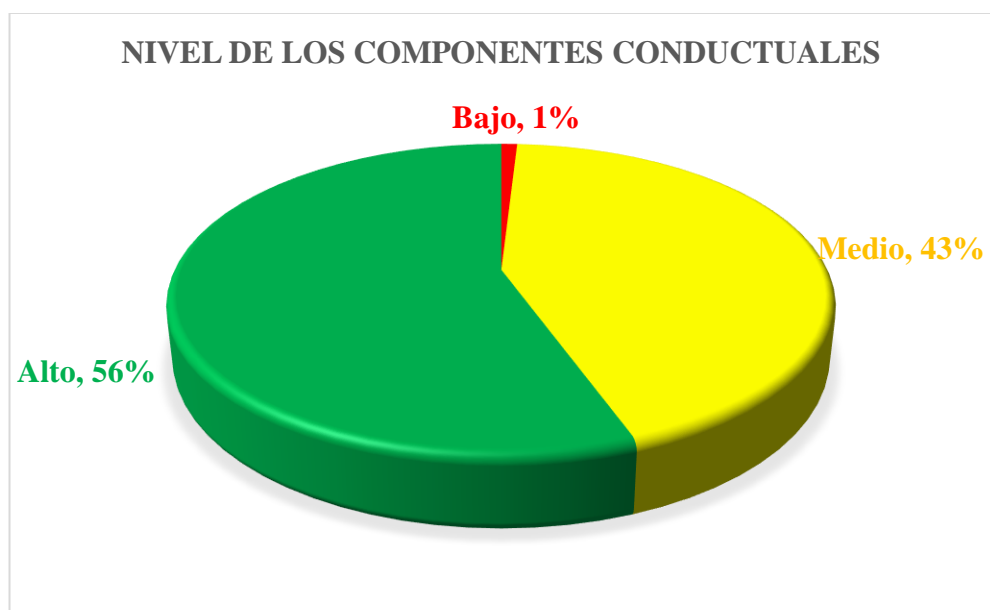
*Nivel de comunicación interpersonal entre docentes y alumnos*



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.

**Figura 3**

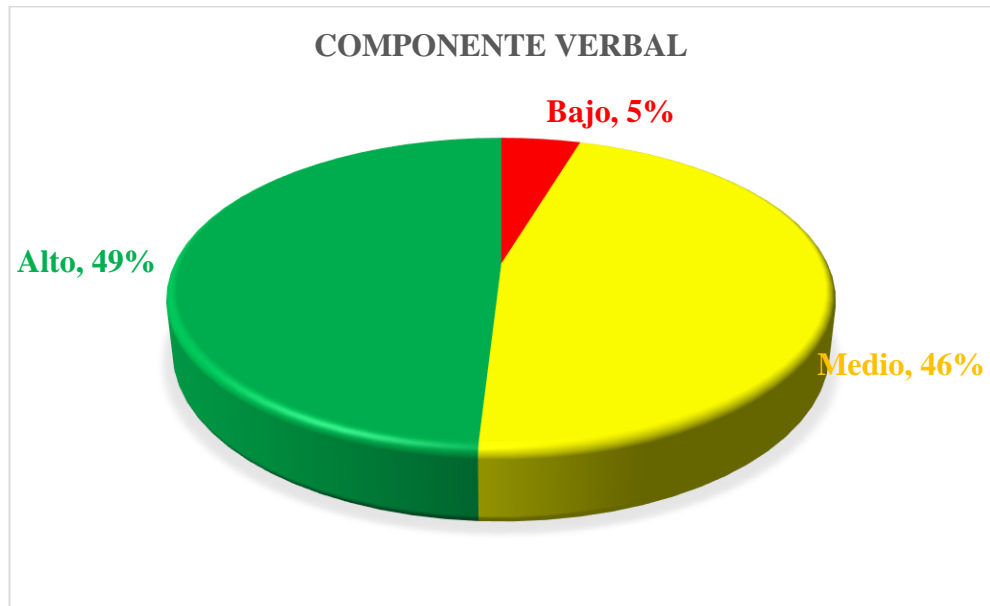
*Nivel de los componentes conductuales entre docentes y alumnos*



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.

