

Los profesores de excelencia comparten sus conocimientos a través de la retroalimentación con sus alumnos de Comunicación y Periodismo

ARACELI NOEMÍ BARRAGÁN SOLÍS

Facultad de Estudios Superiores Aragón de la Universidad Nacional Autónoma de México.
a.barragansolis@yahoo.com.mx

Resumen

Como parte del *Estudio sobre la Excelencia del Profesorado del Posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)*¹, en este artículo se exponen las características de los profesores de excelencia desde la perspectiva de los alumnos de la Licenciatura en Comunicación y Periodismo de la Facultad de Estudios Superiores Aragón de la misma institución. Con este fin, se revisaron referentes teóricos sobre la excelencia del profesorado y la comunicación; se diseñó un cuestionario con preguntas abiertas, que se aplicó a una muestra intencional de 134 alumnos en 2017. La información se analizó desde un enfoque cualitativo basado en la construcción de categorías. Según los resultados, un profesor de excelencia se comunica con fluidez, claridad y facilidad de palabra, comparte conocimientos, aclara dudas, escucha, acepta opiniones, dialoga, debate, da confianza y retroalimenta con respeto, amabilidad y empatía.

Palabras clave: *Profesor excelente, Comunicación, Periodismo, Retroalimentación*

Excellent Professors Share their Knowledge through Feedback with their students of Communication and Journalism

Abstract

As part of the Study about the Excellence of Graduate Professors of the National Autonomous University of México (UNAM), in this article we expose the characteristics of excellent professors from the perspective of students that are studying the bachelor's degree of Communication and Journalism at the Faculty

¹ Aprobado por el Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (UNAM) del 2017 al 2019.

of Superior Studies Aragón in the same institution. The theoretical references on teacher's excellence and communication were reviewed and a questionnaire with open questions was designed, which was applied to a deliberative sample of 134 students in 2017. The information was analyzed with a qualitative approach based on the construction of categories. According to the results, an excellence professor communicates with fluency, clarity and ease of speech, shares knowledge, clarifies doubts, listens, accepts opinions, has a dialogue attitude, debates and provides confidence and feedback with respect, kindness and empathy.

Keywords: *Excellent professors, Communication, Journalism, feedback*

1. Introducción

El proyecto de investigación “Estudio sobre la Excelencia del Profesorado del Posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México” ha arrojado datos trascendentes, particularmente en cuanto a los rasgos de ser un buen profesor, cuyos resultados se registraron en cinco categorías: Cognitiva, Ética, Afectivo-emocional, Técnica y Social. En esta última destaca la comunicación, que se señaló ampliamente por los 399 académicos de los 41 posgrados de la UNAM que contestaron la pregunta abierta: Indique usted ¿cuáles son los cinco principales rasgos de “ser un buen profesor universitario”. El rasgo de comunicar se expresó como: un saber, una habilidad y una capacidad que deben tener los profesores de excelencia, (Barragán, Figueroa y Hirsch, 2018), sin embargo no se precisaron sus características, por lo cual se consideró necesario profundizar al respecto. Para dicho propósito se construyó la siguiente pregunta: ¿Qué características tiene la comunicación entre un profesor de excelencia y su alumnado? Este interrogante se aplicó a los alumnos de la Licenciatura en Comunicación y Periodismo de la Facultad de Estudios Superiores Aragón de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Para ello, se llevó a cabo la revisión teórica, tanto de la excelencia del profesorado como de la comunicación, y para el trabajo empírico se consideró una muestra intencional conformada por sujetos que tuvieran conocimiento en torno al campo en estudio, como lo son los alumnos de los últimos semestres de la carrera mencionada.

El artículo que ahora se presenta se estructuró en cinco apartados. En el primero se presentan referencias teóricas respecto a la importancia que tiene para los profesores de excelencia el proceso de comunicación con sus alumnos; especialmente en cuanto a la comunicación interpersonal y en el aula, en donde desta-

ca la relación profesor-alumno a partir de la retroalimentación que se lleva a cabo con el fin de compartir los conocimientos.

En el segundo, se precisa el trabajo documental y las estrategias del trabajo empírico a partir del diseño de un cuestionario con preguntas abiertas que se aplicó a una muestra intencional de alumnos de séptimo y octavo semestre, dando respuesta al objetivo general de la investigación. Para el tercero se consideró la información general respecto a los profesores de la carrera de Comunicación y Periodismo de la FES Aragón-UNAM en 2017 y los datos generales de los alumnos participantes.

El cuarto se conforma con la descripción y análisis de los resultados de la pregunta clave respecto a las características de la comunicación con profesores de excelencia, desde la opinión de los alumnos encuestados. En el último rubro, a manera de conclusiones, se reflexiona respecto a los resultados obtenidos y a su estrecha relación con el contexto teórico.

2. Acercamiento teórico

2.1. Comunicadores de excelencia

La investigación de Ken Bain (2007) cuya finalidad era saber lo que hacen y piensan los profesores extraordinarios, se basó en la observación de la práctica docente y la recuperación de las experiencias de los mejores profesores de dos docenas de instituciones estadounidenses. De acuerdo a su definición, un profesor de excelencia “había logrado un gran éxito a la hora de ayudar a sus estudiantes a aprender, consiguiendo influir positiva, sustancial y sostenidamente en sus formas de pensar, actuar y sentir” (p. 15). Así mismo, refiere que algunos profesores extraordinarios en ocasiones hablan con las mismas palabras que se presentan en las publicaciones especializadas, mientras que otros están preocupados por la respuesta que tendrán a sus enseñanzas.

Hablan de transmitir conocimientos y de construir un almacén de información en los cerebros de los estudiantes...ayudar a los que aprenden a esforzarse con las ideas y la información para que construyan su propio conocimiento...los mejores profesores asumen que el aprendizaje tiene poco sentido si no es capaz de producir una influencia duradera e importante en la manera en que la gente piensa, actúa y siente (Bain, 2007: 27-28)

Respecto a lo que hacen los profesores de excelencia, surge una pregunta clave, ¿cómo me comunicaré con mis estudiantes de manera que los mantenga pensando continuamente? Lo primero que se piensa es en las formas de dar clases o los tipos de comunicación con los estudiantes, en donde se podrían considerar explicaciones breves, moderación de discusiones o indicaciones verbales, e

incluso formas alternativas de compartir ideas e información, como el uso de papel, internet, películas o videos; sin embargo, lo más importante “se centra en alentar al estudiante a que se involucre y preste atención...la comunicación tiene éxito sólo si estimula a los estudiantes a pensar” (Bain, 2007: 71-72).

A partir del cuestionamiento respecto a la comunicación con sus estudiantes, los profesores extraordinarios se plantean una serie de preguntas en las que destacan puntos específicos como: el tono de voz, evitar la monotonía, variedad de sonidos con ritmo y color, escuchar, captar la atención, lo que dice con el cuerpo, el apoyo de material visual, las dinámicas en grupo, permitir los espacios de participación, dirigirse a los estudiantes de frente, ser expresivo, evitar el lenguaje confuso, destacar lo más importante y repetir lo que se requiera (Bain, 2007: 72). Lo que se quiere es fomentar el aprendizaje profundo y hacer que los estudiantes sean mejores.

Una de las habilidades más importantes, mostradas por los profesores del estudio, era la capacidad de comunicarse verbalmente de forma que estimulara el pensamiento, sin negar la importancia de la comunicación escrita, “la capacidad de hablar bien – dando instrucciones breves o en largas explicaciones - sigue siendo importante, una destreza que vale la pena refinar tanto como su forma escrita” (p. 133).

Todos los profesores extraordinarios hablaban con sus estudiantes, y la calidad de esas charlas marcaba una diferencia importante en el éxito de la docencia. Generalmente los profesores que mejor cumplían sus objetivos eran los que explicaban mejor las cosas, y absolutamente todos nuestros sujetos eran conscientes de que la mejora de sus destrezas verbales producía mejores respuestas de aprendizaje en sus estudiantes. (Bain, 2007: 133)

Entre los factores efectivos durante la comunicación se encuentra el uso del tono de voz, pues se pone atención para que llegue a todos los presentes, además de hablar claro y con el cuidado requerido para enfatizar puntos de interés. Se distinguió que es importante el movimiento en el entorno del aula, desplazarse en los distintos espacios y hablar de cara a los estudiantes, utilizar gestos apropiados, ya sea durante la exposición o cuando se hace una pregunta y también cuando se requiere del silencio, aunado al uso del lenguaje corporal, pues esto mantiene el interés del estudiante. (Bain, 2007)

A veces, la presentación de un tema era a partir de una historia, “los mejores profesores solían usar lenguaje cálido, ser explícitos, decirlo todo, y contar la historia y dar la explicación. Podían hacer preguntas muy bien formuladas, podían llevar a sus oyentes hasta el interior del asunto” (Bain, 2007: 138) y usaban el lenguaje frío para recordar, para resumir y poco a poco incluían un lenguaje más complejo, comenzaban con generalizaciones simples y después llegaban a la complejidad y a la especialidad.

“Los buenos profesores saben cómo hablar bien, pero también pueden dejar hablar a los estudiantes” (Bain, 2007: 141) así mismo, quieren que piensen y aprendan a participar en un intercambio de ideas a partir de las discusiones que se entablen en clase.

Los grandes profesores no son sólo grandes oradores o moderadores de discusiones; son, fundamentalmente, clases especiales de eruditos y pensadores, que llevan vidas intelectuales que se centran en el aprendizaje, tanto en el suyo como en el de sus estudiantes. Su atención a los detalles en todo lo que hacen procede de un interés por los que aprenden, y su principal preocupación no tiene que ver con la actuación del instructor sino con la naturaleza y los procesos de aprendizaje (Bain, 2007: 150)

Los estudiantes deben centrar su interés en los temas que requieren de su comprensión, discutir ideas, más allá de las lecturas, pues de lo que se trata es de generar opiniones.

2.2. Comunicación interpersonal y en el aula

Cabe precisar que “la palabra comunicación viene del vocablo latino *comunicare*, que significa ‘la acción de poner en común’ de modo de que cuando alguien comunica algo, está poniendo en común con alguien más ese pensamiento” (Maldonado, 1995: 14). Se han elaborado muchas definiciones entre las que se identifica que en común “la comunicación nos pone en relación con el mundo, con los demás y con nosotros mismos... por medio de palabras, gestos, posturas y parpadeos” (Maldonado, 1995: 15). La comunicación, según Martín (2002) es “un tipo peculiar de relación que consiste en compartir la realidad que nosotros hemos conocido (no solo con la inteligencia, sino también con el corazón o con la sensibilidad)... La relación tiene como resultado el acercamiento de los copartícipes” (p. 284-285). Así, las principales razones por las cuales nos comunicamos es para compartir, intercambiar, “*la comunicación es una problemática de la convivencia y del vínculo social, contemporánea de una sociedad de movimiento, de interactividad, de velocidad, de libertad y de igualdad*” [las cursivas son del autor] (Wolton, 2010: 32) por lo cual la comunicación sólo tiene sentido por la existencia del otro y el reconocimiento mutuo, refiere el autor.

“En su forma más simplificada el proceso de comunicación consta de tres elementos, un trasmisor, un mensaje y un receptor. El trasmisor y el receptor pueden estar representados por la misma persona” (Castro y Moreno, 2006: 16), los elementos de la comunicación se encuentran en continua interacción, de tal manera que el propio emisor es a la vez receptor y el receptor es a la vez emisor, aunque existen elementos cambiantes que “pueden interferir o empeorar esa comunicación, como ruidos, barreras, interferencias y sesgos de distinto tipo”. (Petisco, 2014: 25) como se encuentran en el “esquema lineal de la comunica-

ción, en el que se define la secuencia fuente, trasmisor, canal, ruido, receptor y destino” (Castro y Moreno, 2006: 38) o también el que además precisa el regreso de los mensajes o intercambio: Emisor, receptor, mensaje, canal, código, contexto, filtros, retroalimentación (Petisco, 2014: 26).

Al profundizar en el estudio de la comunicación y la función que tienen cada uno de los elementos que participan en el proceso comunicativo, destaca el modelo de Schramm y Osgood (1970) en donde Schramm establece una diferencia entre emisor-comunicador y receptor-perceptor, en el cual se espera la retroalimentación para mejorar su proceso.

El modelo hace referencia directamente a las relaciones interpersonales. En éste, tanto comunicador como receptor guardan una relación en igualdad de privilegios y condiciones (codificar, interpretar y decodificar) y el mensaje es el enlace que logra la interconexión. Castro y Moreno (2006) precisan que cuando la palabra retroalimentación no aparece, se da por asentado que existe, pues su modelo gráfico es circular y el receptor “tiene el poder para codificar un nuevo mensaje y transmitirlo así al comunicador y éste a su vez seguir reproduciendo mensajes para compartírselos” (p. 123)

La comunicación interpersonal es “cuando una persona expresa a otra sus ideas por medio de algún lenguaje, y aquella responde de alguna forma...pues basta una señal o un gesto para comunicar algo. Este tipo de comunicación se da persona a persona o cara a cara”. (Fonseca, Correa, Pineda y Lemus, 2011: 64). Es un intercambio constante de mensajes verbales y no verbales, en donde se intercambia la participación de quien habla y escucha. Esta forma de comunicación se refiere al procesamiento humano de la información “cómo capta la información y cómo se procesa para dotarla de sentido” (Rodrigo, 2001: 52) en donde además se encuentran las emociones.

También la comunicación grupal, reconocida como el flujo de mensajes que se genera entre tres o más personas, en una comunicación cara a cara, en donde se da un trabajo en conjunto. “Es una unidad prácticamente identificable y realizan transacciones de mensajes para la interacción, convivencia y desarrollo del grupo en busca del cumplimiento de sus metas” (Maldonado, 1995: 42-43).

La comunicación se produce a través de dos planos: verbal y no verbal. En la primera se identifica la palabra como símbolo de expresión oral o hablada y por lo tanto, se usan palabras para dar un mensaje. La escrita se da en caracteres que podemos leer y la comunicación oral se manifiesta en palabras que podemos escuchar. Mientras que la no verbal, en la que no se requieren sonidos o palabras, abarca una gran variedad de signos motrices y vocales, que se distinguen en diferentes categorías, tales como: la Kinésica, que comprende los signos motrices, como gestos, mímica y pantomima y la Proxémica, que es el espacio personal cuando se tiene contacto al comunicarse. Además está la comunicación paralingüística, asociada al tono y énfasis de la voz, la mirada, ritmo, frecuencia y

velocidad de la conversación; pausa y errores, entre otros. También comunicamos cosas a través de olores, de un perfume, con la forma de vestirnos y el peinado, cómo andamos y nos acercamos a los demás e incluso con el silencio (Medina y Barquero, 2012; Petisco, 2014). Los dos tipos de comunicación están presentes. “Las habilidades de comunicación verbal son habilidades de pensamiento para idear, seleccionar y organizar un lenguaje con la finalidad de producir mensajes comprensibles y coherentes” (Fonseca, et al., 2011: 54).

En cuanto a las características de la comunicación en el aula, destaca que “lo esencial de la educación, más allá de las informaciones y de los conocimientos, pasa por ese diálogo tan complejo entre seres vivos... por muy interactivos y seductores que sean los canales, no tienen la eficacia de la comunicación humana” (Wolton, 2010: 64) pues es a través de la interacción que se transmiten conocimientos. El docente debe considerar que “para que haya verdadera comunicación debe existir intercambio de información, y que si no existe *feedback* o retroalimentación la comunicación se vuelve en un solo sentido” (Petisco, 2014: 27).

Algunas características que reúne el mensaje son: claridad, pues se deben evitar palabras rimbombantes o expresiones técnicas y conviene emplear frases cortas; brevedad, que significa centrarse en el tema; cortesía, hay que mantener una actitud positiva y respetuosa con nuestros alumnos; cercanía, al utilizar expresiones en primera persona y evitar el tratamiento impersonal hacia el alumnado. (Petisco, 2014)

Un buen profesor se hace entender bien, deja muy claro lo que quiere explicar (Medina y Barquero, 2012) y además sabe escuchar. La escucha activa es indispensable para lograr la identificación con otras personas, se comprende al que habla, se respetan sus opiniones, hay credibilidad y confianza al ser escuchados con atención, al ser atendidos (Fonseca, et al., 2011; Petisco, 2014; Vaello, 2009).

En el proceso comunicativo está presente el entusiasmo, además del conocimiento del tema y, por supuesto, se requiere de interés y preparación. (Fonseca, et al., 2011) Así mismo, es importante la convivencia en el aula en donde destacan, más allá de los espacios y su distribución, el ambiente afectivo “cuidar la calidad de las relaciones interpersonales, crear una atmósfera agradable, un ambiente cordial, ya que pueden ser facilitadores del aprendizaje. A ello puede contribuir el profesor utilizando formas de comunicación verbal y no verbal coherentes, que transmitan confianza” (Petisco, 2014:31). Además del comportamiento no verbal (hombros rectos, postura sin tensiones, sonrisa genuina, voz clara y agradable), el profesor ha de transmitir seguridad, lo cual se identifica al responder asertivamente con firmeza y confianza (no de forma pasiva u hostil) y destacar sus conocimientos también en la comunicación escrita.

La comunicación entre el docente y el alumno se centra en el interés de transmitir conocimiento “el propósito es que nuestros alumnos reciban ese mensaje y lo decodifiquen, transformándolo en un aprendizaje significativo de la idea o información que le fue presentada” (Medina y Barquero, 2012: 232). Para esta comunicación se requiere del uso competente y específico de medios, sistemas e instrumentos de comunicación social, además de estrategias para mejorar la calidad del diálogo o relación, con participación activa entre profesor y alumno, “algunos tipos de comunicación son: oral, escrita, audiovisual, a través de la informática, mediante una lengua extranjera, interpersonal, institucional y digital”. (Medina y Barquero, 2012: 232-233)

Cabe señalar que la actualización del conocimiento es una constante que el docente debe considerar para lograr la comunicación educativa “este discurso debe ser de calidad y excelente armonía entre las funciones educativa, formativa y cultural de la información...” (Medina y Barquero, 2012: 233). En un clima de confianza, de diálogo, de mutua comprensión, también están presentes factores de reconocimiento en torno al comportamiento, como es el respeto. “Solo el profesor respetuoso y respetable tiene derecho a exigir ser respetado” (Vaello, 2009: 230) así mismo, refiere el autor, el profesor está inmerso en un contexto de emociones, por ello se requiere de un ambiente en donde estén presentes emociones positivas y poder solucionar conflictos. Queda bajo la responsabilidad del profesor el mantener un espacio agradable con respeto y empatía lo cual brinda confianza al alumno.

3. Trabajo documental y empírico

3.1 El instrumento y la recopilación de la información

La investigación, desde el enfoque cualitativo, respecto a las características de la comunicación entre los profesores considerados de excelencia y los alumnos de la Licenciatura en Comunicación y Periodismo de la FES Aragón-UNAM, se realiza de forma descriptivo-analítica.

En el ámbito de la investigación documental se revisó, en un primer momento, la literatura respecto al tema de excelencia del profesorado y comunicación; posteriormente, entre la descripción de los datos y el análisis de los resultados, se revisaron los documentos en donde se aborda el tema de la comunicación, la comunicación interpersonal y la comunicación en el aula, se llevó a cabo una lectura crítica para seleccionar la información y conformar el marco teórico en torno a la comunicación de excelencia, que se presenta en esta colaboración.

Para el trabajo empírico se diseñó un cuestionario cualitativo estructurado en dos bloques: Datos generales y Formación profesional de excelencia,

el cual se aplicó en grupo a un *muestreo intencional* (Andréu, 2002) de estudiantes de séptimo semestre y octavo, de la carrera e institución referidas. Se logró encuestar en los turnos matutino y vespertino a cinco grupos² de séptimo semestre y uno de octavo, lo que dio como resultado un total de 134 cuestionarios contestados.

Respecto a los datos generales se solicitó la siguiente información: género, edad, semestre que se está cursando, turno, si es alumno regular o no, si tiene adeudo de asignaturas o no y en su caso señalar cuáles, quiénes sostienen sus estudios, con las siguientes opciones para contestar: padre, madre, padres, otro familiar, beca, tú mismo y otro. En los últimos datos se les pide que indiquen si realizan alguna actividad remunerada o no y en caso afirmativo cuáles.

El segundo rubro se conformó con preguntas abiertas. Una respecto a las actividades de un profesor de excelencia; en segundo lugar y con base en una de las preguntas del Estudio sobre la Excelencia del Profesorado del Posgrado de la UNAM, se solicitaron los tres rasgos que identifican en el desempeño de un “buen profesor” de la carrera y por qué cada uno de ellos y finalmente respecto a las características que como estudiantes identifican durante la comunicación con un profesor de excelencia, la cual se trabaja para esta colaboración.

3.2 Etapas para el registro de los datos

Para registrar los datos se llevó a cabo un proceso en cinco etapas:

1. Los cuestionarios se rotularon con número de folio y la información obtenida se capturó en el programa Excel 2013.
2. Se ordenaron los datos generales del primer bloque y se registraron las frecuencias.
3. Los datos obtenidos de la pregunta abierta se trabajaron a partir del análisis de contenido cualitativo con construcción de categorías (Coffey y Atkinson 2005; Knobel y Lankshear 2001) por lo cual se requirió del orden y sistematización de cada una de las 134 respuestas. Se llevó a cabo la relectura de la información y el registro a partir de las palabras clave identificadas en la conformación del texto, resultando 389 señalamientos.
4. A partir de una nueva relectura de los datos, se ubicaron por subcategorías y se registraron sus frecuencias.
5. En el proceso de reducción de los datos, las subcategorías se agruparon en las categorías generales siguientes: a) el proceso de comunicación

² Se contó con el apoyo de la Lic. Celia Cándida Rodríguez Escobar y de la Lic. Silvia Verónica Rivera Navarrete, docentes de la Licenciatura en Comunicación y Periodismo de la FES Aragón-UNAM, para aplicar el cuestionario en tres de los grupos encuestados de séptimo semestre.

grupal e interpersonal, b) comunicación verbal, c) relación docente-alumnado, d) Preparación profesional y e) valores profesionales, para su posterior descripción.

4. Descripción de los datos

4.1. Profesores en Comunicación y Periodismo de la FES Aragón UNAM

La Facultad de Estudios Superiores Aragón, de la Universidad Nacional Autónoma de México, se fundó en 1976, está ubicada en el norte del Municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México. Cuenta con 14 carreras de licenciatura e ingenierías, tres licenciaturas en el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia, dos especialidades, seis maestrías y tres doctorados (www.aragon.unam.mx 2018). Hasta el ciclo escolar 2018-1, se atendió a una población de 19,198 estudiantes, de los cuales 18,020 estaban inscritos en el sistema escolarizado y 1,178 en el sistema abierto, específicamente, la Licenciatura en Comunicación y Periodismos contó con un total de 1,758 alumnos, con un registro de 852 hombres y 906 mujeres (Macedo 2018, 6-7). Mientras que la planta docente de la facultad está conformada por 1,699 académicos: “48 técnicos académicos, 42 profesores titulares, 34 profesores asociados, 1,475 profesores de asignatura y 100 ayudantes de profesor, de los cuales 152 son pasantes de licenciatura, 4 técnicos, 952 licenciados, 6 cuentan con especialidad, 427 con maestría y 158 con doctorado” (Macedo 2018, 9).

Durante el ciclo escolar 2018-1 había 114 profesores en la carrera de Comunicación y Periodismo, de éstos, el 65.5% tiene estudios de licenciatura, 20.2% maestría y 14% doctorado, (Archivo de la Jefatura de Carrera de Comunicación y Periodismo, 2018). La licenciatura está acreditada por la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, A. C. (ACCECISO). (Macedo 2018, 32).

La Licenciatura en Comunicación y Periodismo se conforma de ocho semestres y 57 asignaturas, en nueve áreas de conocimiento: Teórica; Técnica; Periodística; Metodológica; Administrativa; Pre-especialización: en Trabajo Periodístico Escrito, en Producción Radiofónica, en Producción Televisiva y Formación Complementaria. De las 57 asignaturas, el alumno debe cursar 40 obligatorias, tres obligatorias de elección (Seminario-Talleres en una de las tres áreas de pre-especialización) y dos optativas (del área de Formación Complementaria). (www.aragon.unam.mx 2018).

4.2. Perfil de los estudiantes de la muestra cualitativa

En total se encuestaron 134 estudiantes de la licenciatura en Comunicación y Periodismo, de los cuales se registraron, según el género indicado, 53% mujeres y 47% hombres. El rango de edad de los sujetos se encuentra entre los 20 y 28 años, siendo los de mayor frecuencia los de 21 años con el 33.5% y los de 22 años con el 33%. Con un registro menor se encuentran los alumnos de 23 años, al registrar el 16.4%, seguidos por los de 24 años con el 10.5%, 20, 25 y 27 años con el 1.5% en cada caso y los de 26 y 28 años, además del dato de no señaló, con tan sólo el 0.7% en cada caso.

Respecto al semestre en el que estaban cursando, el 92% señaló séptimo, el 7.5% octavo y sólo el 0.5% no indicó. Cabe destacar que durante el ciclo escolar 2018-1, periodo en el que se aplicó la encuesta, se cursaban semestres nones y sólo se contaba con pocos grupos de asignaturas que pertenecen al semestre par. También la mayoría de los alumnos participantes asistían al turno matutino, en total el 75.5% y en el vespertino el 23% y sólo el 1.5% no señaló.

En cuanto a la pregunta respecto a si son alumnos regulares, es decir, que cursan en el semestre correspondiente a su generación, la mayoría contestó que sí, registrándose en este rubro el 71%, quienes señalaron que no son regulares conformó el 28.3% y no contestó el 0.7%.

Una de las preguntas que arrojó una cantidad considerable de información fue en torno al adeudo de materia, ya que se registraron sin adeudo el 60.5% y con adeudo el 39.5%, lo que significa un porcentaje muy alto, pues se trata de alumnos que están a un semestre de concluir la carrera. Del total de encuestados que indicaron tener adeudo de materias se obtuvo un registro de 105 menciones, debido a que en algunos casos no se han acreditado hasta seis asignaturas. El 63% se concentró en tan sólo 14 asignaturas, siendo las más señaladas: Estilos Periodísticos y Literarios, Entrevista, Seminario de Investigación en Apoyo a la Titulación I y II, Opinión Pública y Fotografía Publicitaria y Artística. La mayoría pertenecen a la etapa Formativa y son materias que se cursan de segundo hasta octavo semestre.

Los alumnos encuestados adeudan más asignaturas del área Metodológica, seguida por las áreas Periodística y Teórica. Respecto a las áreas Técnica y de Formación Complementaria se registraron frecuencias medias, mientras que las áreas Administrativa y de Pre-especialización son las que tienen menos señalamientos.

Respecto a quién sostiene sus estudios, se indicó, según las frecuencias más altas: a los padres con el 38%, padre 22.4%, madre 15.7%, y en otros casos se refirió alguno de los padres, a él mismo y la beca, lo cual da como resultado que el padre es el que mayor presencia tiene, con 92 señalamientos, después la

madre con 77 menciones, él mismo en 26 indicaciones y sólo cinco menciones de beca.

En cuanto a si realizaba alguna actividad remunerada y en caso afirmativo que indicara cuál, los resultados obtenidos indican que más de la mitad de los encuestados no trabaja, al registrarse un 67%, mientras que el 32.8% indicó que sí realiza alguna actividad remunerada. Del total de los que sí trabajan, el 36% desempeña alguna actividad relacionada con la carrera y 64% no tiene relación con la carrera. Algunas actividades se realizan en los medios de comunicación como: prensa, radio, televisión y en multimedia a través de Internet. En estos casos se refirieron en los términos de analista de información, redactor, asistentes de producción radiofónica y televisiva, locución, reportero, monitoreo de medios, diseño gráfico y *community manager*. Por otra parte, entre las actividades que no están relacionadas con la carrera destacan las referidas como empleado de negocios, en negocio familiar y comercio.

5. Descripción y análisis de los resultados

5.1 El proceso comunicativo con profesores de excelencia

La indagación en torno a las características de la comunicación con los profesores de excelencia, desde la opinión de los alumnos de la Licenciatura en Comunicación y Periodismo, de la FES Aragón - UNAM, arrojó un total de 389 resultados que se agruparon en 35 subcategorías intermedias a partir de las cuales se conformaron los contenidos de cinco categorías generales: 1. *El proceso de comunicación grupal e interpersonal*, 2. *Comunicación verbal*, 3. *Relación docente-alumnado*, 4. *Preparación profesional* y 5. *Valores profesionales*.

En cuanto a las subcategorías agrupadas en torno a la categoría 1. *El proceso de comunicación grupal e interpersonal*, destaca retroalimentación, mencionada ampliamente como una de las características principales de la comunicación. Se refirieron a ésta señalando que debe ser buena, permitir el intercambio de información e ideas críticas para fomentar el diálogo con los alumnos y el intercambio constructivo para ambas partes: profesor y alumnos.

Otra de las subcategorías, con mayor número de señalamientos, se refiere a aclarar dudas o resolver dudas, en el sentido de acercarse al profesor durante la clase o en las asesorías para solicitar apoyo al respecto, de tal forma que indican, de diferentes maneras, lo que un profesor de excelencia hace ante esa situación: aclara dudas, resuelve dudas, despeja todas las dudas, tiene sugerencias, debe ser un experto en su área para aclarar cualquier duda, hay disponibilidad de diálogo para cualquier duda. Además, reiteran que muestra disposición o está dispuesto a resolver dudas y es capaz de realizar esta actividad. En algunos momentos, preci-

san, es el mismo profesor el que va a preguntar si existen dudas respecto al tema y resuelve dudas, las veces que sea necesario, con precisión.

Con menos señalamientos, se registró la subcategoría buena comunicación, al indicarse reiteradamente que se entabla la buena comunicación con los alumnos, de manera constante, de forma abierta y accesible, lo cual da como resultado una comunicación efectiva, pues propicia el diálogo constante, así mismo, indican que la comunicación debe ser directa y familiar para facilitar la confianza.

También se mencionó la importancia que tiene ser un buen escucha, al indicar que un profesor de excelencia sabe escuchar, escucha a los alumnos y, además también las propuestas, por lo tanto es un escucha activo con su alumnado.

Por otra parte, se identificaron las subcategorías en torno a la comunicación grupal, en donde se registró, con el mayor número de señalamientos, lo referente a la capacidad de explicación, de análisis e intercomunicación y dominio del grupo. Aunque con menos señalamientos, también indicaron que es importante interactuar con todo el grupo, además de que el profesor está abierto a propuestas y/o ideas, tiene iniciativa para poner en práctica nuevos métodos de estudio, está dispuesto a hacer cambios en las actividades, innovar maneras de trabajar, incluir temas diferentes para enriquecer la clase, genera interés en torno a los temas y permite la aportación con argumentos.

Las características referidas respecto a la categoría 2. *Comunicación Verbal* dan cuenta de la importancia que se le da a la expresión oral pues es a través del habla que comparte sus conocimientos. Entre las subcategorías más señaladas se encuentran: buena o correcta expresión oral, facilidad de palabra y hablar correctamente, de manera clara y con fluidez, también al impartir la clase. Destaca que una cualidad es que el maestro se emociona al hablar con los alumnos, y se presta a hablar, a la vez que se reitera la importancia de un tono de voz adecuado, una voz fuerte y clara que tenga mucha presencia, entonación y dicción pues facilita hablar sobre un tema y aclarar dudas, por lo tanto se transmite el conocimiento.

Respecto a la subcategoría referida como lenguaje, indican que el profesor tiene uso adecuado del lenguaje para poder transmitir ideas, lenguaje fácil y directo, que se entienda. Así mismo, señalan la importancia de la expresión corporal o el lenguaje corporal, al que reconocen como adecuado y dinámico, de esta forma, la comunicación corporal es un elemento que se integra a la palabra hablada, en donde es importante la buena presentación, además del contacto visual, que son parte del desenvolvimiento y la facilidad para iniciar una conversación. Se refieren al hecho de que el profesor sea un buen orador y tenga dominio de la retórica.

Los alumnos señalaron que dar clase puede ser fácil, pero que todos entiendan es lo complicado, de ahí que una característica es la habilidad verbal, usar las palabras correctas y necesarias sin redundancia, tener porte al exponer, no leer sus exposiciones, que no se quede sentado, expresarse con claridad y sin prejui-

cios, además destacan que un profesor de excelencia se expresa con formalidad, se entiende perfectamente y fomenta la expresión con respeto, se pone en el lugar del alumno, se preocupa por el alumno y si entendió.

Además, se identificó el debate como otra subcategoría importante en la comunicación verbal, referida desde las siguientes perspectivas: un profesor de excelencia apoya al debate, está abierto al debate, con él hay apertura a un debate, permite el debate de ideas, debate e incita a la investigación, se da el debate alumno-profesor, se debaten los temas, se pueden debatir los conocimientos adquiridos y también recibe opiniones y comentarios, así como críticas. En algún caso señalan que te reconforta la plática con él.

Con respecto a la categoría 3. *Relación docente-alumnado*, se identificaron las subcategorías siguientes: con más señalamientos se indicó ambiente de respeto, respeto entre ambas partes, empatía, amabilidad, además de buen trato a los estudiantes, buena relación con sus alumnos, disponibilidad o disposición para ayudar y ser capaz de corregir sin ser grosero, por lo tanto se entablan relaciones amenas profesor-alumno, en el sentido de y brindarles apoyo para su crecimiento y lo que llaman conexión profesor-alumno.

Por otra parte, indican de forma reiterada que existe un interés por el alumno, un interés para que alumno pueda expresarse y comprender los temas de clase, el interés por enseñar, interés porque sus alumnos aprendan, por lo cual refieren que el profesor le ofrece información extra para un mayor aprendizaje, porque muestra preocupación por el aprendizaje de sus estudiantes, además de que la relación en el entorno de la comunicación permite aumentar el capital cultural de los alumnos y da la posibilidad a nuevas ideas. Así mismo, reiteradamente se señaló que los profesores de excelencia crean o generan confianza entre los alumnos para que puedan acercarse a ellos, aunado a otras subcategorías, aunque con menos señalamientos, pero importantes en la relación que se entabla durante la comunicación, como son: ser accesible o muy accesible, cordial, atento y paciente para explicar y para lograr que todos los estudiantes puedan comprender mejor el tema.

Otra subcategoría, aunque con pocos señalamientos, se distingue en el ámbito de la relación profesor-alumnado por el hecho de referirse a ella como parte fundamental de la formación profesional, como es: exigente, exigen a la par de que cumple y exigente con la forma de trabajar.

Para la categoría 4. *Preparación profesional* se registraron pocas subcategorías pero muy mencionadas, entre las cuales destaca conocimiento, que se identifica como compartir el conocimiento a través de la comunicación. Es la segunda subcategoría intermedia más señalada, y particularmente la refieren en el contexto de la comunicación de la siguiente forma: además de tener el conocimiento y argumentos bien sustentados, aterriza sus ideas, lleva a cabo un buen desempeño de los temas, hay calidad en sus argumentos, comparte sus conocimientos pro-

fesionales, conoce el tema desde la teoría y la práctica, conocimiento amplio de autores, conocimiento para la fácil explicación del tema, tiene el dominio del campo de estudio y sus conocimientos le permiten entablar la comunicación.

Así mismo, lo identifican por ser claro y directo con el objetivo de la materia, está a la vanguardia de los temas, explica con base en sus conocimientos y por consiguiente logra transmitir conocimiento, se le identifica por la mención de autores o material de investigación, nutre con información bien sustentada, está al pendiente de los avances, sabe mucho del área pero también de otras cosas y tiene un gran nivel de conocimientos, en pocas palabras: está preparado.

Por otra parte, con menos señalamientos se refieren al trabajo que hacen los profesores de excelencia a partir del uso de nuevas tecnologías. Se refieren a ellos como profesores multimedia, indican que usa el material para reforzar el conocimiento, para la divulgación de información en diferentes formatos comunicacionales, que son herramientas necesarias para transmitir el conocimiento, por lo tanto requiere del manejo de material electrónico, ocupar blogs y todos los recursos o materiales multimedia.

Una subcategoría, identificada por varios señalamientos, fue experiencia. Se refirieron únicamente como experiencia o compartir su experiencia, que el profesor tenga experiencia en el campo laboral y experiencia en su materia, por lo tanto está dispuesto a compartir no sólo sus experiencias intelectuales sino también laborales.

En la categoría 5. *Valores profesionales* se integraron subcategorías que tuvieron pocos señalamientos, pero que sin lugar a dudas son parte fundamental de la comunicación que se precisa entre los profesores de excelencia y los alumnos, como son: comprensión, compromiso, criterio flexible, crítico, asertivo, humilde, motivador, tolerante, coherente, creativo, dinámico, dedicado, eficaz y eficiente, entusiasta, excelente redacción y ortografía, veracidad, vocación, amor y pasión por la carrera. Además se contó con un registro de palabras clave que sólo fueron mencionadas una sola vez.

6. A modo de conclusión

Abordar las características de la comunicación entre los profesores de excelencia y los alumnos fue una grata experiencia, desde que se obtuvieron los resultados de la investigación sobre el Estudio sobre Excelencia del Profesorado Universitario del Posgrado de la UNAM, llamó la atención que una de las subcategorías ampliamente señalada fuera comunicación, por lo que se decidió indagar al respecto. Por cierto, que no es tan sencillo y más ahora que se ha precisado un número significativo de características que están presentes en la comunicación y particularmente en la interpersonal. Se puede destacar que al entablar una rela-

ción con otra persona, para intercambiar conocimiento, hay un flujo constante de mensajes con contenido importante para quienes forman parte del proceso.

Desde la perspectiva de los alumnos, la comunicación con un profesor considerado de excelencia tiene características que han sido definidas en el momento de abordar la teoría de la comunicación, pues es una preocupación permanente la retroalimentación de conocimientos, el dominio de la palabra y la escritura para emitir un mensaje, además de complementarse con la comunicación no verbal a través de la cual también se logra enseñar.

Se precisa de una comunicación que permita construir mejores conocimientos, porque se logra la conversación con aquellos que se identifican como los mejores y de quienes se aprende a ser mejor, también; quienes se preparan constantemente para estar en el aula con sus estudiantes.

Un comunicador de excelencia es un buen escucha, un guía en el debate, quien aprovecha desde las palabras y los silencios para compartir sus conocimientos. Entre las principales características que se identificaron y se agruparon en las cinco categorías generales, construidas para este estudio, sobresalen aquellas que fueron mencionadas ampliamente por los encuestados y que coinciden con las referencias teóricas: retroalimentación, buen escucha, guiar en el debate, dominio del lenguaje y hablar correctamente, en donde tiene presencia el tono y la dicción, lo que significa ser un buen orador. Además de las características de la comunicación no verbal, cuando se refieren a tener porte y saber moverse en el salón de clases. Finalmente el valor de respeto destaca en un profesor de excelencia.

7. Referencias bibliográficas

- ANDRÉU, J. (2002), *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro de Estudios Andaluces, Sevilla. Consultado 10 de marzo de 2018 en, <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- BARRAGÁN, A.N., FIGUEROA, M. y HIRSCH, A. (2018), “Principales rasgos de un buen profesor universitario en opinión de académicos de posgrado”, en *Investigación y Formación Pedagógica, Revista del CIEGC*, 4(7) (enero-junio), pp. 6-23, Consultado el 10 de enero de 2018 en, <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvformpedag>
- BAIN, K. (2007), *Lo que hacen los mejores profesores de universidad*, [2 ed.], Publicaciones de la Universidad de Valencia, España.
- CASTRO, I. y MORENO, L.Z. (2006), *El modelo comunicativo: teóricos y teorías relevantes*, Universidad de América, Trillas, México.

- COFFEY, A. y ATKINSON, P. (2005), *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Publicaciones de la Universidad de Alicante, Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia y Editorial Universidad de Antioquia.
- FONSECA, S., CORREA, A., PINEDA, I. y LEMUS, F. (2011), *Comunicación oral y escrita*, Pearson Educación, México.
- KNOBEL, M. y LANKSHEAR, C. (2001), *Maneras de ver: el análisis de datos en investigación cualitativa*. IMCED, Morelia, Michoacán, México.
- MACEDO, F. (2018), *Informe de actividades 2016-2017*, FES Aragón UNAM, Consultado 13 de junio de 2018, en http://www.aragon.unam.mx/aragon/informe/2016-2017/Informe_2016-2017.pdf
- MARTÍN, M. (2002), “Claves para una ética integral de la comunicación” en Agejas, J. Á. y Serrano, F. J. (coords.), *Ética de comunicación y de la información*, Ariel Comunicación, España, pp. 277-294.
- MEDINA, M. y BARQUERO, J. D. (2012), *20 competencias profesionales para la práctica docente*, Trillas, México.
- PETISCO, J. M. (2014), *La comunicación en el aula. Cuando la postura y el gesto toman la palabra*, Dykinson, Madrid.
- RODRIGO, M. (2001), *Teorías de la comunicación: ámbitos, métodos y perspectivas*. Universidad de Valencia, Valencia; Publicaciones de la Universitat Jaume I, Castelló de la Plana; Universidad Pompeu Fabra, Barcelona; Universidad Autónoma de Barcelona, Servei de Publicacions, Ballaterra.
- UNAM-FES Aragón (2007), “Descripción sintética del Plan de Estudios de la Licenciatura en Comunicación y Periodismo de la FES Aragón UNAM”. Consultado 20 de mayo de 2018 en, <https://escolar1.unam.mx/planes/aragon/Cienccom-Arag.pdf>
- UNAM-FES Aragón (2018), “Oferta Educativa”. Consultado el 25 de junio de 2018 en, <http://www.aragon.unam.mx/aragon/oferta-educativa.html>
- VAELLO, J. (2009), *El profesor emocionalmente competente. Un puente sobre “aulas” turbulentas*, Colección Desarrollo Profesional del Profesorado, Graó, España.
- WOLTON, D., (2010), *Informar no es comunicar. Contra la ideología tecnológica*, Gedisa, España.

Recibido: 29/06/18

Aceptado: 15/11/18