**Figura 4**

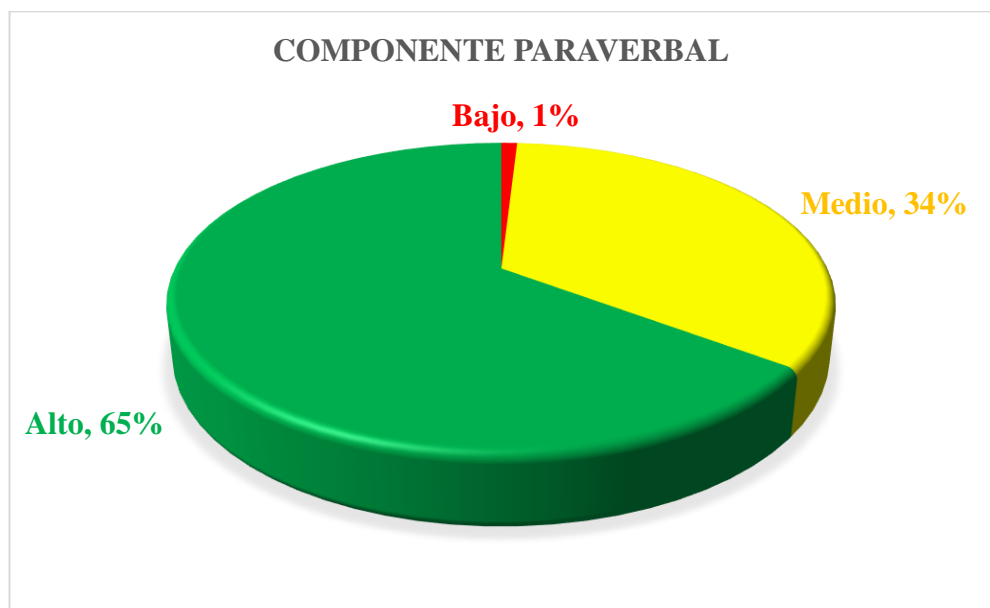
*Nivel del componente verbal entre docentes y alumnos*



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.

**Figura 5**

*Nivel del componente paraverbal entre docentes y alumnos*



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.

**Figura 6**

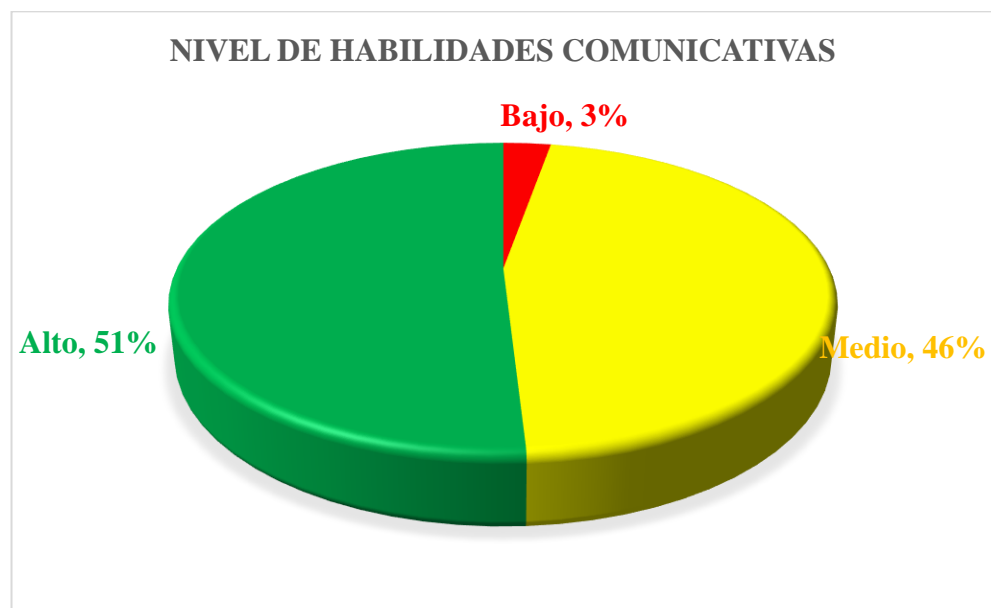
**Nivel del componente no verbal entre docentes y alumnos**



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.

**Figura 7**

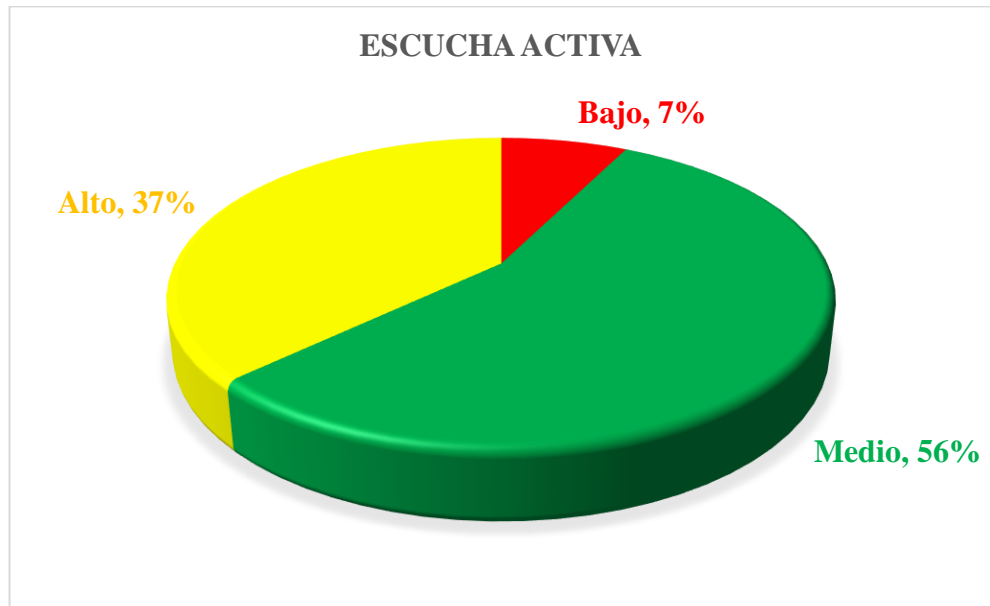
*Nivel de habilidades comunicativas entre docentes y alumnos*



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.

**Figura 8**

*Nivel de escucha activa entre docentes y alumnos*



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.

**Figura 9**

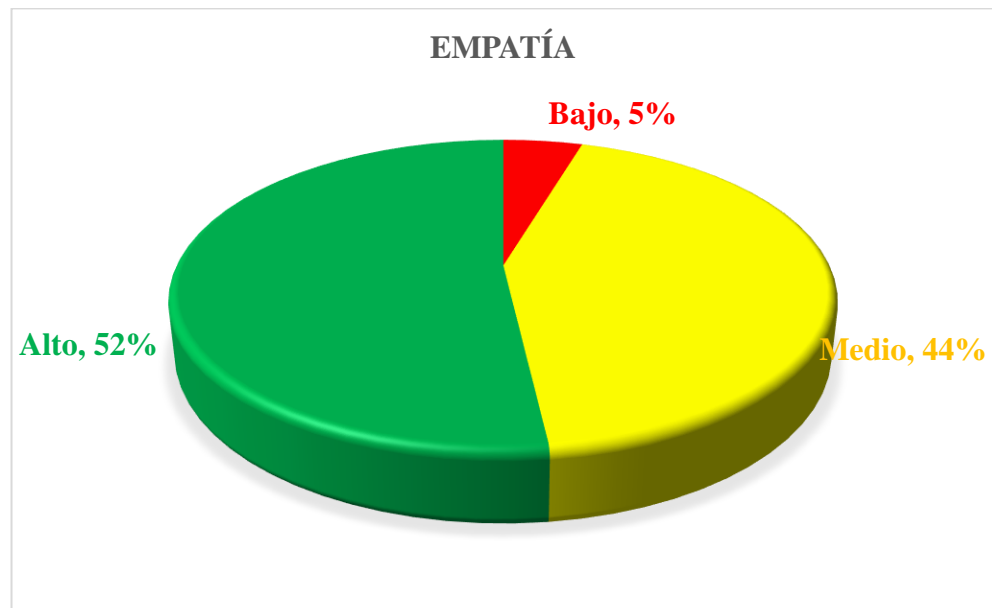
*Nivel de asertividad entre docentes y alumnos*



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.

**Figura 10**

*Nivel de empatía entre docentes y alumnos*



Fuente: elaboración propia, Puno 2024.



## ANEXO J. Panel fotográfico de la aplicación del instrumento.



**Aplicación del cuestionario a los estudiantes de 4to “A”**



**Aplicación del cuestionario a los estudiantes de 5to “B”**



**Aplicación del cuestionario a los estudiantes de 4to “B”**



## ANEXO K. Declaración jurada de autenticidad de tesis.



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Gorki Maquera Maquera  
identificado con DNI 47015884 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" Comunicación Interpersonal entre Docentes y Estudiantes  
de la Institución Educativa Secundaria "José Carlos  
Marcátequi" Aplicación UNA - Puno, 2023 "

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de junio del 20 24

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA (obligatoria)



Huella





## ANEXO L. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Gorki Maquera Maquera  
identificado con DNI 47015884 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Comunicación Interpersonal entre Docentes y Estudiantes de la Institución Educativa Secundaria 'José Carlos Mariátegui' Aplicación UNR - Puno, 2023 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de junio del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella