



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES.

**“EL PROCESO DE COMUNICACIÓN VERBAL EN LA
ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLÉS EN EL AULA.”**

NIVEL: EDUCACION MEDIA SUPERIOR.

**CASO ESTUDIO: CECyT # 6 DEL IPN, GRUPOS DE
PRIMER SEMESTRE, TURNO MATUTINO.**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

P R E S E N T A :

GERARDO RAÚL ESCOBAR ÁLVAREZ.



ASESORA DE TESINA:

DRA. ELVIRA HERNÁNDEZ CARBALLIDO.

MÉXICO D.F.

2004.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimiento Especial:

A la **Dra. Elvira Hernández Carballido**, por haberme apoyado desde el inicio de este proyecto, a través de todas sus etapas y hasta su culminación. Gracias por brindarme tu tiempo, paciencia y consejos que me fueron muy útiles para hacer realidad este proyecto.

A mis **sinodales** por contribuir con sus conocimientos, experiencia, comentarios y observaciones que enriquecieron y mejoraron de manera notable la calidad de este trabajo:

Lic. Patricia Toussaint Guerra.

Mtra. Ma. Del Carmen Muñiz Rangel.

Mtra. Verónica Ochoa López.

Lic. Othón Camacho Olín.

A mis compañeros que me brindaron toda su confianza y apoyo al contribuir de manera directa en la investigación:

Lic. Emma Navarro Zúñiga.

Prof. Walter García Vico.

A los alumnos que colaboraron amablemente en este trabajo.

Al CECyT No. 6 del IPN, especialmente a la **Lic. Albertina Ordóñez Cruz** y al **M. en C. Arturo Mendoza Garibay** por las facilidades brindadas para la realización de este trabajo.

Y a todas las personas que colaboraron de manera directa o indirecta en el diseño, desarrollo y conclusión de este trabajo de investigación.

¡ A todos ustedes muchas gracias !

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo receptoral.

NOMBRE: Gerardo Raul Escobar Alvarez.

FECHA: 29 de enero de 2004.

FIRMA: 

Dedicatorias y Agradecimientos:

A **Dios todopoderoso** por permitirme concluir esta etapa tan importante en mi vida y que a su vez me abre las puertas a nuevos retos.

A mis padres **Silvia Alvarez Canelo y José Raul Escobar Romo** por todo el apoyo, amor, y comprensión que me han dado y que me motivan a seguir logrando mis metas.

A mis hermanos con todo el respeto, cariño y admiración que me merecen. Gracias por todo el apoyo que siempre me han brindado: **Silvia, Raul y Luis Angel.**

A **Gladys y Héctor**, por apoyarlos.

A mis sobrinos **Silvia Denisse, Luis Alberto y Hector Christian**, para que sigan adelante y logren todas sus metas.

A mis primos y primas.

Un especial agradecimiento a mi primo **Mario Eduardo** y a mis tías **Mary y Rosy** por su apoyo.

A todos mis tios y tias.

A la memoria de mis abuelitos **Ofelia, José, María y José.**

A mis amigos de la Universidad :**Odilón Trujillo Macedo, Mauricio Cruz Chavez, Tomás Zamora Ruiz, Rodolfo Aguilón García y Paola Villanueva Franco** por compartir esta etapa tan importante de nuestras vidas, para que sigamos adelante apoyandonos y compartiendo nuestros logros.
¡ Gracias amigos !

A mis amigos **Carlos A. Castañeda Nieto, Walter García Vico**, y a sus respectivas esposas. Para que sigamos luchando por lograr todas nuestras metas. ¡ Gracias por su amistad !

Un agradecimiento muy especial con todo mi cariño y admiración a **mi amiga Emma Navarro Zúñiga**, por todo el apoyo, comprensión, y consejos que me ha dado.
¡ Gracias Emma por tu amistad !

Al **Instituto Politécnico Nacional** por la experiencia y conocimientos adquiridos.

A la memoria de Linda y a archie, por su amistad de tantos años.

Con cariño y respeto a **mis profesores de la F.C.P. y S.** que contribuyeron a mi formación intelectual y profesional.
¡ Gracias por esa labor tan noble que realizan !

A la **F.C.P. y S.** por brindarme un lugar en sus aulas y espacios en los que terminé esta primer etapa de mi formación académica, y en los que conocí a muchos de mis amigos con los que hoy comparto este momento tan especial.

Con cariño y respeto a mi **Alma Mater y Máxima Casa de Estudios**, la **Universidad Nacional Autónoma de México**, por darme la oportunidad de prepararme académica y profesionalmente y contribuir a mi crecimiento como persona para convertirme en un verdadero Universitario.

Por último, a todas aquellas personas que de alguna u otra manera han contribuido a mi formación y crecimiento académico, profesional, familiar, social, intelectual, laboral y espiritual, y que al momento de escribir estas líneas escapan a mi memoria.

¡ A todos ustedes muchas gracias y que Dios los bendiga !

ÍNDICE

Índice.....	I, II
Introducción.....	III, IV, V, VI
Capítulo 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN VERBAL PROFESOR-ALUMNO..	1
1.1- El proceso de comunicación verbal "profesor-alumno".....	1
1.2- Elementos que lo conforman.....	18
1.3- Características de la comunicación verbal oral.....	26
1.4.- Características de la comunicación verbal escrita.....	27
Capítulo 2. LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA EN EL AULA	30
2.1- El idioma inglés.....	30
2.1.1- Características.....	31
2.1.2- Uso: Lengua Extranjera.....	32
2.2- Enseñanza del idioma inglés como lengua extranjera.....	32
2.2.1- Método de enseñanza.....	33
2.2.2- La comunicación verbal " profesor-alumno en la enseñanza del inglés.....	37
Capítulo 3. ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CASO.....	40
3.1- Enseñanza del Inglés en el CECyT No 6: Antecedentes y situación actual.....	41
3.2- Contexto del estudio de caso	45
3.2.1- Escuela, instalaciones y materiales didácticos utilizados.	45
3.2.2- Los grupos, los profesores y el curso.....	46
3.3- El estudio de caso	50
3.3.1- Descripción de los grupos estudiados.....	51
3.3.2- Encuestas aplicadas a profesores y alumnos.....	53
3.3.3- Observaciones del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en clase.....	77
3.4- Diagnóstico.....	83
Resultados del estudio de caso: Apoyan la hipótesis original.....	85

Capítulo 4. PROPUESTA: Observaciones que se hacen para mejorar la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el aula.	88
4.1- Observaciones para mejorar el proceso de comunicación verbal oral y escrita profesor-alumno en el estudio de caso.....	89
4.2- Observaciones adicionales para mejorar el proceso de comunicación verbal oral y escrita profesor-alumno	92
4.2. 1- La fuente o el codificador.....	92
4.2. 2- El lenguaje verbal oral y escrito.....	93
4.2. 3- El código.....	94
4.2. 4- El mensaje.....	97
4.2. 5- El canal.....	98
4.2. 6- El decodificador o receptor de la comunicación.....	98
4.2. 7- Los ruidos o interferencias.....	100
4.2. 8- El contexto.....	100
4.2. 9- La retroalimentación o feedback.....	101
4.2.10- El marco de referencia.....	101
4.2.11- Otros aspectos sobre la comunicación verbal.....	102
4.2.12- Aspectos complementarios: La comunicación no verbal....	105
4.2.13- El papel del profesor en la comunicación con sus alumnos.	107
4.2.14- El papel del alumno en la comunicación con su profesor ...	109
 Conclusiones.....	 111
 Glosario.....	 117
 Anexos.....	 125
 Fuentes.....	 140

Introducción

La comunicación es un proceso fundamental en el desarrollo de los seres humanos. Podemos decir que sin comunicación las sociedades no se desarrollarían y los individuos no podrían coexistir, sin importar el área en que se desarrollaran. Al hablar del contexto de enseñanza de una materia determinada, la comunicación también es fundamental ya que sólo si profesor y alumno tienen la posibilidad de intercambiar ideas o conceptos podrán producir y compartir nuevos conocimientos. Esta investigación analiza el proceso de comunicación verbal docente-alumno en la enseñanza del idioma inglés en el aula, a nivel de educación media superior con la finalidad de hacerlo más eficiente.

Realicé esta investigación debido a que, en primer lugar la comunicación verbal mentor-alumno me parece muy interesante por la variedad e inmediatez de formas de retroalimentación que ofrece a los interlocutores tales como la visual, la auditiva o la táctil. Asimismo opino que es atractiva la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés por la importancia que reviste esta lengua actualmente en las áreas laboral, académica, científica y cultural tanto a nivel nacional como internacional. Además la comunicación verbal entre dos personas (profesor y alumno) en un idioma extranjero es una situación poco común y muy interesante para mí como estudiante de ciencias de la comunicación. Finalmente, al realizar este trabajo he aprovechado la experiencia que he adquirido por más de cinco años como profesor de inglés a nivel de educación media superior.

La investigación está enfocada al proceso de comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del idioma inglés en el aula. La comunicación no verbal es una parte importante del mencionado proceso, sin embargo no es el tema central de este trabajo. Por lo tanto, con el propósito de realizar la investigación de manera eficiente, decidí limitar el tema a la comunicación verbal mentor-alumno exclusivamente. De cualquier forma se hace referencia a la comunicación no verbal de manera general y se indica su importancia dentro de la comunicación verbal.

El proceso de comunicación verbal profesor-alumno es estudiado en el contexto de enseñanza del nivel medio superior, para lo cual se toma el caso de una escuela del Instituto Politécnico Nacional: El Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyT) No.6

Los objetivos que se plantearon al iniciar esta investigación fueron :

- El análisis del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del inglés en el aula, para conocer los elementos que propician y también los que obstaculizan su desarrollo eficiente.

- El establecer los conceptos teóricos en los que se basaría la investigación.

- El analizar las características específicas de la comunicación verbal "profesor - alumno" en el estudio de caso. Para esto, se harían observaciones de este proceso de comunicación en el contexto de la clase de inglés en la escuela mencionada con el propósito de hacerlo mas eficiente. Como lo han mostrado plenamente algunos investigadores y autores en el área de la enseñanza entre los que podemos mencionar a Helena Da Silva Gómez y a Ma. Teresa Escudero de quienes se citan algunas de sus aportaciones en esta investigación, una buena comunicación profesor -alumno, además de otros factores, es la base para tener un proceso eficiente de enseñanza- aprendizaje.

Al concluir la investigación se logró analizar el proceso de comunicación verbal profesor-alumno. De acuerdo a las observaciones realizadas del comportamiento comunicativo entre docente y alumno se registraron los elementos y condiciones que lo dificultan o favorecen para en base a ello realizar observaciones a profesores y alumnos sobre aspectos a modificar y así hacer mas eficiente la comunicación verbal entre ellos. De manera particular, se establecieron los conceptos teóricos en los cuales se basó nuestro trabajo de investigación en los capítulos primero y segundo.

Asimismo en el apartado tercero se analizaron las características específicas del estudio de caso. Se hicieron observaciones del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en el contexto de la clase de inglés, se aplicaron encuestas a docentes y alumnos de los grupos estudiados y se realizó investigación documental.

Finalmente, en el capítulo cuarto se estructuró una propuesta con observaciones al mentor y a los alumnos para mejorar la eficiencia de la comunicación verbal entre ellos en la clase de inglés. Al considerar la información que se obtuvo en esta investigación, pienso que se justifica plenamente su realización.

Antes de llevar a cabo este trabajo, la comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del idioma inglés era un tema importante en el área de las ciencias de la comunicación, pero que no había sido analizado de manera detallada en términos de los aspectos que favorecen o dificultan dicho proceso. Al menos así lo indican los pocos antecedentes de investigaciones sobre este tema. Por lo tanto, consideré necesario realizar un estudio que cubriera con detalle la información citada.

La estructura de la tesina es la siguiente: Los capítulos primero y segundo son el marco teórico-conceptual de la investigación. En ellos se utilizaron principalmente técnicas de investigación documental como leer, subrayar, y resumir diversos documentos para extraer la información necesaria y crear una base teórica sobre la cual se desarrollaría la investigación de campo y se llegaría a conclusiones. El capítulo primero contiene los conceptos básicos sobre el proceso de comunicación verbal profesor-alumno. El segundo apartado es un breve recuento del origen y desarrollo del idioma inglés, el método del enfoque comunicativo utilizado en la enseñanza del idioma inglés en la escuela del estudio de caso y las características generales del proceso de enseñanza de ese idioma.

El tercer capítulo es el estudio de caso con dos grupos de primer semestre del turno matutino del CECyT No. 6. El objetivo fue el de tener un contacto mas directo con el fenómeno estudiado. En él se utilizaron primero técnicas de investigación documental para establecer un marco teórico del estudio de caso con información sobre la escuela, sus instalaciones, los grupos y los profesores. Posteriormente se emplearon técnicas de investigación de campo en ciencias sociales, tales como la observación (del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en el contexto de una clase de inglés), y las encuestas aplicadas a los profesores y a una muestra de alumnos de los grupos estudiados.

De este modo se obtuvo un diagnóstico de la situación de comunicación verbal profesor-alumno en el CECyT No. 6. Finalmente, se elaboró en el capítulo cuarto la propuesta para mejorar la eficiencia de la comunicación verbal docente-alumno.

Las propuesta se organiza en dos áreas: Observaciones sobre la comunicación verbal oral y escrita profesor-alumno en el estudio de caso, y observaciones adicionales para mejorar el proceso de comunicación verbal oral y escrita profesor-alumno. Finalmente se exponen las conclusiones del trabajo. Esta investigación proporciona a profesores y alumnos de inglés del nivel medio superior información sobre cómo se desarrolla el tan importante proceso de comunicación verbal entre ellos y provee observaciones para mejorar la eficiencia de dicho proceso.

Capítulo 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN VERBAL PROFESOR-ALUMNO

Este primer capítulo es un marco teórico-conceptual. Como sugiere su nombre, contiene una serie de conceptos que nos ayudan a entender el proceso de comunicación verbal docente-alumno y que forman una base sobre la cual se desarrollara la investigación. En este apartado encontramos conceptos como proceso, el proceso de la comunicación humana, la comunicación verbal oral y escrita. Estos conceptos son básicos para entender el desarrollo de la investigación.

1.1 EL PROCESO DE COMUNICACIÓN VERBAL PROFESOR-ALUMNO

La comunicación verbal que se da entre mentor y alumno en el contexto de enseñanza-aprendizaje de una disciplina determinada es un proceso. Sin embargo, antes de analizarlo, debemos entender el concepto de proceso.

Un proceso es un fenómeno que tiene las siguientes características:

- 1- Presenta constantes modificaciones con el paso del tiempo,
- 2- Todos sus elementos interactúan constantemente, es decir, la dinámica constante es una característica inherente a todo proceso ¹.

En otras palabras, la dinámica, el movimiento y el cambio constante entre los elementos que forman un fenómeno, con el transcurrir del tiempo, son las principales características de un proceso. Sin embargo, la comunicación es un proceso que tiene además características particulares entre las que están la interacción y el contacto entre partes.

(1) David K. Berlo. El proceso de la comunicación. p. 19.

Por ejemplo, es el hecho de que tanto emisores como receptores se pongan en contacto, es decir, que interactúen unos con otros en un contexto determinado ². En el proceso de comunicación, los participantes del mismo, el emisor y el receptor, se ponen en contacto e interactúan constantemente con el transcurso del tiempo, solo que dicha interacción se da en el marco de un contexto específico: Puede ser un restaurante, una fiesta, una oficina, un estadio, o un salón de clase, entre otras posibles situaciones.

Otra característica de la comunicación es el contexto en que se dá. Este elemento también es muy importante, pues afecta notablemente el proceso comunicativo. No es lo mismo llevar a cabo una conversación entre dos amigos en un estadio de fútbol, que una conversación entre doctor y paciente en un hospital, o una conversación entre profesor y alumno en un salón de clase. Cada situación es diferente, los objetivos de los interlocutores en cada caso cambian, el tipo de lenguaje utilizado en cada situación también varía, en ocasiones puede ser formal, en otras semiformal o incluso puede ser informal. A todos estos aspectos que afectan la comunicación se les llama contexto.

Como se mencionó previamente la comunicación es un proceso y por lo tanto es dinámico, y cambia constantemente, no es una entidad estática que se encuentre detenida en el tiempo. Sin embargo, para poder analizar el proceso de comunicación es necesario interferir con su naturaleza, alterarlo, distorsionarlo y separar sus elementos para estudiarlos. No obstante debemos recordar en todo momento que estamos alterándolo. En otras palabras, al detener el proceso de comunicación para analizarlo, lo estamos alterando³. Al alterarlo, puede ser analizado el funcionamiento de sus elementos, y entender la importancia de estos elementos dentro del proceso y como afectan al mismo. De esa manera, podemos darnos cuenta cuando la comunicación no funciona correctamente y tomar las acciones adecuadas para hacerla más eficiente.

(2) Ma. Teresa Escudero La comunicación en la enseñanza. p.11.

(3) Berlo, op. cit.. p. 54.

La interacción que se da entre emisores y receptores en el proceso de comunicación es simbólica ya que por medio de un código común a los interlocutores como puede ser un idioma (español, inglés, francés), o un tipo de lenguaje (lenguaje corporal, mímica, entre otros) tanto el emisor como el receptor intercambian mensajes. Este intercambio de mensajes, como se dijo previamente, se da en un contexto determinado que afecta la comunicación. En ese contexto, la posición social de los interlocutores juega un papel importante en la comunicación, pues determina la manera en que cada persona se comunica con las demás.⁴ Es decir, el contexto se refiere a la ideología que tienen y a la cultura a la que pertenecen los interlocutores. Estos aspectos del contexto son importantes pues determinan la manera en que se comunican emisor y receptor.

Cada persona, al comunicarse, responde a las expectativas del papel social que tiene, y esa situación tiene un efecto determinado en la comunicación. Por ejemplo, un profesor, al comunicarse con sus alumnos, lo hace cumpliendo el papel de profesor, no como padre de familia, no como hijo, no como amigo, sino, guardando cierto comportamiento para cumplir con el papel social que tiene asignado. Quizás después, ese mismo profesor, al llegar a su casa y comunicarse con su esposa e hijos, no lo haga cumpliendo el papel de mentor que desempeñó con sus alumnos, sino cumpliendo el papel de esposo, y de padre de familia.

Obviamente el tipo de lenguaje que usará un emisor (por ejemplo el profesor) en diferentes situaciones cambiará. El tono de voz, el lenguaje corporal, la información, la entonación, tampoco serán los mismos. Los objetivos que buscará lograr con sus comunicaciones asimismo serán distintos seguramente. Por eso es importante considerar el papel social que cada individuo desempeña en el proceso de comunicación, ya que puede darle un sentido muy particular al proceso de comunicación en cada situación.

(4) Della María Crovi Druetta Metodología para la producción y evaluación de materiales didácticos. p.105.

Otra característica importante del proceso de comunicación es su carácter humano. Al respecto Héctor Maldonado nos dice que la comunicación es un proceso de interrelación humana que se lleva a cabo por medio de signos de un código determinado. Así, se intercambia información, ideas, emociones, habilidades, pensamientos con el uso de símbolos, palabras, imágenes, cifras, gráficos, etc... En el proceso de interacción simbólica que es la comunicación, se transmiten mensajes (ideas o emociones) por medio de signos comunes entre emisor y receptor, los que tienen un efecto o una reacción específica o determinada.

Es importante mencionar este aspecto ya que podríamos pensar que la comunicación sirve únicamente para intercambiar datos e información relacionada a estudios o trabajo. Sin embargo a través de la comunicación los seres humanos pueden intercambiar información sobre sentimientos, pensamientos, ideas, reflexiones, y de este modo acercarse más los unos a los otros. Es decir, la comunicación tiene ese carácter humano que la convierte no solo en una herramienta para ayudar a los seres humanos a desarrollarse en su escuela o trabajo, pero también los ayuda a convivir, a relacionarse, a conocerse, y a tener una mejor relación entre ellos.

Además de ser un fenómeno en incesante cambio y con interacción constante entre sus elementos, la comunicación también es un proceso inevitable, irreversible y continuo.

Se dice que es irreversible porque una vez que se ha efectuado no puede retroceder ya que cada nuevo paso es en realidad un avance en el proceso. No hay retroceso. Es un proceso inevitable porque es indispensable para el desarrollo de la humanidad. Para que las sociedades y los seres humanos se sigan desarrollando, necesitan comunicarse continuamente. También es continuo porque para ser un proceso, debe de mantenerse en movimiento continuo y con interacción constante entre sus elementos ⁵.

(5) Héctor Maldonado Willman. Manual de comunicación oral. p.p. 13, 14, 20.

Habilidades de la comunicación

Dentro de la comunicación existen cinco habilidades que son utilizadas por emisores y receptores para intercambiar sus mensajes:

- 1- Hablar (encodificadora).
- 2- Escribir (encodificadora).
- 3- Leer (decodificadora).
- 4- Escuchar (decodificadora).
- 5- La reflexión ó el pensamiento (encodificadora y decodificadora).⁶

No todas las habilidades se utilizan al mismo tiempo por los participantes en una comunicación. Quizás en algún proceso de comunicación se utilizan únicamente la expresión oral (hablar) y la comprensión auditiva (escuchar), como puede ser el caso de una conversación telefónica. Quizás en otro proceso de comunicación se utilizan la expresión escrita (escribir) y la comprensión escrita (leer), como en el caso de un chat en internet (plática informal por medio de internet, se escribe con el teclado de la computadora y el mensaje escrito se visualiza en la pantalla de la computadora, asimismo se leen los mensajes escritos provenientes de nuestro interlocutor también a través de la pantalla del monitor de la computadora).

Incluso puede haber otros procesos comunicativos en los que se utilicen diversas habilidades de la comunicación como en el caso de una clase, en la cual el profesor habla pero también escribe en el pizarrón y los alumnos escuchan las explicaciones y leen lo que les ha escrito. Cuando los alumnos contestan, pueden utilizar lenguaje oral pero también pueden escribir en sus cuadernos o en el pizarrón. A su vez, el mentor escucha a sus alumnos y lee lo que ellos han escrito en sus cuadernos o en el pizarrón. De este modo se comunican verbalmente. Otras habilidades como pintar, dibujar o gesticular en general tienen la misma función que hablar o escribir. En la clase de Inglés, por ejemplo, estas habilidades encodificadoras son muy importantes para enviar mensajes: hablar, escribir, pintar, dibujar, actuar, gesticular. Ellas pueden ser usadas tanto por el docente como por el alumno⁷.

(6, 7) Berlo, op. cit., p. 34.

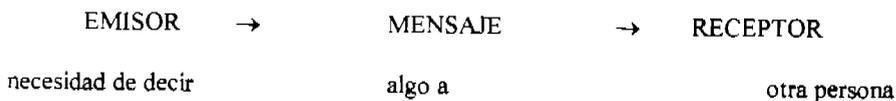
Funcionamiento del proceso de la comunicación

Al hablar del proceso de comunicación, se puede decir que funciona de esta manera: Una persona o emisor, envía una información (un mensaje) a otra persona (a la que llamamos receptor). el emisor tiene un objetivo al realizar ésta acción (su intención) y espera influir en el receptor con su mensaje (causar un determinado efecto).⁸

Es decir, el emisor tiene una necesidad de comunicar algo a otra persona, estructura su mensaje en un código determinado que debe ser del dominio tanto del emisor como del receptor para que se puedan comunicar, elige un canal y a través de ese canal envía su mensaje al receptor, quien lo recibe, lo decodifica, y lo comprende. Una vez comprendido el mensaje, procesa la información y le surge la necesidad al receptor de enviar una respuesta al emisor, por lo que el receptor estructura su mensaje en un código dominado por ambos (emisor y receptor), elige un canal y envía el mensaje al emisor. Este lo recibe, lo procesa y envía otro mensaje al receptor y así sucesivamente. De este modo se completa y desarrolla el proceso de comunicación.

Esquema de la comunicación:

Ma. Teresa Escudero nos brinda este esquema de la comunicación:



Como se aprecia en el esquema, la comunicación se da cuando una persona (emisor) tiene la necesidad de decir algo (mensaje) a otra persona (receptor). Aunque no aparezcan en este esquema elementos como el código y el canal utilizados en la comunicación, si son tratados mas adelante en este trabajo. También se debe mencionar que para completar el proceso de comunicación debe haber una respuesta del receptor al emisor y el proceso se da en un contexto determinado.

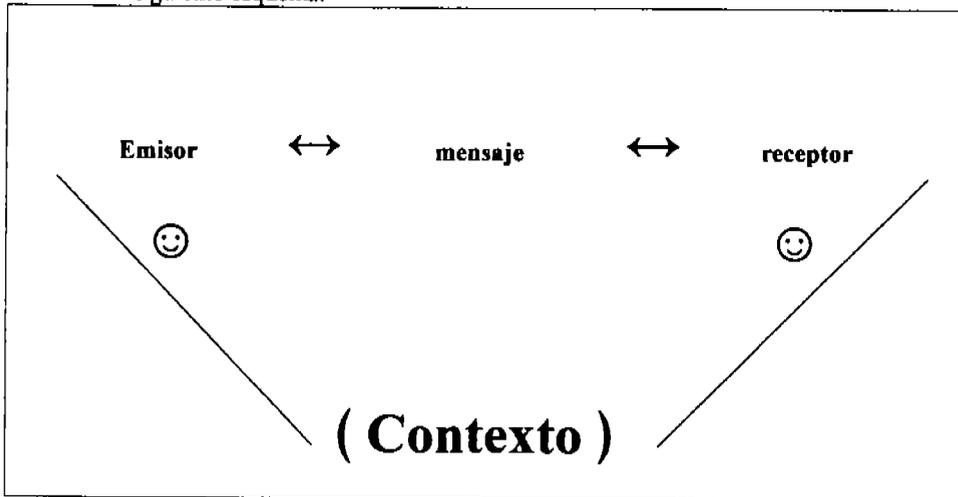
(8) Escudero, op. cit., p.p. 12, 69.

Eileen Mcentee subraya la importancia del contexto en la comunicación al mencionar que durante un día una persona promedio tiene muchos encuentros de comunicación con otras personas desde que se levanta y hasta que se acuesta ,en distintos lugares y a diferentes horas. Los encuentros tienen propósitos variados para los cuales la persona tuvo que haber decidido cuales serían los temas apropiados a tratar y cual sería el comportamiento verbal y no verbal mas adecuado para lograr una comunicación efectiva. El contexto influye en el comportamiento comunicativo del emisor y del receptor. De acuerdo a Eileen Mcentee Las variables mas significativas del contexto de comunicación son:

- 1-El grado de formalidad de la relación, que puede ir desde formal hasta muy informal.
- 2- El grado de interacción entre las personas. Puede haber mucha o muy poca interacción.
- 3- La claridad del propósito de comunicación. Puede ser explícito o vago y no explícito.
- 4- El grado de proximidad entre las personas. La comunicación puede llevarse a cabo cara a cara o por un medio interpuesto entre emisor y receptor.
- 5- El clima de la relación. Puede ser cálido o amable, o puede ser frío o distante.
- 6- La duración de la interacción, la cual puede ser corta o larga.
- 7- Efecto potencial de la interacción. Puede haberse logrado intencional o no intencionalmente. Puede variar desde específico e intencional hasta no específico y no intencional.
- 8- Posibilidad para la retroalimentación. Puede variar desde solicitar la retroalimentación, hasta desalentarla.
- 9- Grado de flexibilidad. Se refiere a los temas y comportamiento de comunicación que se permiten en la interacción. Puede variar desde flexible hasta inflexible.
- 10- Grado de participación de las personas en la interacción. Puede variar desde muy participativa hasta no participativa.
- 11- El nivel en el que se lleva a cabo la comunicación. Puede ser intrapersonal, interpersonal, grupal o público o masivo.⁹

(9) Eileen Mccantee. Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno. p.p. 107, 118.

Tomando en cuenta la información acerca del contexto de comunicación, se puede elaborar el siguiente esquema:



En el esquema podemos apreciar un proceso de comunicación entre dos personas a los que llamaremos emisor (la persona que inicia la comunicación) y receptor (la persona que inicialmente recibe el mensaje), aunque ya sabemos que una vez iniciado el proceso, ambos intrerlocutores alternan la función de emisor y receptor constantemente. Esta situación de comunicación se lleva a cabo bajo circunstancias específicas que es a lo que llamamos contexto de comunicación. Estas circunstancias hacen que ambos interlocutores actuen de determinada manera para lograr su objetivo. ¹⁰

Fin básico de la comunicación humana

Hasta este punto del trabajo hemos estudiado los conceptos de proceso, del proceso de la comunicación humana, pero ¿cuál es el fin básico de la comunicación humana? El disminuir las probabilidades de ser un sujeto desamparado, a merced de nuestras necesidades, de las demás personas y de las circunstancias del medio en que vivimos.

(10) *ibidem.* p.p. 107, 118.

Lo que buscamos al comunicarnos es transformarnos de sujetos pasivos en sujetos activos, capaces de dominar nuestras propias necesidades, influir en los demás y controlar las circunstancias del medio ambiente en que nos desenvolvemos. Es decir, buscamos influir y afectar intencionalmente a nosotros mismos, a los demás y al medio físico en el que vivimos con el propósito de mejorar nuestra posición en el medio en que nos desenvolvemos.

¿ Pero cómo se puede influir en las demás personas al comunicarnos ? lo que hacemos es buscar siempre producir una respuesta específica en nuestros receptores. Nuestras comunicaciones no son en vano, siempre llevan una intención específica, para poder mejorar nuestra relación con las personas que interactuamos y en el medio en que nos desarrollamos.

Se debe tener presente que el principal objetivo de toda persona que se comunica con alguien, independientemente de la profesión o tipo de relación de que se trate, es influir en la conducta de el o de los receptores. Así, escritores, productores de televisión, directores de teatro, profesores, estudiantes y cualquier otro profesionista del que hablemos, al comunicarse con otras personas tiene como objetivo primordial el influir en la conducta de sus receptores.

Sin embargo, por lo regular no somos conscientes de este hecho y lo olvidamos, situación que frecuentemente causa fracasos en nuestras comunicaciones y / o propósitos no deseados. ¹¹

Propósitos de la comunicación

Se dá por hecho que toda comunicación tiene una intención específica, pero veamos cómo se pueden clasificar esos propósitos de nuestras comunicaciones: Todo acto de comunicación humana tiene un fin específico, el cual puede ser: informar, entretener o persuadir.

(11) Berlo, op. cit., p.p. 10, 11, 12

Al informar: Se ofrecen datos a manera de explicación, descripción, definición o exposición.

Al entretener: Se busca lograr que el público pase un momento agradable, ameno con nuestra comunicación.

Al persuadir: Se busca lograr que el receptor realice una acción específica o adopte una idea. La persuasión se puede dividir en propósitos específicos:

- 1- Motivar a la acción.
- 2- Convencer- informar.
- 3- Convencer-reforzar.
- 4- Convencer-cambiar. ¹²

Esquema de los propósitos de la comunicación. En el siguiente esquema se pueden apreciar los propósitos de la comunicación que se mencionaron anteriormente: ¹³

General	Específico	Función.
- Informar	- Explicar - Describir - Definir - Exponer	- Mostrar proceso de funcionamiento. - Dar características. - Aclarar uno o mas términos. - Presentar o dar a conocer.
- Entretener		- Ocupar el tiempo en forma amena.
- Persuadir	- Motivar a la acción - Convencer / formar - Convencer / reforzar - Convencer / cambiar	- Promover una conducta. - Formar opinión. - Reforzar creencias. - Modificar conductas, opiniones o actitudes.

Los seis niveles de comunicación. El proceso de la comunicación puede darse en seis niveles diferentes, de acuerdo al número de personas que intervienen en el proceso y a las características de la interacción que el emisor y el receptor tienen,

La comunicación intrapersonal. ¹⁴

La comunicación interpersonal.

(12) Maldonado, op. cit., p.p. 84 - 87.

(13) Ibidem., p.p. 84 - 87.

(14) Ibidem p. 45

La comunicación grupal.

La comunicación organizacional.

La comunicación masiva., y

la comunicación intermedia.

A continuación explicamos brevemente cada nivel de comunicación, tomando como base lo que nos dice Héctor Maldonado.

La comunicación intrapersonal

Es aquella que se da al interior de cada individuo; una sola persona participa en este proceso. Este tipo de comunicación se da cuando un individuo tiene conversaciones consigo mismo. Es decir, la misma persona es emisor y receptor. Este sujeto es la fuente, encodifica, emite el mensaje, lo decodifica, lo recibe y emite una respuesta o retroalimentación. Ejemplos de este tipo de comunicación son aquellas ocasiones cuando nos preguntamos "¿Qué pantalón me pondré mañana ? " y nos contestamos " Ya se, me pondré el pantalón que acabo de comprar ". Este tipo de conversación es el inicio de toda acción que llevamos a cabo en nuestras vidas. En ocasiones sucede tan rápida y automáticamente que ni siquiera la percibimos, pero sí sucede.

La comunicación interpersonal. Se da entre dos o más personas, de manera directa, donde las personas están físicamente cerca y existe una reacción inmediata. En ocasiones se dice que esta comunicación se lleva a cabo cara a cara, aunque también puede suceder con alguna barrera física de por medio como una ventanilla en un cajero, una mampara, un cancel o una tela en el caso de un confesionario, entre otros ejemplos.

Es importante señalar que esta barrera física que en ocasiones existe no impide que se lleve a cabo la comunicación interpersonal.

Sus características son las siguientes:

- 1- Participan perceptivamente dos o más personas que están físicamente cerca.
- 2- Existe un sólo foco de atención cognitiva visual.

- 3- La interacción se lleva a cabo al intercambiar mensajes. En éste intercambio de mensajes los participantes se ofrecen recíprocamente algunas señales.
- 4- La interacción sucede cara a cara, frente a frente y pueden utilizarse todos los sentidos.
- 5- Por lo general, existen pocas reglas acerca del contexto interpersonal. Es decir, no hay estructuras específicas acerca de frecuencia, forma o contenido.

Ejemplo de comunicación interpersonal es cualquier proceso de comunicación llevado a cabo entre dos o un número mayor de personas por ejemplo en la calle, en un auto, en una casa, en un restaurante, o en otro lugar. Este tipo de comunicación es muy común y es altamente efectiva ya que permite a los interlocutores el intercambiar mensajes por medio de diversos canales simultáneamente: Visual, auditivo, táctil, olfativo, gustativo, entre otros. De este modo, cada interlocutor recibe bastante información sobre la otra persona involucrada en el proceso, y pueden modificar su conducta para llegar a acuerdos que beneficien a ambas partes y así ambos interlocutores cumplan sus propósitos al comunicarse.

La comunicación grupal. Este tipo de comunicación se da cuando un grupo de personas forman una unidad perfectamente identificable y llevan a cabo intercambio de mensajes entre ellas. El objetivo de este intercambio es la interacción, la convivencia y el desarrollo del grupo para cumplir sus metas. Ejemplos de este tipo de grupos son: Algún equipo de fútbol o de otro deporte, un grupo de acción social, un club, un salón de clase o un grupo musical. Es importante señalar que la comunicación grupal se da al interior del grupo, entre los miembros que lo conforman. Cuando la comunicación se da en relación a otro grupo o grupos, entonces hablamos de una variante de esta comunicación, conocida como comunicación intergrupal.

Comunicación Organizacional. Este tipo de comunicación es parecida a la comunicación interpersonal, pero existen diferencias. La comunicación organizacional sucede en contextos formales, donde las jerarquías y las posiciones de poder de las personas que participan en el proceso son determinantes para el flujo de comunicación.

Esta comunicación se puede dar en escuelas, empresas, iglesias, partidos políticos, grupos deportivos y en toda institución formada por individuos y estructurada formalmente para conseguir un fin común. Aquí la comunicación es formal, pues cada persona o grupo de personas que participa representa no sólo a sí misma, sino a una organización o institución. La comunicación se da entre "organizaciones" o "instituciones". Por eso la jerarquía y posición de poder es tan importante.

La comunicación masiva. Este tipo de comunicación se distingue porque:

- 1- Es dirigida a auditorios relativamente grandes.
- 2- El auditorio es heterogéneo, variado, diverso.
- 3- El auditorio conserva su anonimato, no sabemos quiénes son.
- 4- El medio de comunicación actúa en forma pública.
- 5- La transmisión es transitoria.
- 6- Por lo general, el comunicador pertenece a una organización compleja.

La tecnología moderna no es en sí la comunicación masiva, es tan sólo una herramienta que facilita este tipo de comunicación por lo que sí es importante para que este proceso se lleve a cabo. Ejemplos de comunicación masiva son todo tipo de comunicados que se dan a través de los medios de comunicación colectiva tales como la televisión, la radio, los periódicos, las revistas, el cine, el teatro, entre otros. Como sabemos, los auditorios de estos medios son grandes, heterogéneos, variados y diversos. Este público conserva su anonimato ya que no sabemos su nombre, ni quiénes son. Los medios de comunicación masiva actúan en forma pública, su transmisión es transitoria y por lo regular los comunicadores no son personas que hablen en su propio nombre, sino que más bien pertenecen a alguna organización compleja tal como una cadena de televisión o de radio, un periódico o una revista.

Comunicación intermedia. Se sitúa entre la comunicación interpersonal y la masiva. Se vale del teléfono, del teletipo, de la estación radiotelegráfica móvil, la radiofonía, el radar, el satélite o las películas familiares.

Podemos decir que es una comunicación interpersonal que se lleva a cabo a través de uno de estos medios técnicos de comunicación. Se distingue porque existe un instrumento técnico que, por lo general, es usado en condiciones restringidas por participantes perfectamente identificables.¹⁵

Modelo de los componentes de la comunicación.

Podemos clasificar los componentes de la comunicación de acuerdo al siguiente esquema:

Fuente	Mensaje	Canal	Receptor
Habilidades en la comunicación.	Elementos	Vista	Habilidades en La comunicación
Actitudes	Estructura	Oído	Actitudes
Conocimiento	Contenido	Tacto	Conocimiento
Sistema social.	Tratamiento	Olfato	Sistema Social
Cultura	Código	Gusto	Cultura. ¹⁶

En el esquema se puede ver que los cuatro elementos principales del proceso de comunicación como son el receptor, el mensaje, el canal y el receptor, tienen a su vez una serie de elementos. Por ejemplo, en el caso del emisor posee habilidades de la comunicación (leer, hablar, escribir o escuchar), posee actitudes hacia el receptor y hacia el tema de la comunicación, tiene también un cierto conocimiento del tema de la comunicación, pertenece a un determinado sistema social y a una cultura determinada. El mensaje posee elementos, una estructura, un contenido, un tratamiento que se le da al mensaje, y un código que se utiliza para transmitir dicho mensaje.

El canal representa el medio físico a través del cual se transmite o recibe un mensaje, por ejemplo la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. Finalmente en cuanto al receptor, al igual que sucede con el emisor, posee habilidades de la comunicación (leer, hablar, escribir o escuchar), posee actitudes hacia el emisor y hacia el tema de la comunicación las cuales

(15) Maldonado, op. cit., p.p. 45 - 49

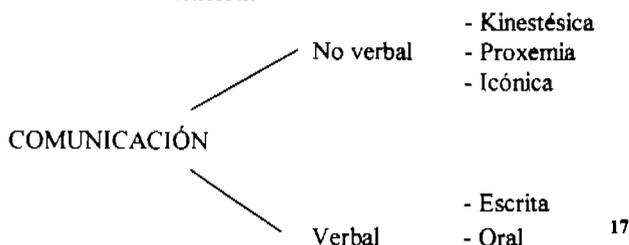
(16) Berlo, op. cit., p. 55

pueden ser de rechazo, aceptación o indiferencia, tiene también un cierto conocimiento del tema de la comunicación el cual puede ser bajo, medio o avanzado, pertenece a un determinado sistema social y a una cultura determinada que afectarán de algún modo en la manera de comunicarse del receptor.

Tipos de comunicación: Verbal y no verbal.

La comunicación también se puede organizar de acuerdo al tipo de lenguaje que se utiliza en el proceso, con lo cual tenemos la comunicación verbal y la no verbal.

Esquema de la comunicación.



Comunicación verbal.

La comunicación verbal es un intercambio simbólico entre emisor y receptor que se realiza por medio del lenguaje oral articulado. Cabe destacar que es la forma más común de comunicación entre la humanidad. ¹⁸ Este tipo de comunicación utiliza palabras para transmitir un mensaje y se subdivide en escrita y oral.

Comunicación verbal escrita. En este tipo de comunicación, las palabras se escriben para emitir el mensaje y se leen para recibirlo.

Comunicación verbal oral. En este tipo de comunicación, las palabras se pronuncian para emitir el mensaje y se escuchan para comprenderlo.

En esta comunicación los individuos intercambian mensajes por medio de la palabra hablada.

(17) Maldonado. Op.cit. p. 70

(18) Crovi, op. cit., p.p.109.

Comunicación no verbal.

Este tipo de comunicación no es el tema central de este trabajo, sin embargo, es importante reconocer que la comunicación no verbal, de manera general, es tan importante como la comunicación verbal. En la comunicación no verbal se transmiten mensajes sin el uso de sonidos o palabras. Se clasifica en kinestésica, proxémica e icónica.

En la comunicación kinestésica se usan movimientos corporales, posturas, gestos, ademanes, entre otros recursos.

En la comunicación proxémica se usa el espacio físico, olores, el tacto y el calor.

En la comunicación icónica se usan signos que transmiten una idea como la flecha curva en una carretera o los signos musicales. ¹⁹

Comunicación kinestésica efectiva. Para lograr una comunicación kinestésica efectiva (corporal) es importante que los movimientos del cuerpo concuerden con el mensaje que se está transmitiendo. Los movimientos del cuerpo deben ser un apoyo para el mensaje y de hecho deben confirmarlo. Recordemos el refrán que dice que “una imagen vale más que mil palabras”.

Comunicación con proxemia efectiva. Para comunicarnos de manera efectiva con el uso de proxemia, debemos considerar la distancia existente entre nosotros y el receptor de acuerdo al mensaje que queramos transmitir. Recordemos que a mayor proximidad, mas impresionante resultará nuestro mensaje en el receptor.

Lenguaje no verbal. Se considera al lenguaje no verbal como el conjunto de señales que transmiten información sin el uso de palabras.

Conductas no verbales más comunes. Estas son las conductas no verbales más comunes utilizadas por las personas:

(19) Maldonado, op. cit., p.p. 69, 70

- Uso del dedo índice para señalar alguna dirección.
- Uso del dedo índice para dar órdenes o amenazar.
- Dibujar en el aire para apoyar gráficamente lo que se expresa.
- Usar las manos gráficamente para juntar o separar dos elementos de que se esté hablando.
- Asentir con la cabeza, indica aceptación o entendimiento.
- Pedir la palabra con el dedo o con la mano.
- Al tocarse la cabeza, sin motivo aparente, denota inseguridad e incertidumbre.
- Rascarse la nariz al hablar denota inseguridad.
- El tocarse la nariz en el puente nasal, denota orgullo de lo que se dice o piensa.
- La presentación personal es importante, dice mucho de la persona y debe de ser adecuada al momento y al contexto.

La postura corporal. Dice mucho del estado de ánimo y carácter de cada persona. Aspectos como pararse correctamente, sentarse bien, caminar de manera segura, sin titubear, sin estar recargado en una barda o algún mueble, todo esto nos dice si la persona se siente segura o insegura, si está cansada o no o si está contenta o nó.

La mirada. Cuando dos personas se encuentran, generalmente el contacto visual es el primer mensaje de conexión entre ambos. Con el contacto visual se indica que uno está consciente de la presencia de la otra persona. Si una persona habla para varias personas o para un grupo, conviene que dirija la mirada a cada uno de los oyentes durante su exposición, de tal forma que ellos reciban el contacto visual y tengan la sensación de estar hablando con el orador. Hay que estar conscientes de que al platicar podemos expresar no verbalmente afecto, rechazo, aceptación, simpatía, interés, timidez, pasividad, nerviosismo, inquietud o alegría. Si copiamos la postura de otra persona, mostramos identificación con ella.

La sonrisa. Principalmente refleja el estado de ánimo personal, la aceptación que se siente por la otra persona y la apertura a la comunicación. ²⁰

La proximidad. Héctor Maldonado nos dice que aunque el espacio vital de cada persona puede variar, por lo regular se distribuye así:

La zona mínima. Es de 15 a 30 cm. alrededor de la persona. Sólo accesible a las personas más amadas.

(20) Maldonado, op. cit., p.p. 76, 77 y 170 - 173

La zona personal. Situada entre 30 y 45 cm. y es usada para un trato muy cercano con las personas en éste espacio.

La zona social. Es de aproximadamente 45 cm. a 1 metro de distancia alrededor de la persona. En este rango de espacio se realizan la mayoría de los encuentros con personas en un día común.

La zona pública. Va de 1 metro a 1.5 metros y es utilizada en relaciones comunicativas que no emplean un trato personal afectivo.

Otros elementos de la comunicación no verbal.

Las barreras personales. Una persona puede enviar señales de apertura y acercamiento hacia la comunicación con otra persona o de distanciamiento, todo depende de si ponen o quitan barreras de por medio entre ésta persona y su posible interlocutor. Las barreras pueden ser objetos (botellas de agua, vasos, libros, mochilas, entre otros objetos) o posturas (cruzar los brazos, cerrar los puños indica agresividad, enojo, cruzar las piernas con las manos cruzadas sobre la pierna muestra actitud defensiva y negativa, o cruzar las piernas al estar de pie). Si se quitan los objetos de por medio, se muestra acercamiento y apertura.

El proceso de comunicación verbal profesor-alumno

La comunicación verbal profesor-alumno es un proceso de interacción simbólica verbal que se da entre maestro y alumno, con un propósito específico, la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés en el contexto de una clase de ese idioma.

1.2- Elementos que conforman el proceso de comunicación verbal profesor-alumno

Mientras algunos autores mencionan que el proceso de comunicación está constituido por estos elementos: un emisor, un mensaje y un receptor, otros mencionan otros componentes adicionales del proceso de comunicación. En este trabajo nos basamos en el concepto del autor David Berlo, que menciona que los componentes del proceso de comunicación son:

- 1- La fuente de la comunicación.
- 2- El codificador.
- 3- El mensaje.
- 4- El canal.

5- El decodificador.

6- El receptor de la comunicación. ²¹

Existe cierta discrepancia respecto al número exacto de los componentes del proceso de comunicación, ya que en algunos textos se incluye a ciertos elementos que en otros textos son dejados fuera, sin embargo, de manera general, se puede decir que los principales componentes del proceso de comunicación son los mencionados previamente.

Cada uno de los elementos que conforman el proceso de comunicación (mensaje, emisor, receptor, reacción, signos) es de tal importancia que si falta uno sólo, todo el proceso deja de funcionar. ²²

Ahora veamos una breve explicación de cada uno de estos elementos.

La fuente de la comunicación. Es el origen del mensaje. Una fuente puede ser una persona, un grupo de personas, animales, sucesos, cosas, o un asunto que inicia la comunicación al estructurar y emitir un mensaje dirigido al receptor. En una clase de Inglés, generalmente es el profesor quien actúa como fuente de la comunicación al iniciar dicho proceso y enviar un mensaje a sus alumnos.

El encodificador. Es la persona o grupo de personas que transforma la idea o información que se quiere transmitir, y la organiza de manera que quede representada por un grupo de signos de un código determinado. Así, queda convertida en un mensaje listo para ser transmitido. ²³ Para organizar esa información, el encodificador hace uso de sus facultades motoras para emitir sus mensajes. Por ejemplo, el maestro, como emisor, hace uso de su voz, de sus movimientos corporales, de sus creaciones para emitir su mensaje. Por otra parte, el alumno, al emitir un mensaje, hace uso de su voz, sus movimientos corporales, sus creaciones (escritura o dibujos) para hacer llegar sus mensajes al maestro.

(21) Berlo, op. cit., p. 25

(22) Maldonado, op. cit., p.p. 20 - 24

(23) Ibidem., p. 24

El emisor. Es la persona, grupo de personas o institución que inicia un proceso de comunicación, información o persuasión al emitir un mensaje²⁴. El emisor inicia su acción al mandar un mensaje al receptor por medio de un canal determinado, para provocar una reacción específica en el receptor. En la clase de inglés generalmente el profesor es el emisor, aunque los alumnos también son emisores al enviar sus mensajes.

El mensaje y sus factores. El mensaje es el producto físico real o verdadero del emisor codificador. Por ejemplo, al hablar nuestro mensaje es el discurso, al escribir lo escrito es el mensaje. Al pintar el cuadro es el mensaje, al gesticular, los gestos y movimientos son el mensaje. Al usar lenguaje corporal el movimiento de nuestro cuerpo es el mensaje.²⁵

David Berlo menciona que todo mensaje posee tres factores:

- 1- El código utilizado.
- 2- El contenido del mensaje.
- 3- La forma en que es tratado el mensaje.

El mensaje se considera en sí el núcleo de la comunicación. Es la información que se transmite de emisor a receptor. Todos los demás elementos del proceso de comunicación realizan su función en relación directa con el mensaje. Incluso la retroalimentación es un mensaje de respuesta que el receptor le envía al emisor.²⁶

El mensaje, en el contexto de la comunicación, es todo lo que una persona tiene para conocer a su interlocutor y para conocerse a sí mismo. Por lo tanto, como emisores o receptores debemos echar mano de todos los recursos que tengamos a nuestro alcance para estructurar mensajes que sean lo más claros posibles. Lo mismo sucede con profesor y alumnos de inglés. También ellos deben esforzarse por estructurar mensajes lo más claros posibles y así, hacer que su comunicación y su proceso de enseñanza-aprendizaje sea tan eficiente como se pueda.

(24) Covi. op. cit., p.113.

(25) Berlo. op. cit., p.p. 43 - 45

(26) Maldonado, op. cit., p. 22

El código del mensaje. Es todo grupo o conjunto de símbolos sistematizados y que se pueden estructurar de modo que tengan algún significado para alguien. Por ejemplo, son códigos los idiomas, el sistema Braille, la clave Morse o los signos musicales, ya que pertenecen a un grupo determinado de símbolos, sistematizados y se pueden estructurar de manera que signifiquen algo para alguien.

Cuando nos comunicamos, cuando queremos emitir un mensaje, elegimos un código para estructurar nuestro mensaje. Por ejemplo, en la clase de inglés el profesor elige su código, el idioma inglés, y estructura su mensaje para comunicarse con sus alumnos. Sin embargo, también existen otros códigos que pueden ser usados por el catedrático para comunicarse con sus alumnos: Verbales (el idioma español, otros idiomas), no verbales (símbolos visuales, gestos, señales con las manos, lenguaje corporal).

El canal. Es un soporte físico necesario para poder transmitir mensajes. Se ubica entre el emisor y el receptor y por su conducto se transmite información.²⁷ Puede ser el papel en una información impresa o las ondas sonoras en la comunicación cara a cara, o las ondas hertzianas en la comunicación masiva a través de la radio, entre otros ejemplos.

La decodificación. Es el proceso en el que el receptor le da un significado a los símbolos que forman el mensaje enviado por el emisor.²⁸

El decodificador. El decodificador es el conjunto de facultades sensoriales que ayudan al receptor a descifrar el mensaje del emisor. Estas facultades sensoriales son: El sistema auditivo, los órganos olfativos, los órganos del tacto, el sistema de la vista, el sistema del gusto y el cerebro, que ayuda al receptor a interpretar las sensaciones provenientes de sus sistemas sensoriales. Así tanto profesor como alumnos usan sus sistemas sensoriales para descifrar los mensajes provenientes de la otra persona, del emisor.²⁹

(27) Crovi. op. cit., P.104.

(28) Maldonado, op. cit., p. 53

(29) Berlo, op. cit., p.p. 13, 25

El receptor. En todo proceso comunicativo, siempre existe un emisor, un mensaje y un receptor quien es la persona que capta el mensaje. Sin alguien que reciba el mensaje, el proceso de comunicación no está completo. El receptor es la persona que vé, lee, escucha, siente, huele o saborea, es quien recibe e interpreta el mensaje emitido por el emisor y es el elemento más importante del proceso de la comunicación. Todo mensaje emitido por el emisor se hace pensando en el receptor, en cómo afectarlo, en cómo influirlo. Por eso en el caso de la clase de inglés, el alumno, es el elemento más importante del proceso de comunicación y del proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. El receptor, en este caso el alumno, es la única razón para que exista el proceso de la comunicación verbal profesor-alumno y el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés.

Otros elementos del proceso de comunicación

La codificación. La codificación también puede describirse como la manipulación de los signos que componen un código para que puedan transmitirse como mensajes.³⁰

El código. Es un sistema de signos que funcionan bajo reglas específicas y que se pueden combinar para representar ideas o información, la cual puede ser transmitida en el proceso de comunicación. Por ejemplo, el idioma español es un código, el idioma inglés es otro código, y podemos emplearlos para enviar mensajes a algún receptor. De este modo, podemos decir que un código es el conjunto de signos que utilizamos para dar a conocer un mensaje y que pertenecen a un sistema específico de signos.

El medio. Es todo instrumento técnico que es soporte y permite la estructuración de mensajes en lenguajes específicos. También se les puede llamar dispositivos técnicos a través de los cuales ocurre la comunicación.

El contexto. En comunicación entendemos por contexto objetivo a todo elemento externo al sujeto y que condiciona el significado del símbolo utilizado en la transmisión del mensaje.

(30) Crovi, op. cit., p.p. 104 - 105 y 116 - 117.

El contexto objetivo se divide en :

Físico. El entorno geográfico, la arquitectura, la cultura, entre otros aspectos.

De agenda. Se refiere a la acción determinada y única del momento del mensaje.

De actividad. Es el papel que desempeña una persona en la situación específica de un mensaje determinado.

Del acto comunicativo. Se refiere a la intención de la comunicación, el ¿ para qué ?, puede ser informar, persuadir o entretener³¹ .

Concepto de Contexto Subjetivo y sus subdivisiones. El contexto subjetivo ó interno es todo elemento que proviene del interior del sujeto mismo y que determina el significado de cada símbolo. El contexto subjetivo se subdivide en afectivo del sujeto y en cognitivo.

Afectivo del sujeto. Es la manera en que el individuo involucra sus sentimientos o emociones en las comunicaciones que realiza.

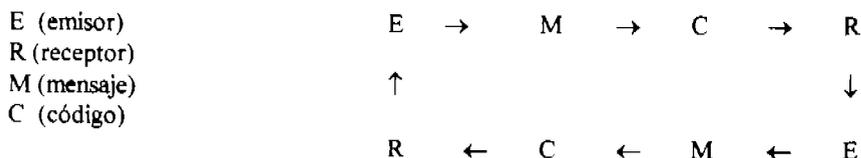
Cognitivo. Es lo que determina su grado de conocimiento. Por ejemplo, su experiencia personal, su preparación, su desarrollo mental, su inteligencia o su memoria.

La retroalimentación o feedback. Cuando el receptor basado en la información que le fue transmitida, envía una respuesta al emisor en forma de mensaje, lleva a cabo una acción llamada retroalimentación. En la retroalimentación el emisor original se convierte ahora en receptor del mensaje. La retroalimentación, también conocida como feedback y respuesta, es la reacción que tiene el receptor ante el mensaje que captó del emisor. "Retroalimentación" proviene del vocabulario de la cibernética y significa información recurrente, es decir, el receptor envía información sobre la información al emisor para que este se entere de los datos enviados por el receptor y así continua el flujo constante de información en el proceso de comunicación.³²

(31) Maldonado, op. cit., p. p. 53 - 55

(32) Escudero, op. cit., p.p.13 - 14

Esquema de la retroalimentación:



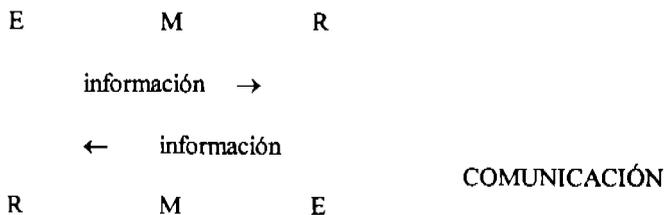
Diferencias entre Información y comunicación

La información es unilateral, tiene un sólo sentido y es sólo una parte de la comunicación, además de estar contenida en el mensaje enviado por el emisor al receptor. Información es una noticia , un informe o un conjunto de conocimientos nuevos para alguien, específicamente para la persona que recibirá un mensaje determinado.

Si estos conocimientos no son nuevos, entonces podemos decir que no se trata de información propiamente dicha. Es el proceso de transmisión o información por una sola vía hacia el receptor. Lo que importa es dar a conocer el contenido, pero no importa la respuesta.

Mientras que la comunicación está conformada por al menos dos informaciones: La enviada por el emisor y la enviada por el receptor al emisor original (que es a lo que llamamos retroalimentación).

Esquema: Diferencias entre información y comunicación:



33

El ruido y las interferencias. Ruido es todo elemento que perturba ó interrumpe un proceso de comunicación. Existen varios tipos de ruido: físicos, semánticos, de códigos entre otros aspectos. El ruido produce pérdida de significado.³⁴ El elemento "ruido" del proceso de comunicación es todo mensaje que interfiere con el mensaje enviado del emisor al receptor. Al interferir con el mensaje principal, lo distorsiona y por lo tanto reduce su claridad, su efectividad. El receptor no lo capta de la manera más eficiente. Así, el proceso de la comunicación pierde efectividad.

En la clase de inglés se pueden encontrar diversos ruidos como vocabulario que el alumno no conoce, ruidos provenientes del exterior, alumnos estudiando alguna materia diferente en la clase de inglés, alumnos platicando en clase o el profesor ó el alumno que piensan en otra cosa durante la clase de inglés.

Tipos de ruido. Los ruidos pueden ser físicos, fisiológicos, psicológicos, semánticos, técnicos, entre otros.

Ruido físico. Es cuando interviene un agente externo: bullicio de la gente, bocinas de los carros, la vía pública.

Ruido fisiológico. Algún problema con los órganos de los sentidos emisores o receptores, por ejemplo problemas del habla o del oído.

Ruido psicológico. Cuando intervienen condiciones internas del individuo (emisor o receptor). Por ejemplo tristeza o felicidad.

Ruido semántico. Es cuando el significado de una palabra es diferente para el emisor y para el receptor.

Ruido técnico. Es el producido por problemas con aparatos que interfieren con la calidad del mensaje.³⁵

El marco de referencia. Es todo el cúmulo de experiencias que ha vivido la persona que recibe el mensaje (el receptor) y que le permiten dar un significado determinado a los signos que constituyen el mensaje.

(34) Crovi. op. cit., p.120.

(35) Maldonado, op. cit., p. 30, 31,

Por ejemplo, un automovilista que ve la luz roja en un semáforo entiende por su experiencia que debe detener su auto para que los autos que vienen circulando por la otra avenida que cruza ese mismo semáforo puedan pasar libremente, ya que ellos tienen la luz verde, que significa que tienen el paso. De este modo, el primer conductor entiende que de no detener su auto podría tener un accidente. Por otra parte, un niño de dos o tres años de edad que ve esa misma luz roja del semáforo no le da el mismo significado que le dió el automovilista, ya que el niño no tiene experiencia manejando ni como peatón. Esa es la importancia de la experiencia para moldear el marco de referencia de las personas. ³⁶

1.3- Características de la comunicación verbal oral.

La comunicación verbal oral es un intercambio simbólico entre emisor y receptor que se realiza por medio del lenguaje oral articulado. Cabe destacar que es la forma más común de comunicación entre la humanidad. ³⁷ La comunicación verbal oral utiliza palabras para transmitir un mensaje.

Comunicación verbal oral. En este tipo de comunicación, las palabras se escuchan.

La comunicación oral es aquella en que los individuos
intercambian mensajes por medio de la palabra hablada.

Una buena comunicación oral debe tener:

- 1- Claridad en su expresión (pues no hay posibilidad de repetirla o revisarla, como sí ocurre con la comunicación escrita.)
- 2- Utilización de signos (palabras) comunes entre el emisor y el receptor.
- 3- El emisor recibe retroalimentación inmediata cuando se está expresando.
- 4- Los mensajes que se transmiten deben de ser acordes con el contexto en el que se encuentran.

Es importante mencionar que el modelo de comunicación verbal que nos muestra Delia Crovi se complementa con los modelos mostrados en esta trabajo previamente: El de Escudero, el de Maldonado y el de David Berlo. Aun cuando no son idénticos, de todos ellos se han tomando elementos para formar el modelo utilizado en este trabajo.

(36) Maldonado, op. cit., p. 39

(37) Crovi, op. cit., p.109.

El entorno de la comunicación oral está conformado por todo elemento que pertenece al contexto del mensaje. Pueden ser:

Contexto semántico. Se refiere al significado o significados de las palabras.

Contexto situacional. Se refiere al uso de palabras referentes al espacio, tiempo o cantidad.

Por ejemplo, allá, eso, esto, entre otras palabras.

Contexto físico. Se refiere al medio físico en que ocurre el mensaje: Una tienda de ropa, una escuela, un baño, una casa, etc...

Contexto cultural. Se refiere a los conocimientos pertenecientes a una cultura determinada.

Por ejemplo: expresiones típicas de una región como "fresa", "chilango", "gacho", "chido", "padre", "rollo", "onda", entre otras.³⁸

Importancia del paralenguaje en la comunicación oral

El paralenguaje es el conjunto de variables que se encuentran en torno al lenguaje y lo modifican de hecho. Por ejemplo, la dicción, el volumen, el ritmo, la emotividad. Al cuidar todos éstos aspectos de manera que sean adecuados al mensaje que queremos transmitir, tendremos mayor éxito en nuestras comunicaciones.³⁹

Concepto de escuchar. Escuchar es captar estímulos sonoros con la disposición anímica de comprender el mensaje que se está recibiendo.⁴⁰

Interferencias o ruidos semánticos. Surgen cuando hay problemas por desconocimiento del código o significado de las palabras por parte del emisor, como cuando el receptor no conoce alguna palabra en particular que el emisor le está transmitiendo.

1.4- Características de la comunicación verbal escrita

La comunicación verbal escrita es un intercambio simbólico entre emisor y receptor que se realiza por medio del lenguaje verbal articulado.⁴¹

(38) Maldonado, op. cit., p. p. 71, 72, 73, 74

(39) *ibidem*, p.p. 77, 78

(40) *ibidem*. p. p. 162, 163

(41) Crovi, op. cit., p.109.

En este tipo de comunicación, las palabras se escriben. Una buena comunicación escrita debe tener:

- 1- Claridad en su expresión aun cuando sí hay posibilidad de revisarla o repetirla, es muy importante la claridad.
- 2- Utilización de signos (palabras) comunes entre el emisor y el receptor.
- 3- Los mensajes que se transmiten deben de ser acordes con el contexto en el que se encuentran.

Elementos del entorno de la comunicación escrita. El entorno de la comunicación escrita, al igual que el de la comunicación oral está conformado por todo elemento que pertenece al contexto del mensaje. Pueden ser:

Contexto semántico. Se refiere al significado o significados de las palabras.

Contexto situacional. Se refiere al uso de palabras referentes al espacio, tiempo, cantidad, etc... Por ejemplo, allá, eso o esto.

Contexto físico. Se refiere al medio físico en que ocurre el mensaje: una tienda de ropa, una escuela, un baño o una casa.

Contexto cultural. Se refiere a los conocimientos pertenecientes a una cultura determinada.

Por ejemplo: expresiones típicas de una región como "fresa", "chilango", "gacho", "chido", "padre", "rollo" u "onda". ⁴²

Dentro de la comunicación escrita, la percepción selectiva es muy importante. Es la capacidad que tiene cada individuo para seleccionar el mensaje que desea captar y desechar los mensajes que no desea captar. ⁴³ Otro elemento de la comunicación escrita son las interferencias o ruidos semánticos. Surgen cuando hay problemas por desconocimiento del código o significado de las palabras por parte del emisor, como cuando el emisor no conoce el código (idioma) o alguna palabra en particular que el emisor le está transmitiendo.

(42) Maldonado, op. cit., p.p. 71, 72, 73, 74

(43) *Ibidem*, p. 162

Por otra parte, para que se pueda dar la comprensión del mensaje en la comunicación escrita, es importante tomar en cuenta el nivel de conocimiento del tema o del idioma que tiene el receptor. Al igual que con el emisor, el receptor también debe poseer un nivel de conocimiento del tema del que esté tratando con el emisor, de otra manera no podrá entender ni descifrar los mensajes provenientes del emisor, o los interpretará mal. Es importante que el nivel de conocimiento sea similar entre el emisor y el receptor. ⁴⁴ En el caso de la clase de inglés, tanto el profesor como el alumno deben tener conocimiento del tema del que se esté hablando, es decir del idioma inglés.

Ruidos en la comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del inglés.

Como se mencionó anteriormente, el elemento "ruido" del proceso de comunicación es todo aquél mensaje que interfiere con el mensaje enviado por el emisor al receptor. Al interferir con el mensaje principal, lo distorsiona y por lo tanto reduce su claridad, su efectividad. El receptor no lo capta de la manera mas eficiente. Así, el proceso de la comunicación pierde efectividad. En la clase de inglés podemos encontrar diversos ruidos como vocabulario que el alumno no conoce, ruidos provenientes del exterior, alumnos estudiando alguna materia diferente en la clase de inglés, alumnos platicando en clase, el profesor o el alumno que piensan en otra cosa durante la clase de inglés, entre otros.

En este primer capítulo de la investigación, se presentaron los conceptos teóricos básicos para comprender la manera en que está organizado y se desarrolla el proceso de comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés. Primero se presentaron los conceptos sobre el proceso de comunicación verbal interpersonal, y después el caso particular de la comunicación verbal profesor-alumno.

En el capítulo segundo se hará un breve recuento del origen, desarrollo y situación actual del idioma inglés, así como de los conceptos básicos sobre el proceso de enseñanza del idioma inglés en el aula, importantes para entender el contexto del estudio de caso.

(44) Berlo, op. cit., p.p. 25, 41

Capítulo 2. La enseñanza-aprendizaje del inglés como lengua extranjera en el aula

En este segundo capítulo se estudia el proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés como lengua extranjera en el aula. El capítulo se organiza de la siguiente manera: Primero se estudia el idioma inglés, su origen, historia y desarrollo, y especialmente su uso como lengua extranjera. Posteriormente se estudia la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera, el método de enseñanza utilizado en la enseñanza de ese idioma en el CECyT No. 6 del IPN y las características de la comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza de este idioma. Así concluye la parte teórico-conceptual de este trabajo, y se establecen las bases para el estudio de caso que se realiza en el tercer capítulo.

2.1- El idioma inglés

Una lengua es un código verbal constituido por un sistema de signos y reglas que pueden ser combinados para estructurar mensajes. ⁴⁵

El idioma inglés es la lengua oficial de países tales como el Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Sudáfrica, Escocia, Irlanda y otros países de influencia británica. Este idioma está incluido en el grupo Anglo-Frisón de la rama occidental de las lenguas germánicas, que a la vez pertenecen a la familia de las lenguas indoeuropeas.

El idioma inglés tiene relación con la lengua frisia, con el neerlandés y algunos dialectos del bajo alemán y con el moderno alemán. ⁴⁶

(45) Helena Da Silva, Gómes y Aline Signoret Dorcasberro. Temas sobre la adquisición de una segunda lengua. P.31

(46) Microsoft Corporation. Enciclopedia Encarta'99 en Español. Art. Lengua Inglesa. Consultada en agosto de 2003.

2.1.1- Características

Como se mencionó previamente, el inglés pertenece a la sub-familia de las lenguas germánicas, que a su vez pertenecen a la familia de las lenguas indoeuropeas.

Familia Indoeuropea de lenguas

Esta es la familia de lenguas europeas o asiáticas más conocida. La hablan aproximadamente 1,500 millones de personas en el mundo actualmente. En esta familia están incluidas la mayoría de las lenguas europeas, las del norte de la India y de otras regiones intermedias. La familia de lenguas indoeuropeas está conformada por las siguientes sub-familias: Itálica, Germánica, Celta, Griega, Báltica, Eslava, Armenia, Albanesa, Indoirania y las extinguidas Hitita y Tocaria. ⁴⁷

Lenguas Germánicas.

Las lenguas Germánicas son una sub-familia de las lenguas indoeuropeas. Más de 400 millones de personas hablan las lenguas Germánicas en el norte y oeste de Europa, en América del norte, sur de África y Australia.

Estas lenguas se pueden clasificar en tres ramas de acuerdo a su estructura y evolución:

- 1- La Germánica oriental.
- 2- La Germánica septentrional ó escandinava y
- 3- La Germánica occidental.

Historia del idioma inglés.

La Historia del idioma inglés se puede dividir en tres etapas básicas: El inglés antiguo, el inglés medio y el inglés moderno. Esta última etapa a su vez se divide en inglés moderno clásico y en inglés moderno contemporáneo.

(47) *ibidem*. Art. Lenguaje. Consultada el 15 de agosto de 2003.

2.1.2- Uso: Lengua extranjera

Lengua materna.

A la lengua materna también se le conoce como lengua madre, lengua nativa o primera lengua (también llamada lengua uno "L 1"). La lengua materna es aquella que se adquiere en la niñez temprana y que el hablante desarrolla al momento de interactuar de manera natural con otros hablantes nativos de esa misma lengua.

Segunda lengua

Una segunda lengua es aquella que adquiere una persona hablante no nativa de dicho idioma. La adquiere o aprende de manera informal, al interactuar de manera natural con hablantes nativos de esa lengua. ⁴⁸ Así una segunda lengua se aprende después de la lengua materna y es aprendida en un país en el que es idioma oficial. Por ejemplo cuando un extranjero aprende el inglés como una segunda lengua en Estados Unidos, en Gran Bretaña, en Australia, en Nueva Zelanda, en Canadá o en algún otro país de habla inglesa.

Lengua extranjera

Una lengua extranjera es aquella que adquiere (inconscientemente) o aprende (conscientemente) un hablante no nativo de ese idioma. En este caso, el aprendizaje se lleva a cabo de manera formal, en escuelas, con profesores y no con la interacción natural de hablantes nativos de ese idioma. El aprendizaje de un idioma como lengua extranjera se lleva a cabo en un país en el que dicho idioma no es lengua oficial.

2.2- Enseñanza del idioma inglés como lengua extranjera

El aprendizaje es el proceso por el cual se asimilan conocimientos que serán utilizados en un futuro. Esta asimilación sucede por las modificaciones de actitudes, la adquisición de intereses y valores sociales o los cambios de personalidad.

(48) Da Silva, op. cit., p.p.53 - 54.

El proceso de aprendizaje de una lengua se caracteriza por manejar las reglas gramaticales de ese idioma de manera consciente. Es decir, el aprendizaje es un proceso consciente por el cual se desarrolla el conocimiento de manera formal de una lengua. Para este proceso, la enseñanza formal es muy importante. La principal meta del proceso de enseñanza-aprendizaje de una lengua es la comunicación con otros hablantes de ese mismo idioma.⁴⁹

Existen cinco aspectos que conforman los principios de la enseñanza de una lengua extranjera: el profesor, el alumno, el proceso de enseñanza, el proceso de aprendizaje y el idioma ó cultura que se va a aprender.⁵⁰

2.2.1- Método de enseñanza

A continuación se describe el método utilizado en la enseñanza del idioma inglés en el aula en la escuela del estudio de caso: El enfoque comunicativo o "communicative approach" en inglés. Cada profesor no adopta todas las características de este método, más bien toma aquellas que mejor se adaptan a su modo de enseñanza y a su situación particular.

El profesor es quien debe de sacar sus propias conclusiones entre los principios que le presenta este método y su situación particular de enseñanza. Así, toma sólo lo que le es útil de acuerdo a sus circunstancias, lo que le ayuda a hacer elecciones bien informadas.⁵¹

(49) Da Silva, op. cit., p.p.13, 55, 145

(50) Diane Larsen-Freeman. Techniques and principles in language teaching, p. xi

(51) ibidem, p.142.

Método del enfoque comunicativo. (The communicative approach).

Cuando nos comunicamos, usamos el idioma para cumplir una función como discutir, persuadir ó prometer, dentro de un contexto social (la intención, el nivel de emoción, la persona a quien se dirige y la relación que se tiene con esa persona). Igualmente, los alumnos deben usar el idioma meta para negociar con su interlocutor. Estos son los principios que definen al método del enfoque comunicativo.⁵²

Características del método.

1- Principales objetivos. Hacer que los alumnos desarrollen competencia comunicativa. Para lograr esto deben usar el idioma de manera adecuada a un determinado contexto social. Esto solo se logra al conocer las formas lingüísticas, significados y funciones para adecuarlos al contexto y al interlocutor.

2- Papel del profesor y los alumnos. El docente es facilitador del aprendizaje. Promueve el comportamiento comunicativo de los estudiantes en contexto. Los alumnos son, sobre todo, comunicadores. Negocian significados, se tratan de hacer entender, entre otros ejemplos.

3- Características del proceso de enseñanza-aprendizaje. Toda actividad realizada tiene una intención comunicativa. Se utilizan varios tipos de juego: de representación de personajes, actividades donde se resolverán problemas, entre otros. Las actividades comunicativas deben tener las siguientes características: Vacíos de información que los alumnos completan al preguntar constantemente, elección de alternativas en una situación determinada, y retroalimentación entre los interlocutores. Por lo regular se utilizan materiales auténticos, para que así los alumnos utilicen el idioma que se quiere aprender, tal como lo hacen los hablantes nativos. Otra característica es que las actividades se realizan en grupos pequeños, así cada alumno tiene el mayor tiempo posible para practicar la negociación de significados en las conversaciones.

(52) Larsen-Freeman, op. cit., p.p. 123 - 124, 131 - 135.

- 4- Tipo de interacción profesor-alumno y alumno-alumno.** El docente inicia las actividades, aunque no siempre interactúa con los alumnos. Por su parte, los alumnos interactúan mucho entre ellos en diversas modalidades: Parejas, tríos o grupos pequeños.
- 5- Como son tratados los sentimientos de los alumnos.** Se motiva a los alumnos para que aprendan el idioma meta pues así ellos sienten que lo que aprenden les es útil en su vida diaria. Los profesores también dan a los alumnos la oportunidad de expresarse, con lo que se sienten más seguros. El interactuar acrecienta la seguridad de los alumnos.
- 6- Cómo es visto el idioma y su cultura.** El idioma es un instrumento para comunicarse. Es importante conocer formas lingüísticas y significados, así como las funciones del idioma. Todo esto dentro de un contexto específico de comunicación. La cultura es vista como la forma de vivir cotidianamente de los hablantes nativos del idioma. El comportamiento no verbal recibe gran atención en este método de enseñanza.
- 7- Áreas del idioma y habilidades que se enfatizan.** Se enfatizan las funciones del idioma sobre las formas. Se trabaja con las cuatro habilidades del idioma desde el inicio (leer, escuchar, hablar y escribir) de una manera comunicativa: hablante - persona que escucha, escritor - lector. Se piensa en todo momento en la interacción comunicativa.
- 8- Papel de la lengua nativa de los alumnos.** No tiene ningún papel en especial en este método. Se trata de utilizar en todo momento el idioma que se quiere aprender. Así, el idioma meta es visto como un vehículo para comunicarse y no solo como un objeto que se puede estudiar.
- 9- Evaluación.** Se evalúan la precisión y la fluidez de las producciones verbales de los alumnos. En las pruebas formales, se utilizan ejercicios con fines comunicativos tales como diálogos, conversaciones, cartas, entre otros.

10- Respuesta del profesor a los errores de los alumnos. Se pone énfasis en la intención comunicativa de los alumnos, no en su precisión de formas lingüísticas, que por lo tanto, puede tener errores mientras no afecten el mensaje comunicativo.

Relación entre el método del enfoque comunicativo y las teorías de la comunicación

El método del enfoque comunicativo se basa completamente en el proceso de comunicación interpersonal, ya sea entre docente y estudiante o entre estudiantes. Es por medio de este tipo de comunicación que se lleva a cabo la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés. Esa es la relación entre este método y las teorías de la comunicación (específicamente el proceso de comunicación verbal profesor-alumno).

En la medida en que los alumnos conversan y participan en actividades diseñadas para promover una comunicación interpersonal constante y efectiva, en esa misma medida aprenden a utilizar el idioma inglés para satisfacer objetivos específicos que bien pueden ser actividades cotidianas tales como pedir un taxi, ordenar alimentos en un restaurante, pedir información en un centro de atención al público, comprar artículos en una tienda de supermercado, hablar acerca del clima, pedir o dar informes acerca de direcciones de lugares en una ciudad o poblado determinado, invitar a salir a alguna persona, entre otras actividades.

Con ejercicios que tienen un evidente enfoque comunicativo, los alumnos aprenden a utilizar el idioma meta, el inglés, para comunicarse con sus semejantes y resolver una inquietud o una necesidad concreta.

Uso del inglés en la enseñanza del inglés. La enseñanza del idioma inglés como lengua extranjera se lleva a cabo utilizando ese idioma precisamente como medio de comunicación. El idioma inglés es la lengua de instrucción para enseñar ese mismo idioma como lengua extranjera. Por lo tanto, debe darse especial atención al uso de métodos adecuados de enseñanza. ⁵⁵

Los alumnos deben de comunicarse en inglés durante la clase. Es muy importante que el profesor recuerde a sus alumnos que deben comunicarse en inglés todo el tiempo durante la clase, y no en su idioma materno.

Sin embargo, en ocasiones los alumnos no alcanzan a comprender el nivel de inglés utilizado por su mentor, si este es muy avanzado. Por lo tanto, el docente debe adecuar su nivel de inglés al nivel de sus alumnos, de manera que ellos puedan comprenderlo perfectamente o inferir el significado.

Asimismo, en el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera, el papel de los alumnos es muy claro: Deben hacer a un lado su idioma materno durante la clase y enfocarse en trabajar únicamente con el idioma inglés, ya que este idioma es el utilizado durante la clase.

Por otra parte, cuando se presentan problemas de nivel del idioma que los alumnos poseen durante la clase, la negociación parece ser una posible solución. Cuando los alumnos interactúan o conversan con el profesor al inicio de una conversación por ejemplo, frecuentemente el nivel de idioma usado por el docente es muy complejo para el alumno, quien sin embargo tiene la capacidad de negociar con su interlocutor. Así el docente adecua su nivel de idioma al del alumno, quien comprende la información que recibe.

(55) Colin Dawson. Teaching English as a foreign language. p.p. 5 – 6.

Por eso es importante que negocie con el profesor el nivel de comunicación en inglés que usarán.⁵⁶

Otro aspecto que es importante mencionar en referencia a la enseñanza-aprendizaje del inglés como lengua extranjera, es que la mayoría de los teóricos y maestros practicantes coinciden en que la base de la enseñanza de cualquier aspecto del idioma inglés es la palabra hablada, independientemente de las necesidades de los alumnos. Por lo tanto, la producción oral será un aspecto central en la enseñanza del idioma a cualquier nivel.⁵⁷

Asimismo, Dawson argumenta que en niveles de principiantes, la mayor parte del trabajo en clase debe hacerse de manera oral, es decir, con lenguaje hablado. El lenguaje escrito se usa sólo para confirmar ó aclarar ciertos aspectos del idioma en que tienen duda los alumnos.

Finalmente, de acuerdo a Dawson, y a Da Silva, se pueden hacer las siguientes recomendaciones al profesor respecto al uso del inglés durante la clase :

- Hablar claro y de manera concisa, aunque no tan lento que el ritmo natural y la pronunciación sean destruidas.
- Adaptar su nivel de idioma al nivel de idioma de la clase que está enseñando.
- Probar etapa por etapa si los alumnos van entendiendo lo que se les está enseñando.

En este capítulo segundo, se presentaron los conceptos básicos sobre el idioma inglés y su enseñanza. Este apartado es importante porque brinda un marco teórico-conceptual sobre el proceso de comunicación verbal mentor-alumno durante la clase de inglés . En el siguiente capítulo se realiza un estudio de caso para analizar la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el CECyT No. 6 del IPN.

(56) Da Silva, op. cit., p.p. 193 - 194.

(57) Dawson, op. cit., p.p. 5 - 6.

Capítulo 3. ANALISIS DEL ESTUDIO DE CASO

En este capítulo se analiza el fenómeno estudiado "El proceso de comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el aula" mediante un estudio de caso. Se estudia a dos grupos de primer semestre del turno matutino del CECyT No. 6 del IPN, para ver como se desarrolla dicho proceso de comunicación verbal en una situación real. Un estudio de caso permite un mayor acercamiento al fenómeno que se analiza y brinda una perspectiva diferente, con más datos, y más original, que aquella que se obtiene con una investigación meramente documental.

El estudio de caso se organizó de la siguiente manera. Primero se realizó una investigación documental para recabar información sobre la escuela, sus instalaciones, los profesores, los grupos, el curso, y los materiales didácticos utilizados. Posteriormente se analizaron las características específicas de los dos grupos estudiados, para tener una idea mas clara de los grupos analizados. También se realizó una investigación de campo. Presencí algunas clases de los grupos estudiados (aproximadamente un 10 %) para analizar el desarrollo del proceso de comunicación verbal profesor-alumno durante las mismas, los aspectos que facilitaban el desarrollo de dicho proceso y los aspectos que lo dificultaban.

Asimismo apliqué una encuesta a los profesores de inglés de esos grupos para conocer sus impresiones sobre el desarrollo de la comunicación verbal con sus alumnos durante la clase. También se aplicó una encuesta a una muestra de aproximadamente el 10 % de alumnos de cada uno de los grupos estudiados para conocer su punto de vista sobre el desarrollo de la comunicación verbal con su profesor (a) de inglés durante la clase, los factores que facilitaban dicho proceso y aquellos que lo dificultaban.

Finalmente, analicé toda la información recabada y elaboré un diagnóstico de la situación en que se encuentra el proceso de comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés. Es importante mencionar que tanto el diagnóstico como la información teórico-conceptual de los capítulos primero y segundo, han servido de base para elaborar la propuesta en el capítulo cuarto sobre observaciones que se hacen tanto a profesor como a alumnos de la clase de inglés para hacer más eficiente la comunicación verbal entre ellos.

3.1-Enseñanza del inglés en el CECyT No 6:Antecedentes y situación actual

Antecedentes

El Instituto Politécnico Nacional fue fundado en 1937. Para 1939 ya estaba conformado por 35 escuelas: 7 escuelas profesionales, 7 escuelas a nivel vocacional y 21 escuelas pre-vocacionales (conocidas actualmente como secundarias técnicas).

El centro de estudios científicos y tecnológicos No 6 fue fundado en 1940, con la valiosa colaboración de la profesora Renee Rodríguez de la Rosa, motivo por el cual se le considera su fundadora y también fue su primera directora. Ese mismo año el plantel fue nombrado vocacional No 4 de ciencias médico-biológicas.

Posteriormente, con la reforma educativa en el año de 1971, fue necesario cambiar la denominación de las escuelas, del anterior término "vocacionales" al actual "centro de estudios científicos y tecnológicos" (CECyT). La escuela de este estudio de caso fue denominada: "centro de estudios científicos y tecnológicos de especialidades médico-biológicas No 6" (CECyT No 6) .

En 1974, el consejo general consultivo del IPN pidió a las comunidades de cada CECyT seleccionar el nombre de un mexicano ilustre, preferentemente vinculado a la educación técnica en general y al IPN en particular, para adoptar su nombre y así reconocer su labor como un ejemplo para la juventud. De este modo, la comunidad de la escuela de este estudio de caso propuso el nombre de "Miguel Othón de Mendizábal", quien fue un educador y antropólogo muy importante, y fue aceptado por el consejo para el CECyT No 6, por lo que se adoptó para dicho centro de estudios.

Desde su creación en 1940 y hasta la fecha el CECyT No 6 ha tenido 24 directores. Actualmente, el director de este centro de estudios es el M. en C. Arturo Mendoza Garibay. En este plantel laboran 295 profesores, así como 201 trabajadores de apoyo y asistencia a la educación.⁵⁸ La asignatura de inglés quedó integrada en el plan de estudios del nivel medio superior del IPN en 1994, como respuesta a las necesidades de los alumnos. Entre las principales razones para incluir la materia de Inglés en el plan de estudios de nivel medio superior del IPN, se encontraron:

- * La oferta de productos, servicios, conocimientos y mano de obra calificada a nivel técnico y profesional para cubrir demandas laborales de empresas nacionales y transnacionales, que puede ser aprovechada por estudiantes politécnicos, siempre y cuando cuenten con los conocimientos adecuados del idioma inglés.
- * El hecho de que el idioma inglés sea el idioma internacional para la ciencia, la tecnología, el comercio, la diplomacia y la cultura.
- * La necesidad inminente que tienen los estudiantes de nivel medio superior de utilizar el inglés en actividades tales como:
 - Escuchar y comprender canciones.
 - Leer instructivos.
 - Consultar libros técnicos.
 - Ver y comprender películas.

(58) CECyT No 6, IPN. Guía de inducción para profesores interinos. p. s/n.

- Utilizar equipos electrónicos y de cómputo, que en muchos casos se sub-utilizan por falta de conocimientos del idioma inglés.⁵⁹

Anteriormente a 1994 el idioma inglés no existía como asignatura en los CECyT's del IPN . Únicamente existía la materia de comprensión de textos en lengua adicional al español, que en realidad era muy diferente a la asignatura de inglés ya que sólo se desarrollaba la habilidad de comprensión de lectura, pero toda la clase era en idioma español. Sin embargo, ese es el antecedente mas cercano de la asignatura de inglés en los CECyT's del IPN. En contraste, en la asignatura de Inglés que existe actualmente, se desarrollan las cuatro habilidades del idioma inglés: Comprensión auditiva, comprensión de lectura, producción oral y producción escrita, así como el uso del idioma inglés en situaciones de comunicación cotidiana, además de que la clase se desarrolla casi por completo en idioma inglés (se procura utilizar lo menos posible el idioma español, ya que es la lengua materna de los alumnos y el utilizarla interfiere con el proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés).

Situación actual

La materia de inglés quedó integrada en los tres primeros semestres del plan de estudios del nivel medio superior del IPN, con el nombre de inglés I para el curso de primer semestre, inglés II para el curso de segundo semestre e inglés III para el curso de tercer semestre, dentro del bloque de materias del área de lenguaje y comunicación.⁶⁰

La materia de Inglés tiene por objetivo el que al terminar los tres semestres escolarizados (que equivalen a 198 horas de estudio) el alumno sea capaz de satisfacer sus necesidades comunicativas básicas cotidianas en idioma inglés. Todo esto con un nivel de dominio del idioma equivalente al KET (Key English Test) de la Universidad de Cambridge, que a su vez define su nivel KET de la siguiente manera:

(59) IPN. Secretaría Académica, DEMS, Programa de estudio de la asignatura Inglés I. p. 1

(60) ibidem, . p. 1

Cuando el alumno es capaz de :

Escuchar y entender mensajes generales en anuncios, conversaciones, transmisiones de radio y televisión sin necesidad de entender palabra por palabra.

Hablar de: Información personal, hogar, vida diaria, trabajo y estudio, tiempo libre, deportes, entretenimiento, viajes, vacaciones, relaciones con otras personas, salud, compras, alimentos y bebidas, servicios tales como oficina postal, banco, policía, lugares, idiomas, clima, con ciertas interrupciones.

Leer textos sencillos tales como: extractos de periódicos, revistas, anuncios, señales, instructivos, mensajes personales, y así extraer información general y específica, y utilizar técnicas específicas para conseguir su objetivo.

Escribir mensajes personales y párrafos sencillos de temas similares a los antes mencionados. En ocasiones, se pueden presentar pequeñas imprecisiones gramaticales, pero no deben afectar el mensaje.⁶¹

Es importante mencionar que actualmente la enseñanza del inglés en los CECyT's del IPN tiene un enfoque comunicativo. Esto se logra al poner énfasis no sólo en las estructuras gramaticales, sino en las funciones comunicativas del idioma.

El enfoque comunicativo está constituido por actividades de comunicación funcional así como por actividades de interacción social. De este modo, los alumnos se esfuerzan por alcanzar el nivel de competencia deseado y los profesores pueden detectar las incompetencias que presentan los alumnos en una situación específica de comunicación.

(61) IPN. Secretaría Académica, DEMS. op. cit., p. p. 1 - 2

3.2- Contexto del estudio de caso

Se refiere a todas las circunstancias bajo las cuales se desarrolla el fenómeno estudiado y que de alguna manera tienen incidencia en su desarrollo en el caso particular analizado. En este trabajo, el contexto del estudio de caso está dado por la escuela, sus instalaciones, el curso, los profesores, los grupos y los materiales didácticos utilizados. Para conocer de mejor manera el contexto, se describirán brevemente las características de los aspectos antes mencionados.

3.2.1- Escuela, instalaciones y materiales didácticos utilizados

La escuela en que se realiza este estudio de caso es el CECyT No. 6 del IPN. En esta escuela se imparte educación media superior, en turno matutino y vespertino, con especialidad en ciencias médico-biológicas.

Las carreras técnicas que se imparten en la escuela son:

- Técnico laboratorista clínico.
- Técnico laboratorista químico.
- Técnico en enfermería.
- Técnico en ecología.

Asimismo la escuela cuenta con un edificio de gobierno, un estacionamiento de profesores y personal administrativo, biblioteca, cafetería, gimnasio-auditorio, canchas de básquetbol y voleibol, aulas, laboratorios de inglés, laboratorios químicos, laboratorios de ecología y laboratorios de enfermería.⁶²

Las instalaciones con las que cuenta la academia de inglés para impartir la materia Inglés I son las siguientes:

- 4 laboratorios de inglés con capacidad para 40 alumnos cada uno.
- 6 aulas, con capacidad para aproximadamente 50 alumnos cada una. En otras aulas se han instalado mesas binarias que son mesas en las que se pueden sentar y trabajar dos alumnos para mejorar el trabajo en equipo.
- 2 cubículos de inglés.

(62) Academia de Inglés, CECyT No. 6, Información sobre la Academia de Inglés. Entrevista hecha en agosto de 2003.

El curso y los materiales didácticos utilizados

La materia de Inglés I pertenece a las tres ramas de conocimiento del IPN: Ciencias físico-matemáticas, Ciencias médico-biológicas y Ciencias sociales y administrativas. El área de formación curricular a la que pertenece es la de Lenguaje y comunicación. Es una materia de tipo básica y humanística. Se imparte tanto en aula como en laboratorio, así como en centros de autoacceso. Esta materia se imparte únicamente en modalidad escolarizada, durante el primer semestre en todos los CECyT's del IPN. ⁶³

El objetivo general de la materia es que el alumno, al terminar las 72 horas de estudio del primer semestre, sea capaz de presentarse, dar información personal general, describir personas y su entorno, así como hablar de actividades cotidianas, con el nivel de competencia predeterminado. El tiempo que se ha asignado a la materia de Inglés I durante el semestre son 18 semanas. En cada semana está considerada 1 hora de teoría y 3 horas de práctica, lo que hacen un total de 18 horas de teoría y 54 horas de práctica en el semestre. Es decir, en total son 4 horas de la materia por semana, lo que nos da un total de 72 horas de Inglés I durante las 18 semanas que dura el semestre.

3.2.2- Los grupos, los profesores y el curso

LOS GRUPOS

Para el estudio de caso se toman dos grupos de primer semestre del turno matutino. La edad de los alumnos oscila entre los 14 y los 15 años, con una población de aproximadamente 65 % del sexo femenino y un 35 % del sexo masculino. Los alumnos de estos grupos provienen del sistema de enseñanza secundaria. La mayoría proviene de escuelas oficiales y algunos otros de escuelas particulares. En ambos casos, han estudiado la materia de Inglés durante su educación secundaria, y algunos también durante la educación primaria y la educación pre-escolar o pre-primaria. Estos alumnos del estudio de caso pertenecen a la clase socioeconómica media. ⁶⁴

(63) IPN, Secretaría Académica, DEMS, op. cit., p carátula, 1-17

(64) Academia de Inglés. op. cit.. Entrevista hecha en agosto de 2003.

LOS PROFESORES

Los profesores que imparten la materia de Inglés I cumplen con el perfil marcado por el programa para la asignatura, que indica que deben contar con estas características:

- 1- Tener una Licenciatura del área de enseñanza de inglés o
- 2- Ser nativo de la lengua inglesa y tener algún título académico y conocimientos de metodología para la enseñanza de idiomas, ó
- 3- Tener un nivel mínimo de preparatoria y una de las siguientes opciones:
 - Certificado de metodología equivalente al COTE ("Certificate for overseas teachers of English", es decir, certificado internacional para profesores de inglés).
 - Certificado de conocimientos del idioma inglés equivalente al FCE (first certificate in English) que en español significa el primer certificado en inglés, de la Universidad de Cambridge y Teacher's course (curso de profesores) de alguna de éstas instituciones: Instituto anglo-mexicano de cultura, instituto anglo-americano, instituto méxico-norteamericano, consejo británico, CELE-UNAM, Trinity college o Famlex-IPN.
 - Estar en proceso de formación en alguno de los cursos de Inglés como parte del programa de formación de profesores de inglés del IPN.

De acuerdo con esta información, sabemos que los profesores de los grupos estudiados cumplen plenamente con el perfil antes mencionado.⁶⁵ Además, el programa de estudios de la asignatura también menciona el papel del profesor de la materia en los CECyT's del IPN dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés: El profesor debe facilitar el proceso, mediar y monitorear durante toda la clase el proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés. De este modo, podrá extender canales de comunicación y se asegurará de que todos los alumnos tengan las mismas posibilidades de interactuar.⁶⁶

EL CURSO

La materia está organizada por asignatura, y es complementada por la materia de Inglés II en segundo semestre y por la materia de Inglés III en tercer semestre.

(65) Academia de Inglés, op. cit., Entrevista hecha en agosto de 2003.

(66) IPN, Secretaría Académica, DEMS, op. cit., p.2.

La materia de Inglés I se organiza en tres unidades, durante las cuales se estudian los siguientes temas con un claro enfoque comunicativo:

En la unidad I se estudia:

- 1.1 Saludos y presentación de personas.
- 1.2 Dar y pedir información personal.
- 1.3 Hablar acerca de la familia.
- 1.4 Hablar sobre lo que nos gusta y lo que no nos gusta.

En la unidad II se estudia:

- 2.1 Descripción de lugares.
- 2.2 Descripción de ocupaciones y trabajo.
- 2.3 Hablar sobre el tiempo libre y el entretenimiento.
- 2.4 Hablar sobre hábitos y rutinas diarias.
- 2.5 Descripción de gente y tipo de vestimenta.

En la unidad III se estudia:

- 3.1 Compras.
- 3.2 Hablar sobre comida y hábitos alimenticios.
- 3.3 Hablar sobre habilidades físicas e intelectuales.
- 3.4 Describir lo que la gente esta haciendo en el momento.

Valoración del aprendizaje de los alumnos

Según el diccionario de la real academia española de la lengua, el término **evaluar**⁶⁷ significa estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos. La valoración del aprendizaje de los alumnos se lleva al cabo de la siguiente manera: En cada unidad se realiza una evaluación continua y una departamental. En la evaluación continua se consideran las actividades que los alumnos realizan durante las clases tales como la producción oral (conversaciones) a la que se le asignan dos puntos, la

(67) Diccionario de la Real Academia Española de la lengua. versión en cd rom 2004, consultado en diciembre de 2003

comprensión auditiva (comprensión de conversaciones grabadas en cassettes o en cd's) a la que se le asignan dos puntos, comprensión escrita (lecturas) y producción escrita (redacción de ensayos, cartas, textos, y otro tipo de trabajos escritos) actividades a las que se les asigna un punto. Por lo tanto, se le asignan a la evaluación continua cinco puntos del total de diez del que consta la evaluación total de ese parcial.

La evaluación departamental consiste en un examen escrito al final de la unidad acerca de los temas estudiados. A esta evaluación se le asignan cinco puntos. De este modo, cinco puntos de la evaluación continua más cinco puntos de la evaluación departamental suman los diez puntos totales de la evaluación de esa unidad.

Es importante mencionar que, tal como lo marca el programa de la materia, la puntualidad, la asistencia, el cumplimiento, la disciplina, el respeto, la motivación y otros aspectos similares no son parte de la calificación.⁶⁸

(68) IPN. Secretaría Académica, DEMS, op. cit., p.11.

3.3- El estudio de caso

El objetivo de realizar un estudio de caso fue el conocer como se desarrolla “el proceso de comunicación verbal docente-alumno durante la clase de inglés en el aula”.

Por tal motivo, de los 16 grupos que conforman la materia de Inglés I, se tomaron 2 grupos como muestra representativa. Cada grupo está conformado por aproximadamente 41 alumnos. Para realizar el estudio, primero se describieron las características de ambos grupos.

Después se presenciaron un 10 % de las clases de inglés que dichos grupos tendrían durante el semestre para observar el desarrollo del proceso de comunicación verbal profesor-alumno. Asimismo se aplicó una encuesta a los profesores de inglés de los grupos estudiados y a una muestra de 10 alumnos por cada grupo estudiado (aproximadamente 25 % de la población total de cada grupo).

Una vez obtenidos estos datos, se analizaron y se realizó un diagnóstico de la situación en que se encuentra el proceso de comunicación verbal maestro-alumno durante la clase de inglés. Finalmente, con este diagnóstico se verificó si los resultados obtenidos en el estudio de caso apoyaban la hipótesis original de esta investigación o si no la apoyaban, entonces se tomaría una hipótesis alterna.

Es importante mencionar que el diagnóstico obtenido en este análisis sirvió para elaborar, en el capítulo cuarto, la propuesta sobre observaciones que se hacen a profesor y alumnos de inglés acerca de aspectos que se deben cuidar para hacer más eficiente el proceso de comunicación verbal entre ellos durante la clase.

3.3.1- Descripción de los grupos estudiados

Los grupos estudiados fueron el 1111 y el 1214 . Ambos grupos tienen una población de 41 estudiantes. Los grupos en la escuela están integrados por alumnos que provienen de diversas escuelas de enseñanza media o secundaria, tales como escuelas secundarias públicas y privadas.

Al llegar a la escuela del estudio de caso, estos alumnos se encuentran inscritos en el primero de seis semestres que conforman el programa de estudio del bachillerato en el IPN.

Cuadro comparativo de los grupos 1111 y 1214

	Grupo 1111	Grupo 1214
Alumnos	14	17
Alumnas	27	24
Edad promedio	15 años	15 años
Nivel de estudios previos de inglés	Estudios de inglés durante la secundaria	Estudios de inglés durante la secundaria

Lista de los grupos estudiados

(Ver apéndices 1 y 2 al final de este trabajo).

Desarrollo de la investigación de campo

La investigación de campo se desarrolló de la siguiente manera. Primero se describieron las características de los grupos estudiados. Posteriormente, se aplicaron encuestas a profesores y alumnos de esos grupos para conocer sus impresiones sobre como se desarrolla el proceso de comunicación verbal profesor-alumno, los problemas que se presentan y como se puede hacer más eficiente dicho proceso. Después se observó una muestra del 10 % aproximadamente de las clases que los grupos tendrían durante el semestre. Todo esto con el fin de tener contacto directo con el fenómeno estudiado. Durante las observaciones se tomó nota del desempeño comunicativo verbal del profesor y de los estudiantes, tanto escrito como oral, las condiciones en que se llevó a cabo dicho proceso de comunicación, los problemas que se presentaron y las acciones que llevaron a cabo tanto el profesor como los alumnos para poder solucionar dichos problemas.

Además se tomó nota sobre la importancia de la comunicación verbal docente-alumno en la enseñanza del inglés, las acciones que se podrían llevar a cabo para hacer dicho proceso de comunicación más eficiente y se anotaron, a manera de referencia, algunos aspectos sobre la comunicación no verbal profesor-alumno, que aunque no es verbal, si tiene incidencia sobre la comunicación verbal. A continuación se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo, con los cuales se realizó un diagnóstico sobre la situación del proceso de comunicación verbal mentor-alumno durante la clase de inglés. Este diagnóstico sirvió para, en el capítulo cuarto, hacer una propuesta con observaciones acerca de acciones a llevar a cabo por parte del docente y estudiantes para hacer más eficiente la comunicación verbal entre ellos.

3.3.2- Encuestas aplicadas a profesores y alumnos

Encuestas aplicadas a profesores de inglés

A los profesores de los dos grupos observados se les pidió que contestaran una encuesta como parte de la investigación de campo. A la profesora del grupo 1111 se le denomina P1 y al profesor del grupo 1214 se le denomina P2

Encuestas aplicadas a profesores:

Acerca de los dos aspectos principales que se preguntó a los profesores de los grupos estudiados (Profesor 1 y Profesor 2): comunicación verbal docente-alumno y comunicación no verbal mentor-alumno, las respuestas de los profesores fueron las siguientes:

Acerca de la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera.

1- ¿ Qué métodos de enseñanza del idioma inglés utiliza en sus clases ?

- P1 En la cual se involucre el alumno en todo momento que participe y sea consciente de lo que este aprendiendo, constructivismo.
P2 Método conductivista, cognitivo, etc...

2- ¿ Usted qué idioma utiliza para impartir su clase de inglés y porqué ?

- P1 Inglés pero cuando los alumnos no entienden trato de decírselos en español. Pero utilizo este idioma para que se familiaricen con la lengua.
P2 Primeros semestre bilingüe para asegurarme de algunos aspectos y ganar su confianza.

3- ¿ Qué problemas se presentan al impartir la clase en el idioma inglés ?

- P1 Que existen barreras ya que los alumnos no entienden y solo hacen determinada actividad viendo a sus compañeros.
P2 Muchos alumnos al escuchar que les hablan en inglés se bloquean inmediatamente.

4- ¿ Cómo afecta a la comunicación "profesor-alumno" el impartir la clase en idioma inglés ?

- P1 Que no sepan como preguntar alguna inquietud que tengan en inglés, por lo que es importante estar sondeando de manera constante lo que pasa con ellos.
P2 Mas que afectar beneficia al alumno porque se le desarrolla la capacidad auditiva en el idioma inglés.

Acerca de la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés.

5- ¿Cuál es la importancia de la comunicación docente-alumno durante la clase de inglés?

- P1 Mucha porque es la única manera en que como profesores nos damos cuenta de lo que pasa con el alumno y su aprendizaje (pronunciación y su estructuración).
P2 Muy importante, ya que mantenemos un constante monitoreo de estructuración y pronunciación por medio de la comunicación verbal, y también conocemos sus diversos puntos de vista.

6- ¿Existen problemas de comunicación entre usted y sus alumnos durante la clase?

- P1 Algunas veces en las cuales trato de hablar en inglés y no entienden por lo que no realizan la actividad.
P2 No

7- ¿Como diferenciaría la comunicación verbal de la no verbal?

- P1 La verbal por medio del habla, No verbal con gestos, movimientos corporales.
P2 Al momento de impartir una clase en un idioma que no es el materno, como profesores nos ayudamos con el lenguaje corporal.

8- ¿Qué comunicación usa más con sus alumnos en la clase, la verbal o la no verbal, y por qué?

- P1 Utilizo las dos porque si no entienden lo que digo utilizo la no verbal.
P2 Nuestro deber es balancear las dos formas de comunicación, sin embargo me comunico mas de la forma verbal.

9- ¿Qué comunicación cree que sea más importante en la clase de inglés en el aula y por qué?

- P1 Los dos tipos de comunicación pero que tenga coherencia estas porque es la manera en como expresarnos y podemos lograr comunicación con nuestros alumnos.
P2 El balance es lo óptimo.

10- Aspectos importantes para que se de una buena comunicación profesor-alumno durante la clase de inglés

- P1 Que mi comunicación verbal y no verbal sean coherentes, que haya retroalimentación constante entre alumno-profesor.
P2 Disposición de ambas partes y que el profesor le brinde la confianza suficiente para que el alumno pregunte cualquier duda.

11- ¿Cómo se podría mejorar la comunicación verbal oral profesor-alumno en la clase de inglés?

- P1 Lo importante es que la comunicación oral se vea auxiliada por la no verbal para que no existan barreras, además del modelaje de conversaciones con iguales.
P2 Fomentando "roll-plays" exposiciones, etc.

12- ¿ Cómo se podría mejorar la comunicación verbal escrita profesor-alumno en la clase de inglés?

P1 Que el profesor tenga organización en el pizarrón, que haya una constante evaluación por parte del docente en la producción escrita (escritos)

P2 Escribiendo mails (pen-pals) o cartas.

13- ¿Cuál debe ser el papel del docente en la clase de inglés en el aula para promover una eficiente comunicación con sus alumnos?

P1 Que sea clara que sepa escuchar. que se dé un ambiente de aprendizaje y de confianza.

P2 Debe (sic) de ser empático y saber escuchar a los alumnos.

14- ¿Cuál debe ser el papel del alumno en la clase de inglés en el aula para tener una eficiente comunicación con su profesor?

P1 Que sea un alumno participativo, que rompa la barrera del miedo al expresarse.

P2 De igual manera saber escuchar y participar cuando es requerido.

15- ¿ Cuáles serían los beneficios de tener una buena comunicación entre profesor y alumno en la clase de inglés en el aula o de mejorar la ya existente?

P1 Que se puedan lograr los objetivos y que los alumnos puedan producir oralmente.

P2 Se optimiza el aprendizaje, calidad de cátedra.

16- ¿ Existe algún tipo de problema de comunicación profesor-alumno específico cuando se usa el idioma inglés durante la clase, y por qué?

P1 Que no se entienda lo que se pretenda hacer.

P2 Algunas veces falta de entendimiento.

17- ¿ Cómo se podría solucionar ese problema, en caso de que exista?

P1 Que exista un ambiente de confianza en el cual se puedan aceptar los errores y que se pueda preguntar lo que sea necesario, que exista sondeo y retroalimentación por parte del profesor.

P2 (No contestó)

18- Algunos comentarios adicionales que quiera hacer respecto a la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el aula.

P1 Que el mentor sea claro con los objetivos que se pretenda lograr para que la comunicación vaya enfocada a estos.

P2 (No contestó).

Encuestas aplicadas a los alumnos de inglés

Diez alumnos (de una población de 41 alumnos) de cada grupo estudio contestaron una encuesta como parte de la investigación de campo. A continuación se muestra un resumen de las respuestas brindadas por los 20 alumnos encuestados de los grupos 1111 y 1214. Cada símbolo * en el gráfico representa una respuesta de un alumno. Las veces que este signo aparece en una respuesta representa el número de alumnos que coincidieron en esa réplica a una pregunta. Es importante resaltar que las preguntas fueron del tipo abiertas y que para la respuesta no se ofreció ninguna guía o línea a seguir por parte del alumno, mas bien cada alumno contestó cada pregunta de manera libre y abierta, de ahí la variedad de respuestas que surgieron por cada interrogación.

Acerca de la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera

1- ¿Qué actividades lleva a cabo tu profesor durante la clase de inglés para que ustedes aprendan ese idioma?

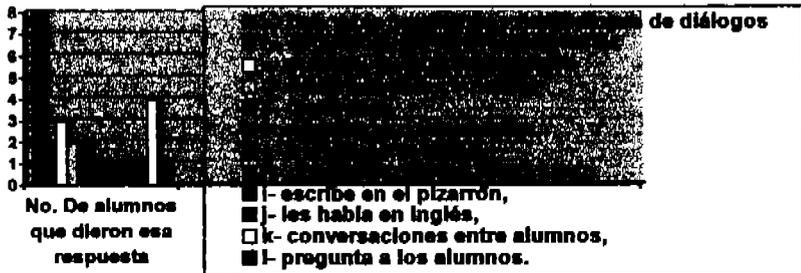
Respuestas de los alumnos:

- a- Uso de la grabadora y repeticiones de diálogos,
- b- explicaciones de diversos temas,
- c- práctica de la pronunciación,
- d- participaciones en clase,
- e- dinámicas,
- f- enseñanza con ejemplos,
- g- trabajos en equipo,
- h- pronunciación de vocabulario,
- i- escribe en el pizarrón,
- j- les habla en inglés,
- k- conversaciones entre alumnos,
- l- pregunta a los alumnos.

Gráfica:

```

*****
**
***
**
**
*
*
*
*
*
****
*
    
```



Análisis:

- De acuerdo a las respuestas podemos apreciar que la actividad que realizan los profesores de inglés mas mencionada por los alumnos es el uso de la grabadora en el aula y la repetición de diálogos.
- La segunda actividad mas mencionada fue las conversaciones entre alumnos.
- Otras actividades también mencionadas aunque en menor frecuencia son la enseñanza con ejemplos, los trabajos en equipo, la pronunciación de vocabulario, el escribir en el pizarrón, el hablarles en inglés, y las preguntas hechas a alumnos.

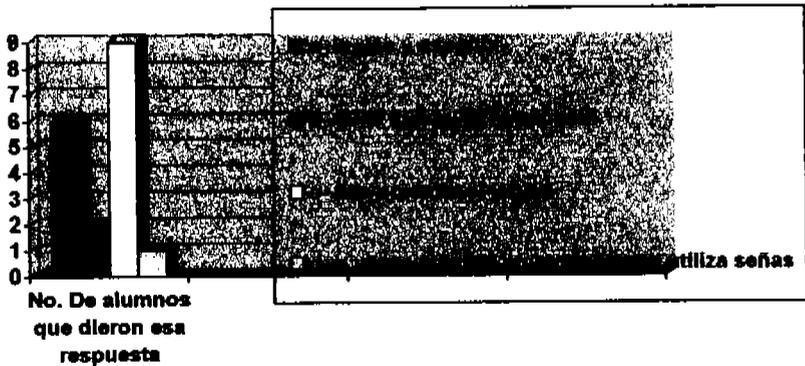
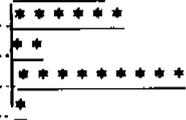
20 alumnos contestaron la pregunta, algunos de ellos dieron dos respuestas o mas.

2- ¿ Qué idioma utiliza tu profesor para darles la clase de inglés ?

Respuestas de los alumnos:

- a- inglés y español,.....
- b- 80 % Inglés, 20 % español,
- c- mayormente el inglés,
- d- a veces cuando no entendemos utiliza señas.

Gráfica:



Análisis:

- La mayoría de los alumnos encuestados coinciden en que los profesores hablan principalmente en idioma inglés.
- Otros dicen que les habla tanto en inglés como en español.
- algunos mas mencionan que la proporción es de 80 % del tiempo se habla en idioma inglés y 20 % del tiempo se habla en español.
- También se mencionó aunque en menor grado que cuando los alumnos no entienden su profesor usa señas para hacerse entender.

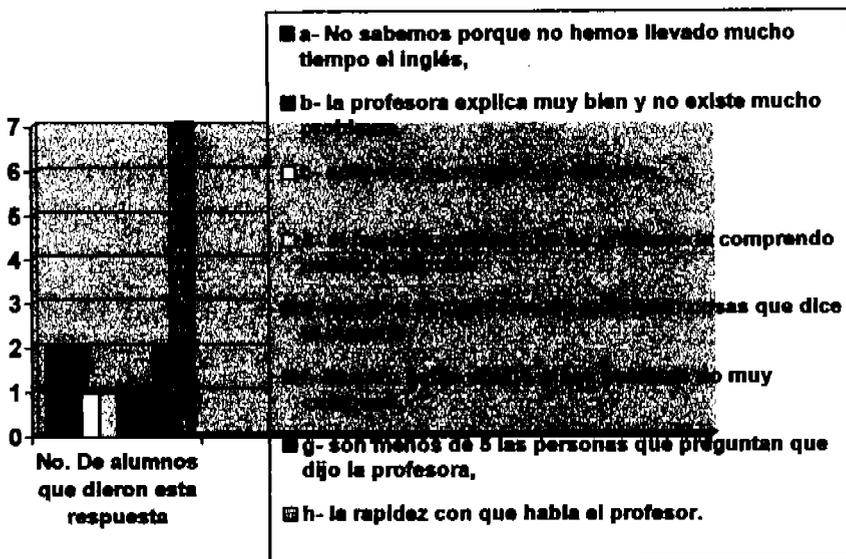
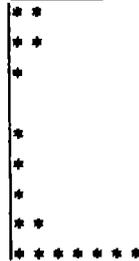
18 alumnos contestaron la pregunta, dos no la contestaron.

3- ¿Qué problemas tienen ustedes para entender las explicaciones de su docente cuando les habla en inglés?

Respuestas de los alumnos:

- a- No sabemos porque no hemos llevado mucho tiempo el inglés,
- b- la profesora explica muy bien y no existe mucho problema,
- c- sólo que no pongamos atención,
- d- si hay una palabra que no entiendo la comprendo debido a algunas señas que hace la maestra,
- e- muchos compañeros no entienden cosas que dice la maestra,
- f- cuando habla rápido o usa palabras no muy comunes,
- g- son menos de 5 las personas que preguntan que dijo la profesora,
- h- la rapidez con que habla el profesor.

Gráfica:



Análisis:

- Entre las dificultades que los alumnos tienen para entender las explicaciones de su docente cuando les habla en inglés la mas mencionada fue la rapidez con que les habla su profesor.
- Otros alumnos contestaron que no tenían ningún problema porque su profesora les explicaba muy bien.
- Otros dijeron que no sabían porque no habían llevado inglés mucho tiempo.
- Otras personas mencionaron que si no entendían su profesora utilizaba señas para explicarles o que sólo no entendían cuando la profesora hablaba rápido o cuando utilizaba palabras poco comunes.

17 alumnos contestaron la pregunta, 3 alumnos no la contestaron.

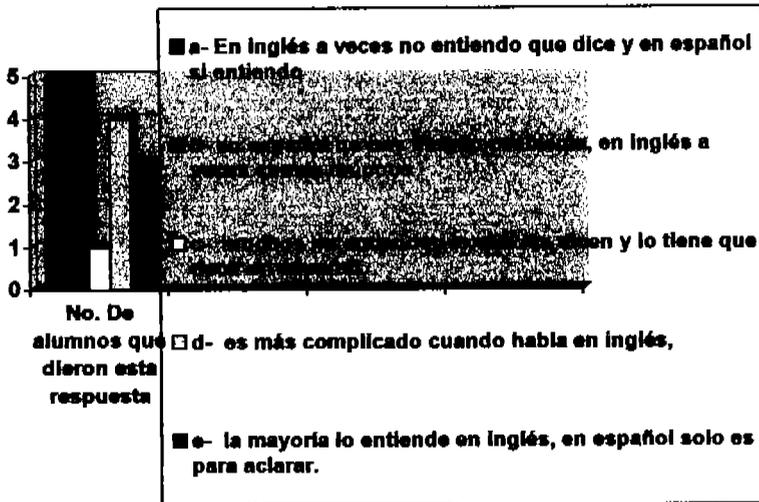
4- ¿Cómo se ve afectada la comunicación entre ustedes y su profesor cuando les da la clase en inglés, y qué sucede cuando usa el español?

Respuestas de los alumnos:

- a- En inglés a veces no entiendo que dice y en español si entiendo aunque se que la clase tiene que ser en inglés,
- b- en español no hay ningún problema, en inglés a veces cuesta un poco de trabajo entender porque en la secundaria no tuve buena enseñanza,
- c- muchos no entienden lo que les dicen y lo tiene que decir en español,
- d- es más complicado cuando habla en inglés,
- e- la mayoría lo entiende en inglés, en español solo es para aclarar.

Gráfica:

 *



Análisis:

- La mayoría de los alumnos en ocasiones no entiende lo que su profesor les dice en inglés, y en español si lo entienden, aunque ellos están conscientes de que la clase tiene que ser en inglés.
- Otros alumnos mencionan que les cuesta un poco mas de trabajo cuando la clase es en inglés porque no tuvieron buena enseñanza en la secundaria.
- Otra razón muy mencionada es que a los alumnos se les hace mas complicado cuando su profesor les habla en inglés.
- Por otra parte, tres alumnos mencionaron que la mayoría lo entiende en inglés y que el español es usado solo para aclarar.
- Solo un alumno dijo que muchos alumnos no entienden lo que les dicen y el profesor lo tiene que decir en español.

18 alumnos contestaron la pregunta. 2 alumnos no la contestaron.

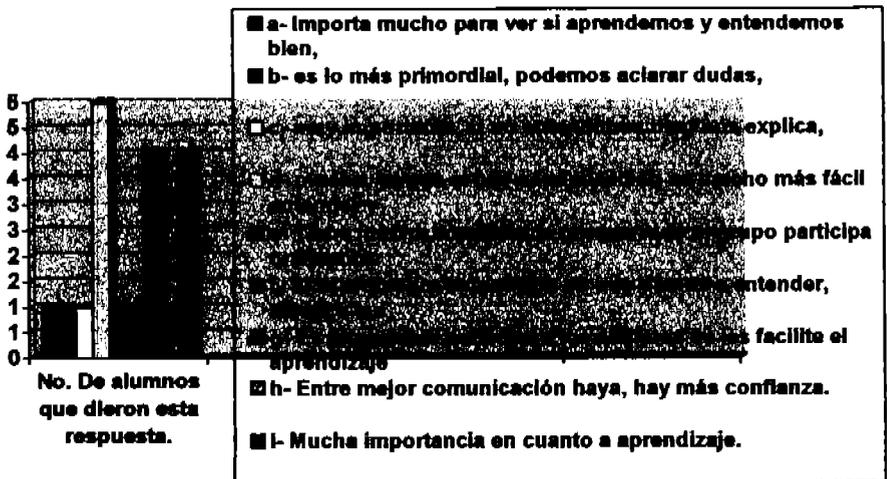
Acerca de la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés

5- ¿Cuál es la importancia que tiene la comunicación “profesor-alumno” durante la clase de inglés?

Respuestas de los alumnos:

- a- Importa mucho para ver si aprendemos y entendemos bien,
- b- es lo más primordial, podemos aclarar dudas,
- c- muy importante, si no entendimos bien nos explica,
- d- mucha, ya que si hay comunicación es mucho más fácil entender y aprender interactuando verbalmente con el profesor.
- e- Tiene mucha importancia porque todo el grupo participa oralmente.
- f- Si la profesora o nosotros no nos damos a entender, afecta a las dos personas.
- g- Es importante para que a los alumnos se les facilite el aprendizaje del idioma.
- h- Entre mejor comunicación haya, hay más confianza.
- i- Mucha importancia en cuanto a aprendizaje.

Gráfica:



Análisis:

- 5 alumnos contestaron que es muy importante la comunicación profesor-alumno ya que es mucho mas fácil aprender interactuando verbalmente con el profesor,
 - otros 4 alumnos dijeron que es importante para que a los alumnos se les facilite el aprendizaje del inglés,
 - otros 4 alumnos reconocieron que la comunicación es muy importante en cuanto al aprendizaje. Otras razones mencionadas fueron
- 19 alumnos contestaron la pregunta, 1 alumno no la contestó.

6- ¿Existen problemas de comunicación entre ustedes y su profesor durante la clase ?

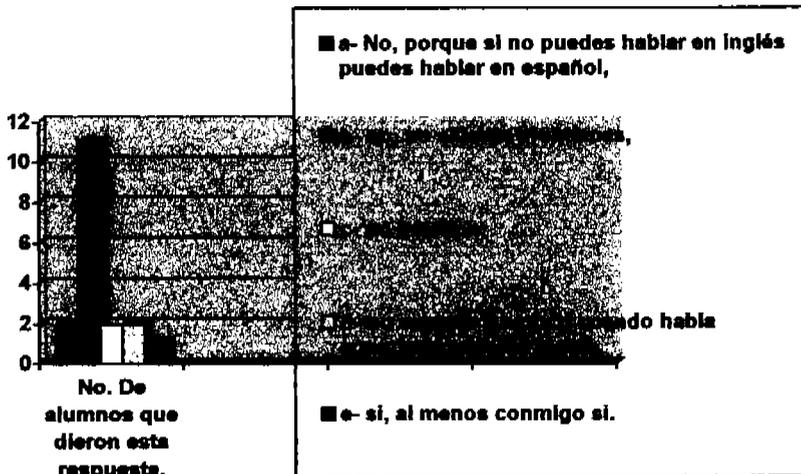
Respuestas de los alumnos:

- a- No, porque si no puedes hablar en inglés puedes hablar en español,
- b- no, no existen problemas,
- c- no muchos,
- d- no excepto un poco cuando habla completamente en inglés,
- e- si, al menos conmigo si.

Gráfica:

**

 **
 **
 *



Análisis:

- 11 alumnos contestaron que que no existen problemas de comunicación entre alumnos y profesor durante la clase de inglés.
- 2 alumnos contestaron que no existen problemas porque si no se puede hablar en inglés se puede hablar en español.
- Dos alumnos contestaron que no existen muchos problemas de comunicación profesor-alumno.
- Dos alumnos contestaron que no existen muchos problemas de comunicación excepto cuando el profesor habla completamente en inglés.
- Un alumno mencionó que en su caso particular si había problemas de comunicación docente-alumno.

Dieciocho alumnos contestaron la pregunta, dos alumnos no la contestaron.

7- ¿ Como diferenciarías la comunicación verbal de la no verbal ?

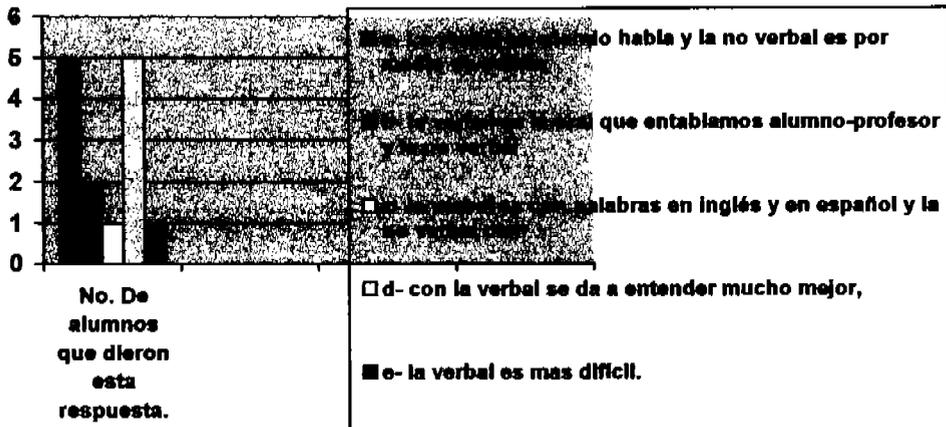
Respuestas de los alumnos:

- a- La verbal es cuando habla y la no verbal es por medio de señas,
- b- la verbal es la oral que entablamos alumno-profesor y la no verbal es la escrita,
- c- la verbal es con palabras en inglés y en español y la no verbal con dibujos en el pizarrón,
- d- con la verbal se da a entender mucho mejor,
- e- la verbal es mas difícil.

Gráfica:

**
*

*



Análisis:

Los alumnos diferencian la comunicación verbal de la no verbal así:

- Cinco alumnos dijeron que la verbal es cuando el maestro habla y la no verbal por medio de señas.
- Otros cinco alumnos dijeron que con la comunicación verbal esl profesor se dá a entender mucho mejor.
- Dos alumnos dijeron que la verbal es la que entablan alumno-profesor y la no verbal es la escrita.
- Un alumno dijo que la verbal es con palabras en inglés y en español y la no verbal con dibujos en el pizarrón.
- Un alumno dijo que la verbal es mas difícil.

Catorce alumnos contestaron esta pregunta, seis alumnos no la contestaron.

8- ¿Qué comunicación usa su profesor más con ustedes en la clase de inglés, la verbal o la no verbal, y por qué?

Respuestas de los alumnos:

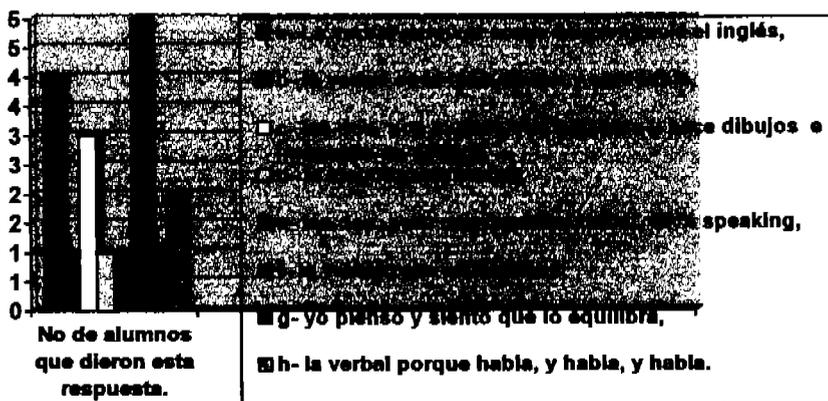
- a- La verbal para ver como se pronuncia el inglés,
- b- la verbal es la más amena y agradable,
- c- las dos, nos explica con palabras y hace dibujos e imágenes en el libro,
- d- la mayor parte verbal,
- e- las dos, pero mayormente verbal, 80 % speaking,
- f- la verbal para explicarnos,
- g- yo pienso y siento que lo equilibra,
- h- la verbal porque habla, y habla, y habla.

Gráfica:

*

*
*

*
**



Análisis:

Respecto a la comunicación mas usada por el profesor durante la clase:

- Cinco alumnos mencionaron que la comunicación verbal es la mas usada por su profesor para explicarles.
- Cuatro alumnos mencionaron la comunicación verbal para ver como se pronuncia el inglés.
- Tres alumnos mencionaron que ambas, pues les explica con palabras y hace dibujos y usa las imágenes del libro.
- Dos alumnos dijeron que la verbal porque su docente habla y habla y habla.
- Un alumno comentó que la verbal es la mas amena y agradable.
- Un alumno mencionó que la mayor parte es verbal.
- Un alumno dijo que ambas comunicaciones aunque mayormente la verbal, un 80 %.
- Otro alumno dijo que su profesor equilibraba ambos tipos de comunicación.

Dieciocho alumnos respondieron la pregunta, dos alumnos no la contestaron.

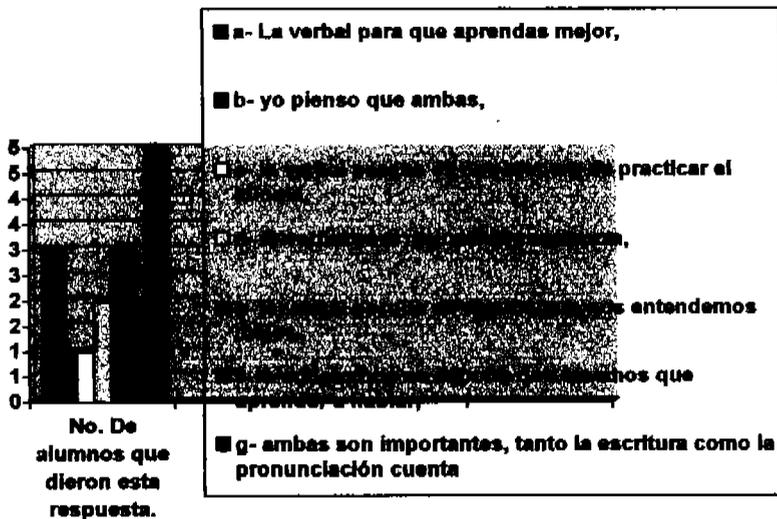
9- ¿ Qué tipo de comunicación crees que sea más importante en la clase de inglés en el aula y por qué ?

Respuestas de los alumnos:

- a- La verbal para que aprendas mejor,
- b- yo pienso que ambas,
- c- la verbal porque es una manera de practicar el idioma,
- d- la verbal para mejorar la enseñanza,
- e- la verbal porque de esa manera nos entendemos mejor,
- f- la oral porque se supone que tenemos que aprender a hablar,
- g- ambas son importantes, tanto la escritura como la pronunciación cuenta

Gráfica:

*
*
**



Análisis:

Respecto a la comunicación que los alumnos creen que es mas importante en el aula:

- Cinco alumnos dijeron que ambas son importantes (verbal y no verbal) tanto la escritura como la pronunciación cuenta.
- Tres alumnos respondieron que la verbal es mas importante para aprender mejor.
- Otros tres alumnos dijeron que la verbal es mas importante ya que de ese modo se entienden mejor.
- Dos alumnos dijeron que la verbal es mas importante para mejorar la enseñanza.
- Otros dos alumnos dijeron que la verbal es mas importante ya que se supone que tienen que aprender a hablar.
- Un alumno dijo que el pensaba que ambas.
- Otro alumno mencionó que la verbal es mas importante ya que es una manera de practicar el idioma.

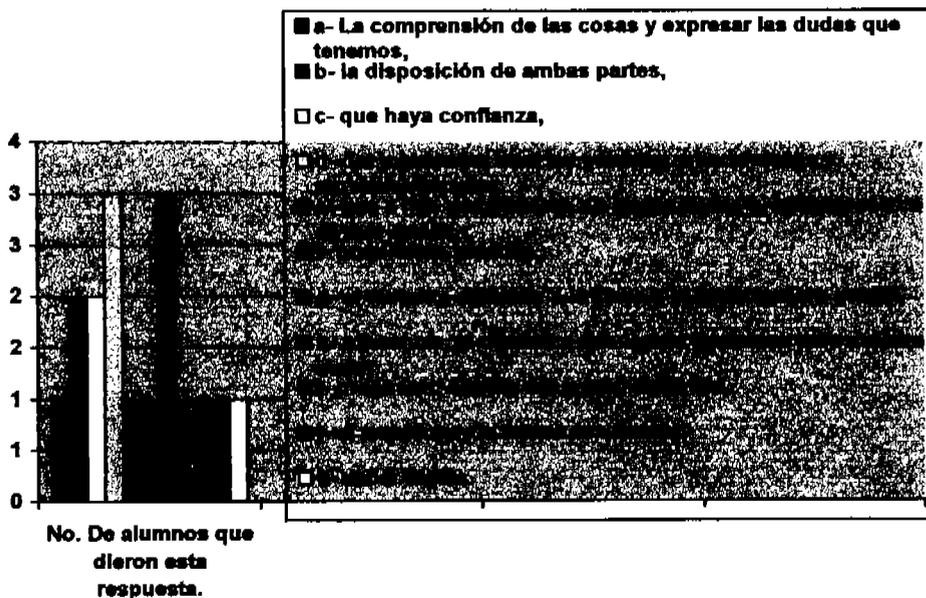
Diecisiete alumnos respondieron la pregunta, tres alumnos no la contestaron.

10- ¿ Qué aspectos son importantes para que se dé una buena comunicación entre su profesor y ustedes durante la clase de inglés?

Respuestas de los alumnos:

- a- La comprensión de las cosas y expresar las dudas que tenemos,
- b- la disposición de ambas partes,
- c- que haya confianza,
- d- dar a entender bien las palabras y hacer señas y movimientos para entender mejor su significado,
- e- que a mis compañeros no les de miedo preguntar acerca de sus dudas,
- f- ponerlo en práctica,
- g- el respeto, atención a la clase y la participación grupal,
- h- tolerancia, la dinámica que usa la profesora para nuestro mejor entendimiento,
- i- preguntar, hablar, escuchar, entender,
- j- el ambiente y la forma de enseñar,
- k- saber inglés.

Gráfica:



Análisis:

Respecto a los aspectos importantes para una buena comunicación profesor-alumno:
 - Tres alumnos dijeron que se debe dar a entender bien las palabras y hacer señas y movimientos para entender mejor su significado.

- Otros tres alumnos mencionaron el respeto, la atención a la clase y la participación grupal.
 - Dos alumnos mencionaron la disposición de ambas partes.
 - Dos alumnos dijeron que la confianza.
 - Un alumno mencionó la comprensión de las cosas y expresar las dudas que se tienen.
 - Otro alumno dijo que a sus compañeros no les dé miedo preguntar acerca de sus dudas.
 - Otro alumno mencionó el poner en práctica el idioma.
 - Un alumno mas dijo que la tolerancia, la dinámica que usa la profesora para su mejor entendimiento.
 - Un alumno mas comentó que el preguntar, hablar, escuchar y entender.
 - Un alumno mas mencionó el ambiente y la forma de enseñar.
 - Finalmente otro alumno dijo que el saber inglés.
- Diecisiete alumnos respondieron la pregunta, tres alumnos no la contestaron.

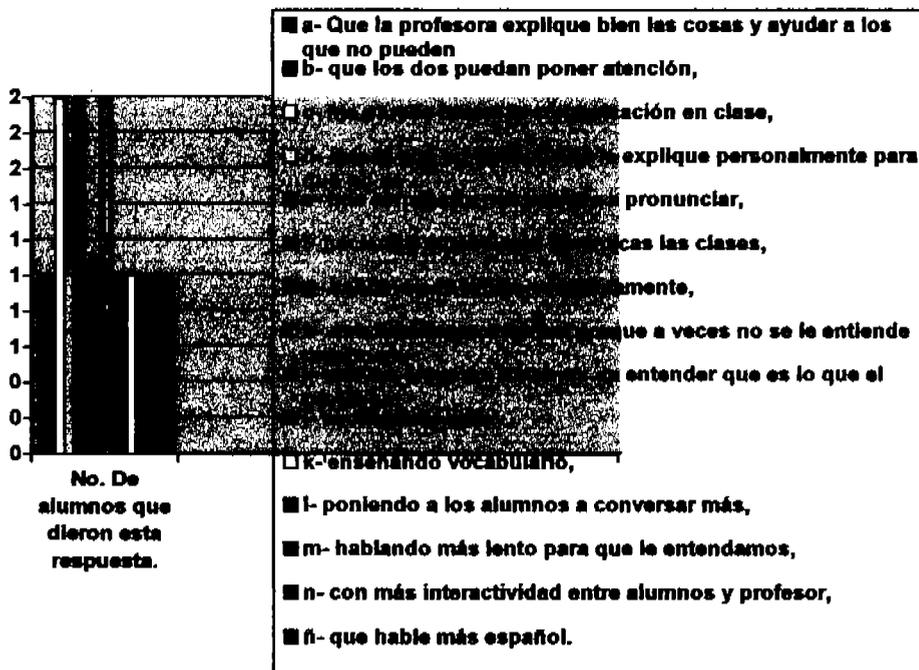
11- ¿ Cómo se podría mejorar la comunicación verbal oral profesor-alumno en la clase de inglés?

Respuestas de los alumnos:

- a- Que la profesora explique bien las cosas y ayudar a los que no pueden hablar bien el inglés,
- b- que los dos puedan poner atención,
- c- me parece buena la comunicación en clase,
- d- que al que no entiende se le explique personalmente para que no se quede con la duda,
- e- que la maestra nos enseñe a pronunciar,
- f- haciendo mucho más dinámicas las clases,
- g- hablando en Inglés completamente,
- h- que hablara en español porque a veces no se le entiende mucho en inglés,
- i- que los alumnos tratemos de entender que es lo que el profesor trata de decir,
- j- escribiendo más,
- k- enseñando vocabulario,
- l- poniendo a los alumnos a conversar más,
- m- hablando más lento para que le entendamos,
- n- con más interactividad entre alumnos y profesor,
- ñ- que hable más español.

Gráfica:

*
*
**
*
**
*
*
**
*
*
*
*
*
*
*



Análisis:

Para mejorar la comunicación verbal profesor-alumno en la clase de inglés:

- Dos alumnos dijeron que les parecía buena la comunicación con su profesora.
- Dos alumnos mencionaron que sería bueno que la docente les enseñara a pronunciar.
- Dos alumnos dijeron que sería bueno que su mentora les hablara en español ya que a veces no se le entiende cuando les habla en inglés.
- Un alumno mencionó que sería bueno que la profesora explique bien las cosas y ayude a los que no pueden hablar bien el inglés.
- Un alumno dijo que sería bueno que los dos (profesor y alumno) puedan poner atención.
- Un alumno respondió que al que no entiende se le explique personalmente para que no se quede con la duda.
- Un alumno dijo que se mejoraría al hacer mas dinámica la clase.
- Un alumno mencionó que se mejoraría al hablar en inglés completamente.
- Un alumno dijo que ellos deben tratar de entender lo que su profesor les trata de decir.
- Un alumno respondió que escribiendo mas.
- Otro alumno mencionó que enseñando vocabulario.

- Un alumno mencionó que sería bueno poner a los alumnos a conversar mas.
 - Otro alumno dijo que su profesor debería de hablar mas lento para que ellos le entendieran.
 - Un alumno contestó que se mejoraría al haber mas interactividad entre alumnos y profesor.
 - Finalmente un alumno dijo que el profesor debería de hablar mas español.
- Dieciocho alumnos contestaron a la pregunta, dos alumnos no la contestaron.

12- ¿ Cómo se podría mejorar la comunicación verbal escrita profesor-alumno en la clase de inglés?

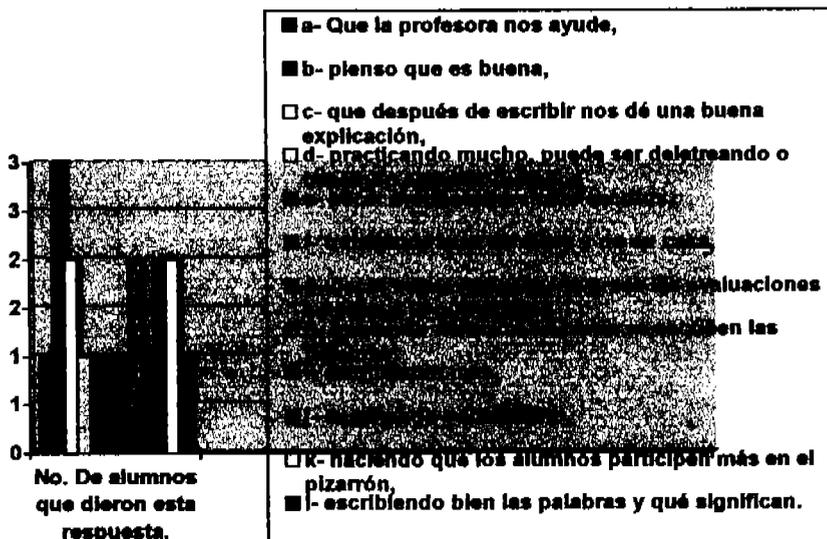
Respuestas de los alumnos:

- a- Que la profesora nos ayude,
- b- pienso que es buena,
- c- que después de escribir nos dé una buena explicación,
- d- practicando mucho, puede ser deletreando o haciendo algunos dictados
- e- hacer muchos ejercicios escritos,
- f- trabajando más en clase y no en casa,
- g- hacer más extensas y diversas las evaluaciones escritas y lo que escribe la profesora en el pizarrón,
- h- poniendo atención en como se escriben las palabras,
- i- escribiendo más,
- j- enseñando vocabulario,
- k- haciendo que los alumnos participen más en el pizarrón,
- l- escribiendo bien las palabras y qué significan.

Gráfica:

*

**
*
*
*
*
*
**
*
**
**
**
*



Análisis:

Para mejorar la comunicación verbal escrita profesor – alumno:

- Tres alumnos dijeron que les parecía buena esta comunicación con su profesora.
- Dos alumnos respondieron que después de escribir la profesora les debería de dar una buena explicación.
- Dos alumnos contestaron que se mejoraría al poner atención en como se escriben las palabras.
- Dos alumnos mencionaron que enseñando vocabulario.
- Dos alumnos dijeron que haciendo que los alumnos participen mas en el pizarrón.
- Un alumno contestó que la profesora los ayude.
- Un alumno mencionó que con mucha práctica, deletreando palabras o con dictado.
- Un alumno dijo que haciendo muchos ejercicios escritos.
- Un alumno respondió que trabajando mas en clase y no en casa.
- Un alumno contestó que se deben hacer mas extensas y diversas las evaluaciones escritas y lo que escribe la profesora en el pizarrón.
- Un alumno dijo que escribiendo mas.
- Un alumno contestó que escribiendo bien las palabras y lo que significan.

Dieciocho alumnos respondieron a esta pregunta, dos alumnos no la contestaron.

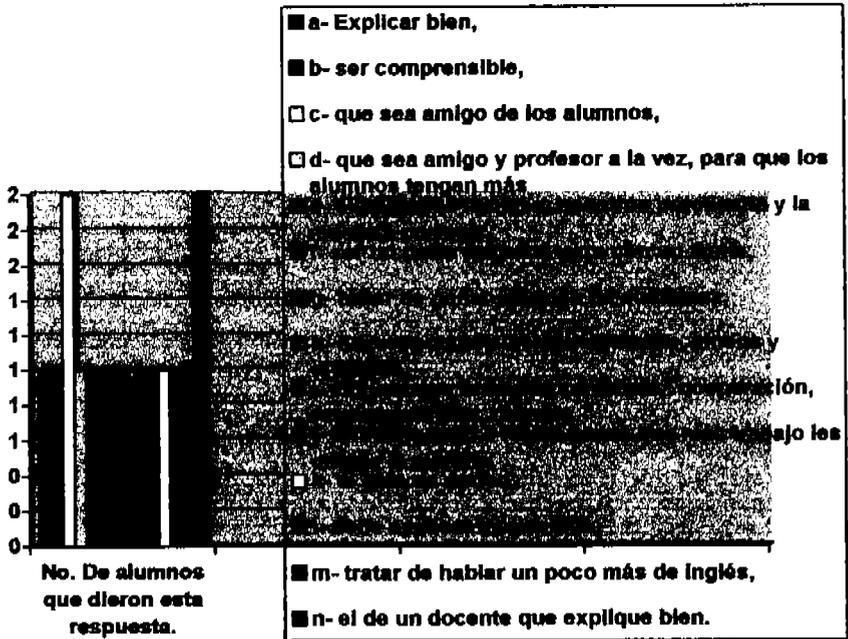
13- ¿Cuál debe ser el papel del profesor en la clase de inglés en el aula para promover una eficiente comunicación con sus alumnos?

Respuestas de los alumnos:

- a- Explicar bien,
- b- ser comprensible,
- c- que sea amigo de los alumnos,
- d- que sea amigo y profesor a la vez, para que los alumnos tengan más confianza a preguntar,
- e- explicarnos la clase, nosotros practicarla y la maestra corregir,
- f- ser un tanto exigente pero con un límite,
- g- tratar de ganar un poco de confianza,
- h- hacer la clase aún más dinámica, amena y divertida,
- i- alguien que te brinde confianza, cooperación, responsabilidad, respeto
- j- brindar apoyo a los alumnos que más trabajo les cuesta la materia,
- k- el guía de apoyo,
- l- debe explicar lo que dice,
- m- tratar de hablar un poco más de inglés,
- n- el de un docente que explique bien.

Gráfica:

*
*
**
*
*
*
*
*
*
*
*
*
**



Análisis:

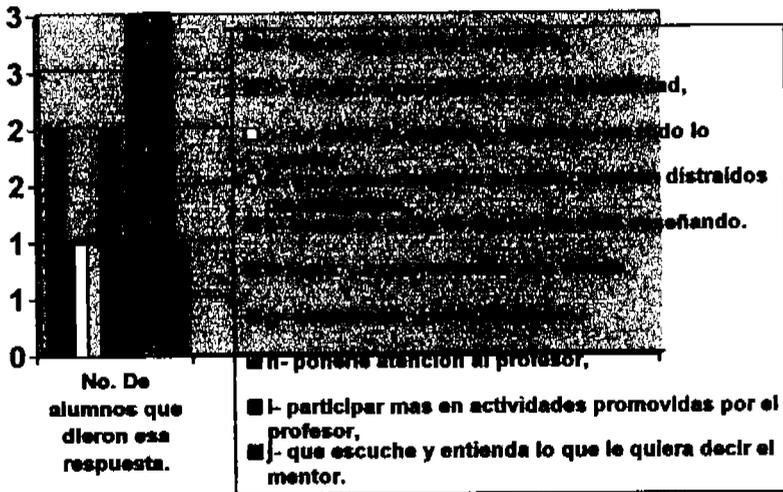
- Cuatro alumnos dijeron que el maestro debe explicar bien.
 - Dos alumnos mencionaron que el maestro debe ser amigo de los alumnos.
 - Un alumno contestaron que el maestro debe ser comprensible. (sic)
 - Un alumno respondió que la profesora debe explicar la clase, ellos practicarla y la profesora corregir.
 - Un alumno dijo que el profesor debe ser un tanto exigente pero con un límite.
 - Un alumno contestó que el profesor debe tratar de ganar un poco de confianza.
 - Un alumno respondió que el docente debe hacer la clase aun mas dinámica, amena y divertida.
 - Un alumno comentó que el profesor debe ser alguien que te brinde confianza, cooperación y respeto.
 - Un alumno indicó que el profesor debe brindar apoyo a los alumnos que mas trabajo les cuesta la materia.
 - Un alumno dijo que el docente debe ser el guía de apoyo.
 - Un alumno mencionó que el mentor debe tratar de hablar un poco mas de inglés.
- Dieciséis alumnos contestaron la pregunta, cuatro alumnos no la respondieron.

14- ¿Cuál debe ser el papel del alumno en la clase de inglés en el aula para tener una eficiente comunicación con su profesor? **Respuestas de los alumnos:**

- a- Escuchar y poner atención, **Gráfica:**
- b- trabajo, aprendizaje y responsabilidad,
- c- no faltar al respeto y obedecer en todo lo posible,
- d- que sean atentos a la clase, si están distraídos no entienden,
- e- tomar en serio lo que se les está enseñando.
- f- Decir y exponer todas sus dudas,
- g- el aprendiz y el participante,
- h- ponerle atención al profesor,
- i- participar mas en actividades promovidas por el profesor,
- j- que escuche y entienda lo que le quiera decir el mentor.

**
*
*
*
**
*

*



Análisis:

El papel del alumno en clase de inglés para tener una buena comunicación con su profesor:

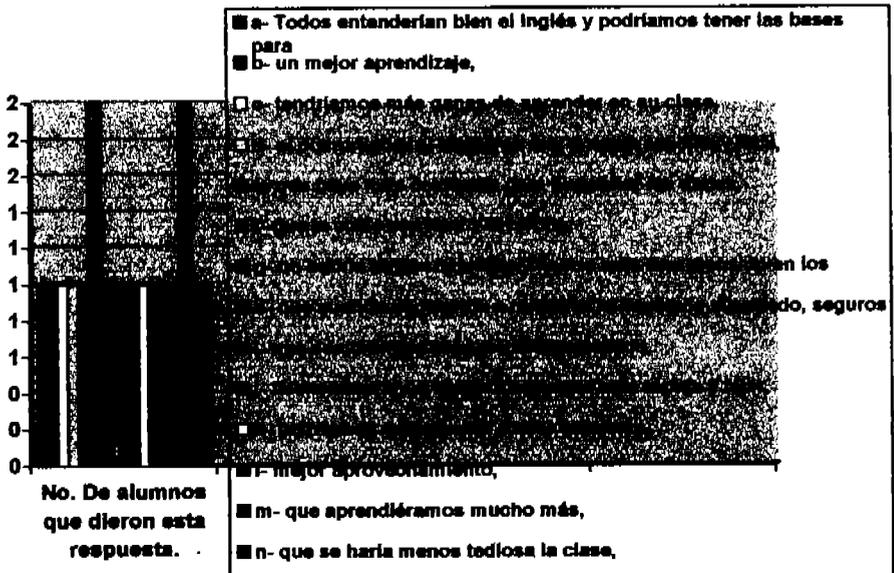
- Ser el aprendiz y participante (Dicho por tres alumnos).
 - Ponerle atención al profesor. (Lo mencionaron tres alumnos).
 - Participar mas en actividades promovidas por el profesor. (Indicado por tres alumnos).
 - Escuchar y poner atención. (Lo dijeron dos alumnos.)
 - Tomar en serio lo que se les está enseñando. (Mencionado por dos alumnos.)
 - Trabajo, aprendizaje y responsabilidad. (Lo comentó un alumno).
 - No faltar al respeto y obedecer en todo lo posible. (Respondido por un alumno).
 - Que sean atentos a la clase, si están distraídos no entienden. (Lo dijo un alumno).
 - Decir y exponer todas sus dudas. (Mencionado por un alumno).
 - Que escuche y entienda lo que le quiera decir el mentor. (Un alumno lo comentó.)
- Dieciocho alumnos contestaron la pregunta, dos alumnos no la respondieron.

15- ¿ Cuáles serían los beneficios de tener una buena comunicación entre profesor y alumno en la clase de inglés en el aula o de mejorar la ya existente?

Respuestas de los alumnos:

- a- Todos entenderían bien el inglés y podríamos tener las bases para hablar bien el inglés,
- b- un mejor aprendizaje,
- c- tendríamos más ganas de aprender en su clase,
- d- el comprender el inglés de una manera sencilla y fácil,
- e- que haya más confianza para preguntar las dudas,
- f- que la clase sea fácil y divertida,
- g- no habría confusión, habría más comprensión en los temas a tratar
- h- que cuando lleguemos a utilizarlo lo hagamos sin miedo, seguros de lo que aprendemos y lo que practicamos, y que en niveles superiores no se nos dificulte,
- i- que se dominara bien el idioma deseado,
- j- la enseñanza y el aprendizaje sería más rápida y fácil,
- k- podríamos comprender mejor el idioma,
- l- mejor aprovechamiento,
- m- que aprendiéramos mucho más,
- n- que se haría menos tediosa la clase,
- ñ- los alumnos aprenderíamos mejor y más rápido,
- o- un buen entendimiento y aprendizaje,
- p- la clase no se nos haría muy pesada, aprenderíamos bien.

Gráfica:



Análisis:

Las respuestas que mas destacaron:

- Dos alumnos dijeron que la clase sea fácil y divertida.
- Dos alumnos contestaron que los estudiantes aprenderían mejor y mas rápido.

Otras respuestas aunque no se destacaron tanto:

- Se entendería bien el inglés y se tendrían las bases para aprender bien el inglés.
- Un mejor aprendizaje.
- Los alumnos tendrían mas ganas de aprender en la clase.
- Se comprendería el inglés de una manera fácil y sencilla.
- Los alumnos tendrían mas confianza para preguntar sus dudas.
- Habría menos confusión y mas comprensión en los temas a tratar.
- Se dominaría bien el idioma inglés.
- La enseñanza y el aprendizaje serían mas fáciles y rápidos.
- Habría un mejor aprovechamiento.
- Los alumnos aprenderían mucho mas.
- La clase se haría menos tediosa.
- Habría un buen entendimiento y aprendizaje.

Diecinueve alumnos respondieron la pregunta, un alumno no la contestó.

16- ¿ Existe algún tipo de problema de comunicación profesor-alumno específico cuando se usa el idioma inglés durante la clase, y por qué?

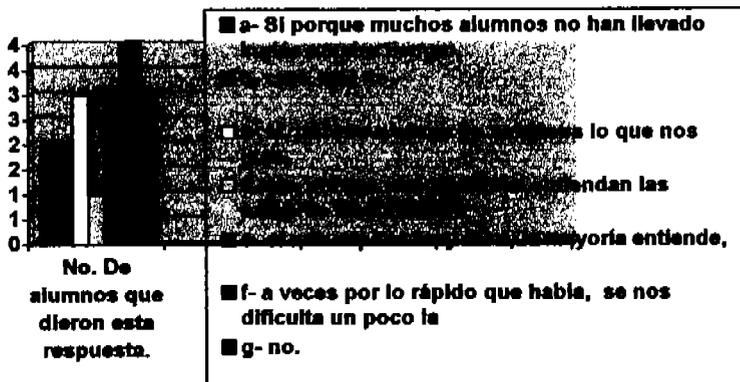
Respuestas de los alumnos:

- a- Si porque muchos alumnos no han llevado inglés mucho tiempo,
- b- creo que no,
- c- si, porque a veces no sabemos lo que nos dice,
- d- no, porque aunque no se entiendan las palabras se entienden con las señas,
- e- si nos explica muy bien, la mayoría entiende,
- f- a veces por lo rápido que habla, se nos dificulta un poco la pronunciación del idioma,
- g- no.

Gráfica:

**
**

*



Análisis:

Los problemas mas mencionados por los alumnos:

- A veces por lo rápido que habla el profesor a los alumnos se les dificulta la pronunciación del inglés. (Lo mencionaron cuatro alumnos.)
- A veces no saben lo que el profesor les dice. (Tres alumnos lo dijeron).
- Si el docente explica bien, la mayoría le entiende. (Tres alumnos lo mencionaron.)
- No existe ningún problema. (Lo respondieron tres alumnos).
- Si hay problemas porque muchos alumnos no han llevado inglés mucho tiempo. (Lo comentaron dos alumnos).
- No hay problema porque aunque no se entiendan las palabras se entienden con las señas. (Lo respondió un alumno).

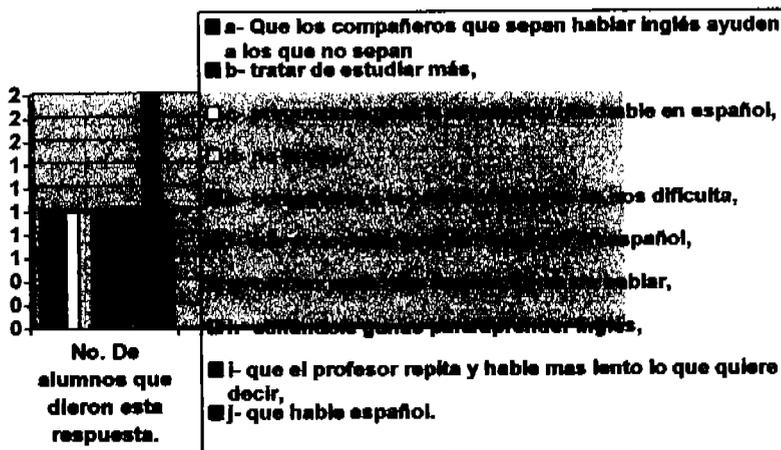
Dieciocho alumnos contestaron la pregunta, dos alumnos no la respondieron.

17- ¿ Cómo se podría solucionar ese problema, en caso de que exista?

Respuestas de los alumnos:

- a- Que los compañeros que sepan hablar inglés ayuden a los que no sepan
- b- tratar de estudiar más,
- c- preguntar o pedirle al maestro que hable en español,
- d- no la hay,
- e- comentarle a la profesora lo que se nos dificulta,
- f- que el docente también explique en español,
- g- con un poco más lenta la forma de hablar,
- h- echándole ganas para aprender inglés,
- i- que el profesor repita y hable mas lento lo que quiere decir,
- j- que hable español.

Gráfica:



Análisis:

- La solución mas mencionada fue que el profesor repita y hable mas lento lo que quiera decir. (Lo dijeron dos alumnos.)

Otras respuestas mencionadas tan solo una vez por los alumnos fueron:

- Que los compañeros que sepan hablar inglés ayuden a los que no sepan.
- Tratar de estudiar más.
- Preguntar o pedirle al maestro que hable en español.
- No la hay.
- Comentarle a la profesora lo que se nos dificulta.
- Que el docente también explique en español.
- Con un poco más lenta la forma de hablar.
- Echándole ganas para aprender inglés.
- Que hable español el profesor.

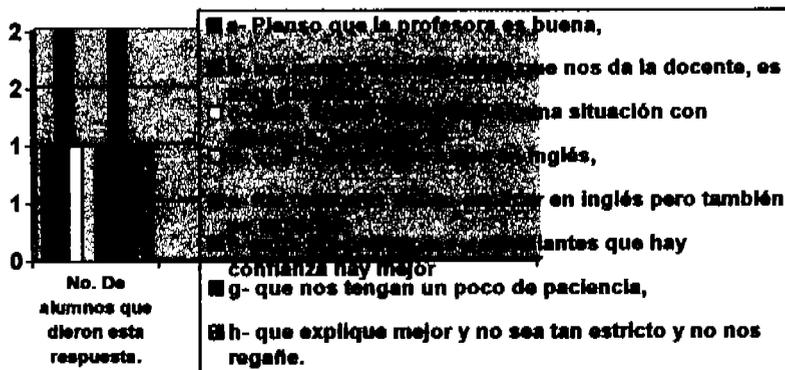
Once alumnos respondieron la pregunta, nueve alumnos no la contestaron.

18- Algunos comentarios adicionales que quiera hacer respecto a la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el aula:

Respuestas de los alumnos:

- a- Pienso que la profesora es buena,
- b- me parece buena la clase que nos da la docente, es muy divertida,
- c- sería bueno interpretar alguna situación con diálogos, tomando el papel de gente americana con algunos regionalismos, o ponernos en equipo y trabajar en algún promocional,
- d- que toda la clase fuese en inglés,
- e- los mentores deben explicar en inglés pero también en español,
- f- entre los profesores y estudiantes que hay confianza hay mejor aprovechamiento,
- g- que nos tengan un poco de paciencia,
- h- que explique mejor y no sea tan estricto y no nos regañe.

Gráfica:



Análisis:

Los comentarios hechos por los alumnos que se repirieron mas:

- Me parece buena la clase que nos da la docente, es muy divertida. (Lo dijeron dos alumnos).
- Entre los profesores y estudiantes que hay confianza hay mejor aprovechamiento. (Lo mencionaron dos alumnos).

Otros comentarios que se mencionaron una sola vez:

- Pienso que la profesora es buena.
- Sería bueno interpretar alguna situación con diálogos, tomando el papel de gente americana con algunos regionalismos, o ponernos en equipo y trabajar en algún promocional.
- Que toda la clase fuese en inglés.
- Los mentores deben explicar en inglés pero también en español.

Diez alumnos respondieron esta pregunta, diez no la contestaron.

3.3.3- Observaciones del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en clase

Se presenció una muestra del 10 % aproximadamente de las clases de inglés en el aula que los grupos estudiados tendrían en el semestre agosto – diciembre de 2003, (4 clases de un total de 40 aproximadamente). El propósito fue el de observar de manera directa el desarrollo de la comunicación verbal profesor-alumno en el contexto de una clase de inglés en el aula. A continuación se describe de manera general los aspectos que se observaron en las clases con ambos grupos 1111 - profesor 1 y 1214 – profesor 2.

Formato de observación del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en clase de los grupos estudio

Datos de la clase

Nombre del profesor:..... Grupo:.....
Escuela: Fecha:
Nivel: Horario:
Tamaño del grupo: Salón:

Aspectos personales del profesor:

Puntualidad : Ambos profesores P1 y P2 fueron puntuales.

Actitud: La actitud de ambos profesores hacia sus grupos fue accesible y amigable.

Apariencia: Ambos profesores mostraron una apariencia formal.

Idioma utilizado: Ambos profesores utilizaron el idioma inglés durante su clase.

Tema (s) de la clase: Los temas vistos en la clase coincidieron en ambos profesores por tratarse de primer semestre, por ejemplo el alfabeto, títulos sociales que se dan a las personas (mr., mrs., miss., ms.,) números, meses del año, deletreo de palabras, edad, nombre, nacionalidad, complexión, estatura, estado civil.

Tipo de vocabulario utilizado: El referente a los temas descritos en el apartado anterior.

Métodos de enseñanza utilizados: El enfoque comunicativo.

Material didáctico utilizado: Libro de texto, discos compactos y casetes con conversaciones e información auditiva, información escrita en el pizarrón.

Recursos didácticos utilizados: Pizarrón, gis, plumones, grabadora.

Dinámicas de grupo utilizadas: Principalmente profesor-alumnos, profesor-alumno de manera individual, alumno-alumno.

Habilidades del idioma practicadas: Escuchar, hablar, leer, escribir.

Uso de la lengua materna en la clase (Español): Ambos profesores utilizan muy poco la lengua materna (español) durante la clase, solo para aclarar algunos aspectos, o para dar alguna instrucción que no se comprendió muy bien en idioma inglés. Aproximadamente se usó un 15 % del tiempo de clase la lengua materna.

Uso de la lengua meta durante la clase (Inglés): La mayor parte del tiempo por ambos profesores. Aproximadamente un 80 % del tiempo de clase se usó la lengua meta (inglés).

Participación de los alumnos en la clase: Los alumnos se mostraron muy participativos, aunque un poco más espontáneos con el P1,

Accesibilidad del profesor: Ambos docentes se mostraron muy accesibles con sus alumnos, respondiendo preguntas o aclarando dudas.

Control del grupo: Ambos mentores muestran tener muy buen control de su grupo. No hubo problemas de disciplina.

Aspectos a observar sobre la comunicación verbal oral profesor-alumno.

Relación "profesor-alumno"

P1 Tiene muy buena relación con su grupo, de mucha confianza y muy espontánea.

P2 También tiene muy buena relación con su grupo, aunque se muestra un poco más estricto, y por lo tanto ligeramente menos espontáneos los alumnos.

Acerca del profesor:

Idioma utilizado: Ambos docentes utilizaron principalmente el idioma inglés (80%) del tiempo aproximadamente, y sólo un 20 % del tiempo el idioma español.

Nivel de voz : Es bueno, incluso en la parte de atrás del salón se escucha muy bien la voz de ambos profesores.

Pronunciación: La pronunciación de ambos profesores es buena, de modo que los alumnos la puedan tomar como modelo para ellos pronunciar palabras del idioma inglés.

Contenido de sus mensajes: Los contenidos de los mensajes utilizados en la clase son principalmente explicaciones sobre los temas de clase, aclaraciones sobre determinados aspectos, instrucciones para realizar algún ejercicio, exclamaciones de alegría o cansancio por parte del docente o alumnos, entre otros.

Acerca de los alumnos:

Idioma utilizado: En ambos grupos los alumnos utilizan principalmente el idioma inglés aunque también se comunican en idioma español.

Nivel de voz: Varía de acuerdo a cada alumno pero en general fue adecuado para ser escuchado por el profesor y por los compañeros al participar durante la clase.

Pronunciación: Los alumnos de ambos grupos muestran pequeñas fallas de pronunciación pero son lógicas tomando en cuenta que son alumnos y que es un nivel básico.

Contenido de sus mensajes: Aclaraciones sobre algún punto particular estudiado en la clase, exclamaciones, aclaraciones.

Acerca de los mensajes:

Mensajes utilizados: Verbales orales y escritos y no verbales.

Contenido: Exclamaciones, aclaraciones, comentarios.

Claridad: Buena.

Código utilizado: inglés principalmente, muy poco español.

Medios utilizados: Auditivos (voz), visuales (mensajes escritos en el pizarrón, ilustraciones del libro, dibujos en el pizarrón, mímica, lenguaje corporal).

Contexto de la comunicación verbal profesor-alumno: La clase de inglés en el aula.

Ruidos o interferencias: En ambos grupos se detectaron alumnos distraídos, platicando con sus compañeros durante la clase, la voz de otros alumnos platicando distrae un poco a los alumnos que si ponen atención a la clase.

Retroalimentación profesor-alumno: Buena, se da principalmente de manera oral, con refuerzo de lenguaje corporal y mímica, muy poco de manera escrita. Cuando se da de manera escrita, el profesor escribe mensajes en el pizarrón o dibuja objetos en el pizarrón y se apoya también un poco con lenguaje corporal y mímica. Por su parte, los alumnos de ambos grupos escriben mensajes en su cuaderno, y el docente pasa a sus lugares para ver los mensajes que escribieron.

Problemas detectados: En ambos grupos se detectaron algunos alumnos que no entendían muy bien el idioma inglés ni de manera oral ni escrita. También se detectaron algunos alumnos platicando y distraídos en clase.

Reacción del profesor ante los problemas de comunicación: Busca alternativas para comunicarse con sus alumnos, por ejemplo, parafrasear alguna palabra o expresión en inglés, hablar mas fuerte, más lento y más claro en inglés para que los alumnos entiendan, lenguaje corporal, mímica, dibujos en el pizarrón y en el libro, ilustraciones en el libro y uso de la lengua materna de los alumnos (español) casi siempre como último recurso.

Reacción de los alumnos ante los problemas de comunicación: Buscan alternativas para comunicarse con su mentor: Intentan parafrasear en idioma inglés, repiten sus mensajes orales de manera más fuerte, lenta y clara, para que su profesor les entienda, usan lenguaje corporal, mímica, y con mayor frecuencia usan su lengua materna como recurso para comunicarse con su docente.

Aspectos a observar sobre la comunicación verbal escrita profesor-alumno

Relación "profesor-alumno":

P1 Tiene muy buena relación con su grupo, de mucha confianza y muy espontánea.

P2 También tiene muy buena relación con su grupo, aunque se muestra un poco mas estricto.

Acerca del profesor:

Idioma utilizado: Ambos docentes utilizaron principalmente el idioma inglés (80%) del tiempo aproximadamente, y sólo un 20 % del tiempo el idioma español.

Claridad de escritura: Buena, ambos profesores escriben de manera clara en el pizarrón y tienen buena organización de sus mensajes escritos en el pizarrón.

Contenido de sus mensajes: Son palabras o expresiones escritas en el pizarrón para aclarar algún aspecto visto en la clase.

Acerca de los alumnos:

Idioma utilizado: Inglés principalmente, muy poco español.

Claridad de sus escritos: Buena, aunque muestran algunas faltas de ortografía lógicas de su nivel de inglés ya que este es un curso de nivel básico.

Contenido de sus mensajes: Ejercicios que su profesor les dejó hacer en su cuaderno.

Acerca de los mensajes:

Mensajes utilizados: Verbales escritos en cuaderno, pizarrón y libro de texto.

Contenido: Instrucciones y ejercicios en clase.

Claridad: Adecuada, suficiente para comprenderse por parte de profesor y de los alumnos.

Código utilizado: En mensajes escritos prácticamente se utiliza sólo el idioma inglés.

Medios utilizados: Visuales (mensajes escritos en el cuaderno, en el pizarrón, y en el libro de texto).

Contexto de la comunicación verbal profesor-alumno: La clase de inglés en el aula.

Ruidos o interferencias: En el grupo de P1 se detectó un problema de luz que se reflejaba en el pizarrón y no permitía a los alumnos ver bien el mensaje escrito en el pizarrón por parte de su profesora.

Retroalimentación profesor-alumno: Buena, el docente escribe mensajes escritos en el pizarrón los alumnos los leen. También mentor y estudiantes apoyan su comunicación escrita con comunicación verbal oral o comunicación no verbal para ser más efectivos.

Problemas detectados: Los mencionados en ruidos o interferencias.

Reacción del profesor ante los problemas de comunicación: Escribe mensajes más grandes y claros en el pizarrón, en inglés, para que los alumnos entiendan, y refuerza sus mensajes frecuentemente con dibujos.

Reacción de los alumnos ante los problemas de comunicación: Buscan estrategias para comunicarse con su docente, por ejemplo uso de lengua materna, parafraseo en inglés, uso de lenguaje corporal, mímica, entre otras.

Aspectos a observar sobre la comunicación no verbal profesor-alumno.

Relación "docente-alumno": Buena.

Acerca del mentor:

Lenguaje utilizado: No verbal, mímica, lenguaje corporal, dibujos, ilustraciones en el libro.

Contenido de sus mensajes: Información sobre los temas estudiados en la clase.

Acerca de los alumnos:

Lenguaje utilizado: No verbal, mímica, lenguaje corporal, dibujos, ilustraciones en el libro.

Contenido de sus mensajes: Información sobre los temas estudiados en la clase.

Mensajes utilizados : No verbales.

Contenido: Información sobre los temas estudiados en clase.

Claridad: Buena, para que se comuniquen profesor y alumnos, aunque frecuentemente es necesario reforzar la comunicación no verbal con mensajes verbales.

Código utilizado: Lenguaje corporal, mímica, dibujos, ilustraciones en el libro.

Medios utilizados: Visuales (Lenguaje corporal, mímica, dibujos, ilustraciones en el libro)

Contexto de la comunicación verbal profesor-alumno: La clase de inglés en el aula.

Ruidos o interferencias: Falta de atención a los mensajes no verbales utilizados por el profesor o interpretación errónea de los mensajes no verbales utilizados por mentor o alumnos.

Retroalimentación profesor-alumno: Buena, aunque se refuerza por la comunicación verbal.

Problemas detectados: Los mencionados en ruidos o interferencias.

Reacción del profesor ante los problemas de comunicación: Busca estrategias para comunicarse con sus alumnos, mímica, lenguaje corporal, dibujos, ilustraciones.

Reacción de los alumnos ante los problemas de comunicación: Buscan estrategias para comunicarse con su mentor, mímica, lenguaje corporal, dibujos, ilustraciones ⁶⁹.

- (69) Para el diseño de este formato de observación, se tomaron algunas ideas de los formatos de observaciones de clase de inglés del Centro de Idiomas de la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA), del IPN, así como del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y en conceptos sobre comunicación interpersonal verbal y no verbal utilizados en este trabajo.

También es importante aclarar que me ha sido de gran ayuda para observar el comportamiento comunicativo profesor-alumno en clase el haber tomado el curso de formación de profesores de inglés en el CELE de la UNAM de agosto de 2000 a junio de 2001, así como la experiencia que he recabado durante cinco años en la enseñanza de inglés a nivel medio superior .

Método de interpretación de las observaciones y de las encuestas. En las observaciones se puso especial atención a las interacciones comunicativas verbales y no verbales entre profesor y alumno. En las encuestas, se analizaron las respuestas tanto de profesores como de alumnos para clasificar la información obtenida en busca de evidencia que soportara la hipótesis original del trabajo o bien que la refutara y soportara una hipótesis alterna.

3.4- Diagnóstico

De acuerdo a la interpretación de los resultados, se elaboró el siguiente diagnóstico sobre la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el aula:

Comunicación verbal oral:

Se da de manera fluida. Constantemente profesor y alumnos intercambian mensajes principalmente en idioma inglés, de manera oral y frecuentemente con apoyo de comunicación no verbal como con lenguaje corporal, mímica, dibujos o ilustraciones. Así lo muestran las respuestas de los profesores y las respuestas de los alumnos quienes comentan que su profesor usa más la comunicación verbal oral para explicarles, para mostrarles la pronunciación en inglés, y en general para entenderse mejor con sus alumnos. Cuando llega a surgir algún problema de comunicación oral, profesor y alumnos buscan estrategias para comunicarse tales como el parafraseo de una palabra o expresión en idioma inglés, repiten su mensaje oral sólo que de manera más lenta, clara y fuerte, tratando de pronunciar las palabras claramente de modo que su interlocutor pueda entenderlos.

Los mismos alumnos así lo indican en sus respuestas al decir que si llega a surgir algún problema en la comunicación verbal oral entre ellos y su docente, este último habla un poco más lento y usa lenguaje corporal y mímica o dibujos en el pizarrón o los que se encuentran en el libro para lograr transmitir su mensaje a los alumnos. Es decir, la comunicación verbal oral se da de manera fluida en ambos sentidos, de profesor a alumno y de alumno a profesor.

Comunicación verbal escrita:

El caso de la comunicación verbal escrita profesor-alumno es diferente. El flujo se dá más de mentor a alumno que de alumno a profesor. El docente escribe sus mensajes en el pizarrón. grandes, claros, reforzados por dibujos y mensajes orales, así como por mímica, lenguaje corporal, con el objetivo de comunicarse con sus alumnos y transmitirles la información o los mensajes que se requieren durante la clase. Cabe destacar que el pizarrón es un recurso didáctico muy importante que permite al profesor mostrar a los alumnos los mensajes escritos que él mismo va creando durante la clase. De este modo los alumnos pueden ver dichos mensajes en el pizarrón. En este respecto se recomienda al docente tener muy buena organización de sus mensajes escritos en el pizarrón, así como escribir fuerte, claro y con letra grande sus mensajes, organizarlos bien y cuidar que no haya ruidos o interferencias tales como reflejos de luces en el pizarrón que pudieran interferir con el mensaje y no permitir que este llegue a los alumnos de manera adecuada.

Un problema que se detectó en la comunicación escrita profesor-alumno es que este tipo de comunicación se da muy poco de estudiante a docente. Para ello es necesario que el alumno escriba sus mensajes en su cuaderno y que se lo muestre al maestro o bien que el maestro se desplace hasta el lugar de cada alumno para revisar estos mensajes escritos. Además, como uno de los profesores encuestados comentó que es recomendable que haya una constante evaluación por parte del profesor en la producción escrita (escritos) de sus alumnos. Otra posibilidad es que los alumnos participen más con mensajes escritos en el pizarrón, de modo que tanto mentor como sus compañeros alumnos puedan ver dichos mensajes. Sin embargo esta situación es difícil por el alto número de alumnos que se encuentran en cada grupo.

Comunicación no verbal profesor-alumno durante la clase de inglés:

Encontramos que se da de manera constante durante la clase, y continuamente se refuerza con la comunicación verbal oral y escrita utilizada por profesor y alumnos durante la clase, es decir ambas comunicaciones la verbal y la no verbal, se usan y se refuerzan continuamente durante la clase.

Resultados del estudio de caso apoyan la hipótesis original

La hipótesis original de este trabajo es la siguiente:

- 8) Hipótesis.** La comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del idioma inglés es un proceso que se puede mejorar si se registran los elementos que interfieren y obstaculizan dicho proceso y se modifican. Asimismo se puede definir el papel que debe desempeñar tanto el profesor como el alumno con el propósito de hacer mas eficiente el proceso de comunicación verbal entre ellos. De este modo se podrá dar un intercambio y comprensión constante y exitoso de mensajes entre profesor y estudiante y se mejorarán las condiciones para que la enseñanza del inglés se lleve a cabo de manera mas efectiva.

Para aclarar el significado de los conceptos de **eficacia**, **eficiencia** y **efectividad** consultamos el diccionario de la Real Academia Española de la lengua. Eficacia significa la⁷⁰ capacidad de lograr el efecto que se desea o espera. Por otra parte, eficiencia quiere decir la habilidad de disponer de algo o de alguien para conseguir un efecto determinado. Asimismo efectividad es la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

Al aplicar estos conceptos a la comunicación verbal profesor-alumno, se sabe que será eficiente si logra conseguir el efecto que se buscaba, es decir, si mentor y alumno logran intercambiar las ideas y mensajes que necesitaban para compartir y construir el conocimiento durante la clase de inglés. En la medida que profesor y estudiante intercambien mensajes e ideas de manera exitosa durante la clase de inglés en esa medida será eficiente la comunicación entre ellos. Es así como se mide la efectividad de la comunicación verbal profesor-alumno.

(70) Diccionario de la Real Academia Española de la lengua. Op. cit. Consultado en diciembre de 2003.

Durante la investigación también se encontró que efectivamente la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés es una herramienta fundamental para que se puedan transmitir los conocimientos referentes al idioma inglés entre docente y alumnos. Así lo comentaron tanto profesores como alumnos, quienes indicaron que la comunicación verbal entre ellos y su profesor es muy importante para que el docente les explique bien los temas y ellos puedan preguntar sus dudas y practicar el idioma.

De acuerdo a la información documental obtenida en los capítulos primero y segundo, además de la recopilada en las encuestas aplicadas a profesores y alumnos y durante las observaciones de la comunicación verbal profesor-alumno en clase, notamos que esta comunicación, tanto oral como escrita es una herramienta fundamental para que docente y estudiante intercambien mensajes y conocimientos durante la clase de inglés y de este modo la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés se dé de manera adecuada.

Asimismo, la información recabada en el estudio de caso indica que si fue posible registrar los elementos que interfieren u obstaculizan la comunicación verbal entre profesor y estudiante durante la clase. Al analizar en que forma dichos elementos afectan el proceso de comunicación, se pueden elaborar observaciones para modificar esos aspectos, así como para complementar el papel que debe desempeñar tanto el profesor como el alumno dentro de dicho proceso comunicativo y de este modo hacerlo mas eficiente. Por lo tanto, se puede concluir en este estudio de caso que la hipótesis original que se planteo al inicio de la investigación es apoyada por los resultados obtenidos en el mencionado estudio y no hubo necesidad de plantear una hipótesis alterna.

En este capítulo tercero se llevó a cabo un estudio de caso para observar el fenómeno investigado en un contexto real. Se tomaron como muestra dos grupos de la materia de Inglés I del turno matutino del CECyT No. 6 del IPN.

El procedimiento fue el siguiente. Primero se recabó información por medio de documentos y de entrevistas acerca de la institución, de la escuela, de los profesores, de los grupos, de la materia, del curso, para tener una idea más completa del contexto en que se analizaría el fenómeno. Después se observó el proceso de comunicación verbal profesor-alumno para lo cual se presenciaron una muestra de aproximadamente 10 % de las clases que los grupos estudiados tuvieron de la materia de Inglés I durante el semestre y se recabó información sobre los aspectos más importantes que influyen dicho proceso.

Asimismo se aplicó una encuesta a los docentes de inglés de los grupos estudiados y a una muestra del 10 % de los alumnos de los mismos grupos. El objetivo fue el de conocer sus impresiones acerca del desarrollo de la comunicación verbal entre ellos durante la clase de inglés. Con la información documental y de campo recabada, se realizó un diagnóstico de la situación en que se encuentra el proceso de comunicación verbal mentor-alumno en el caso estudiado y se verificó la validez de la hipótesis original.

La utilidad de este tercer capítulo radica en que a partir del diagnóstico elaborado y con la información recabada se pudo constatar el desarrollo del proceso de comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés e identificar los aspectos que lo hacen eficiente y también aquellos aspectos que no funcionan de manera adecuada en el mismo proceso y que por lo mismo es preciso mejorar. De este modo, se establecieron las bases para formular en el capítulo cuarto la propuesta de observaciones hechas a profesores y alumnos de inglés para mejorar la comunicación verbal tanto oral como escrita entre ellos durante la clase.

Capítulo 4. PROPUESTA: Observaciones que se hacen para mejorar la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el aula

En este capítulo cuarto y último de la investigación, se realiza una propuesta con base en la información teórico-conceptual de los capítulos primero y segundo y en el diagnóstico obtenido en el estudio de caso del capítulo tercero. La propuesta consiste en dos partes:

Una serie de observaciones sobre acciones que se recomienda lleven a cabo tanto profesor como alumnos del estudio de caso con el propósito de mejorar la comunicación verbal tanto oral como escrita entre ellos durante la clase de inglés, y observaciones adicionales que se hacen para mejorar de manera general la comunicación verbal profesor-alumno.

En el estudio de caso los profesores observados mostraron un comportamiento comunicativo eficiente en determinados aspectos con sus alumnos. Para aquellas áreas en que se detectaron problemas o interferencias en la comunicación de acuerdo a los comentarios hechos por los propios mentores, por los alumnos o al comportamiento comunicativo observado entre ellos, se hacen sugerencias para mejorar dichos aspectos.

Por otra parte debemos recordar que esta investigación pretende ser útil no sólo a los profesores observados, sino también a otros docentes interesados en hacer mas eficiente la comunicación verbal con sus alumnos.

Por esa razón se incluyen sugerencias adicionales para mejorar algunos aspectos que si bien no presentaron problemas en el estudio de caso, si pudieran ser de interés a otros profesores de inglés.

4.1 Observaciones para mejorar el proceso de comunicación verbal oral y escrita profesor-alumno en el estudio de caso

El papel del profesor en la comunicación con sus alumnos

- Debe saber escuchar, y fomentar un ambiente de aprendizaje y de confianza.
- Es importante que sea empático y sepa escuchar a los alumnos.
- Debe ser amigo de los alumnos, ser comprensible.
- Es importante que sepa explicar bien.
- Debe hacer la clase dinámica, amena y divertida.
- Es importante que brinde apoyo a los alumnos que mas trabajo les cuesta la materia.
- Es importante que el profesor apoye sus mensajes verbales con lenguaje no verbal, puede ser lenguaje corporal, mímica, dibujos o ilustraciones del libro.
- Se recomienda al profesor poner especial atención a sus alumnos cuando habla y preguntarles constantemente para cerciorarse de que ellos han entendido su mensaje. De este modo podrá darse cuenta si los alumnos han comprendido el mensaje. En caso de que existan problemas de comprensión, es muy recomendable que el docente comience a hablar de manera mas lenta, ya que la rapidez con la que los profesores hablan en ocasiones es mencionada por los alumnos como una de las causas de los problemas de comprensión de mensajes orales durante la clase.

- También el docente debe saber que en caso de que existan problemas de comprensión del mensaje por parte del alumno, puede utilizar como último recurso la lengua materna de los alumnos (el idioma español) para aclarar dudas.
- El catedrático debe estar consciente todo el tiempo de que la comunicación entre profesor y alumno es muy importante para el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. En opinión de los propios alumnos, una buena comunicación con su profesor fomenta la confianza en los estudiantes para que participen y expongan sus dudas en la clase, facilita el aprendizaje del inglés y con la comunicación verbal el profesor se dá a entender mucho mejor.
- El profesor debe enseñar a los alumnos a pronunciar el idioma inglés bien.
- Debe poner a los alumnos a conversar mas y a practicar el vocabulario.
- Finalmente es recomendable que el profesor sea paciente con sus alumnos, ya que en ocasiones a ellos les cuesta trabajo el entender los mensajes o el formular sus propios mensajes.
- También debe cuidar que en su clase no haya ruidos que afecten la comunicación con sus alumnos. Ejemplos de ruidos son: Alumnos distrayéndose en clase, ruidos externos que interfieran con la voz del profesor o de los alumnos durante sus mensajes orales, una iluminación poco adecuada es un ruido que afecta la comprensión de mensajes escritos en el pizarrón, ya que en ocasiones los alumnos no pueden leer los mensajes al no verlos adecuadamente, ya sea por que hay luz reflejándose en el pizarrón o porque la falta de luz evita que los alumnos aprecien dichos mensajes escritos.

El papel del alumno en la comunicación con su profesor

- El alumno debe ser participativo y romper la barrera del miedo al expresarse.

- También debe saber escuchar y participar cuando es requerido.
- Debe ser el aprendiz y el participante. en actividades promovidas por el profesor.
- También es muy recomendable que los alumnos digan y expongan todas sus dudas.
- Es importante que el alumno sea respetuoso y obediente con su profesor, ya que la mala conducta y la falta de respeto son obstáculos en la comunicación profesor-alumno durante la clase.
- También los alumnos que tienen más conocimiento del idioma inglés pueden ayudar a sus compañeros que tienen problemas de comprensión de mensajes verbales durante la clase, ya que muchas veces el profesor no tiene tiempo de supervisar personalmente a todos los alumnos.
- Es muy importante que los alumnos comenten a su profesor inmediatamente lo que se les dificulta durante la clase.
- Se recomienda a los alumnos que no se distraigan con sus compañeros durante la clase, ya que al distraerse, platicar, hacer actividades o trabajos de otras materias o hacer ruido innecesario se crean ruidos que interfieren con el proceso de comunicación verbal que tienen con su profesor durante la clase y que es tan importante para la enseñanza-aprendizaje del inglés. Ante estos ruidos, los demás alumnos se distraen y el profesor también muchas veces se distrae y se desvía del propósito real de su comunicación.
- Cuando los alumnos tengan problemas para expresarse con su profesor, deben buscar alternativas para lograr transmitirle su mensaje al docente, por ejemplo al parafrasear un mensaje en idioma inglés, o al hablar más claro y más lento para que el profesor entienda lo que el alumno le está diciendo, o el alumno también puede apoyar sus mensajes verbales

con lenguaje corporal, mímica, o haciendo dibujos o utilizando las ilustraciones que se encuentran en el libro, de modo que el profesor pueda comprender el mensaje que el alumno le está tratando de transmitir.

- El alumno, ante cualquier ruido o interferencia que surja durante la clase ajeno a él, debe de indicar inmediatamente a su profesor de este problema para que el docente pueda buscar una solución al mismo. Por ejemplo cuando existen reflejos de luz sobre el pizarrón blanco que no permiten a algunos alumnos leer adecuadamente los mensajes escritos en el pizarrón por parte del profesor, o cuando existen ruidos provenientes del exterior o del interior del mismo salón de clase y que no dejan a algunos alumnos escuchar adecuadamente los mensajes orales que su profesor u otros alumnos les están tratando de transmitir.

4.2- Observaciones adicionales para mejorar el proceso de comunicación verbal oral y escrita profesor-alumno

4.2. 1- La fuente o el encodificador

- 1- El profesor debe tener confianza en sí mismo. La confianza que el docente de inglés muestre en sí mismo es muy importante para lograr el objetivo de su comunicación para así convencer al alumno y transmitir la información de una mejor manera.
- 2- El profesor de inglés, como fuente encodificadora y emisora de mensajes debe tomar en cuenta sus conocimientos y habilidades comunicativas y encodificadoras para elegir los canales en que emitirá sus mensajes. Debe usar aquellos en que le es más fácil transmitir mensajes a sus alumnos: escribir, hablar, gesticular, dibujar, utilizar lenguaje corporal, pintar. También puede elegir material didáctico adecuado a sus habilidades encodificadoras para lograr mayor impacto al transmitir sus mensajes. La comunicación verbal y la enseñanza mejorarán notablemente.

- 3- El profesor de inglés debe adecuar su nivel de inglés al nivel de sus alumnos. El idioma inglés debe ser enseñado por medio del mismo idioma inglés. Sin embargo en ocasiones los alumnos no alcanzan a comprender el nivel de inglés utilizado por su mentor. Se propone al profesor adecuar su nivel de inglés al nivel de sus alumnos, para que estos puedan comprenderlo más fácilmente.
- 4- A mayor grado de dominio de un tema, mayor facilidad para expresarlo o entenderlo, ya sea como emisor o como receptor. Se recomienda al profesor de inglés mantenerse actualizado en el conocimiento del inglés, para así poder transmitir o comunicar dicho conocimiento a sus alumnos.

4.2. 2- El lenguaje verbal oral y escrito

- 1- La función del lenguaje verbal es la de comunicar sentimientos, ideas, intenciones, pensamientos, entre otros mensajes. Se propone al profesor de inglés aprovechar esta versatilidad del lenguaje verbal para enriquecer y mejorar la comunicación verbal con sus alumnos al expresar sentimientos, ideas o intenciones durante la clase.
- 2- Como se dijo previamente, escuchar es captar estímulos sonoros con la disposición anímica de comprender el mensaje que se está recibiendo. Se recomienda tanto a profesor como a alumnos aprender a escuchar adecuadamente para así comprender mejor los mensajes provenientes de su interlocutor durante la clase.
- 3- La percepción selectiva es la capacidad que tiene cada individuo para seleccionar el mensaje que desea captar y desechar los mensajes que no desea captar. Se recomienda a docente y alumnos de inglés practicar la percepción selectiva y concentrar sus esfuerzos en captar los mensajes provenientes de su interlocutor para así mejorar la comunicación verbal.
- 4- Pasos para escuchar efectivamente. Se propone a mentor y estudiantes de inglés practicar este procedimiento para mejorar sus capacidades de comprensión auditiva y así estar en mejor posición para comunicarse eficientemente:

Atención: Es un estado de alerta. Capacidad de observar y escuchar cuidadosamente.

Concentración: Actividad constante para enfocarnos en algo específico.

Comprensión: Proceso mental por el que se interpreta correctamente el mensaje que se percibe.

Evaluación: Se refiere al rechazo o aceptación del mensaje recibido.

Respuesta: Se refiere a la conducta que toma el receptor del mensaje ante la información captada.

5- Diez consejos para escuchar eficazmente. Se recomienda tanto a profesor como a alumnos de inglés aplicar estos consejos para escuchar mejor y hacer mas eficiente la comunicación verbal entre ellos.

1- Encontrar áreas de interés. Algo que te interese de la exposición o clase.

2- Juzgar el contenido, no la expresión. Lo importante es el asunto no su presentación.

3- Contener el ímpetu. Escuchar antes de hablar.

4- Escuchar ideas. Concentrarse en ideas centrales y no en toda la información.

5- Ser flexible. Adaptarse a la información.

6- Esforzarse en escuchar. Tratar de escuchar la información.

7- Resistirse a las distracciones. Ignorar los elementos que distraigan.

8- Ejercitar su inteligencia. Convertir su inteligencia en un excelente receptor de información.

9- Mantener abierta su inteligencia. Captar información sin que le afecte.

10- Use su velocidad de pensamiento. Adapte su pensamiento a la velocidad de quien habla.

4.2. 3- El código

1- Concepto de código. Es un sistema de signos que funcionan bajo reglas específicas y que se pueden combinar para representar ideas o información, la cual puede ser transmitida en el proceso de comunicación. ⁷¹

(71) Crovi. Op. cit. p.p. 104, 105.

2- Importancia del código en el proceso de comunicación. El proceso de la comunicación contiene diversos elementos como en éste caso el código. El código es muy importante ya que cuando la fuente elige un código debe considerar uno que resulte familiar o tenga sentido para el receptor.⁷²

En el caso de inglés, aunque el alumno no esté muy familiarizado con el idioma, el profesor puede hacer uso de objetos, artículos, ideas que resulten familiares o que tengan sentido para el alumno, cognados, objetos reales, imágenes, lenguaje corporal, gesticulación, sonidos onomatopéyicos que representan objetos o ideas cotidianas, entre otras.

3- El significado es muy importante en la comunicación. Para transmitir información a otra persona, y que esta última la reciba y la comprenda, es necesario que esa información signifique algo para ella. De lo contrario, le resultará incomprendible o irrelevante y la comunicación propiamente dicha no se concretará. Se recomienda al profesor de inglés procurar utilizar información o mensajes orales o escritos que sean significativos para los alumnos, de acuerdo a sus gustos, preferencias o intereses.

4- Para que los hablantes de un determinado idioma puedan comunicarse por medio de esa lengua, es imprescindible que conozcan sus reglas. De lo contrario no podrán comunicarse. En la clase de inglés, se recomienda al profesor procurar que sus alumnos conozcan las reglas del idioma inglés. Así, su comunicación verbal será más clara.

5- El significado de las palabras está en las personas y no en las palabras. Las palabras no tienen significado por sí mismas. Son las personas que las usan las que les dan un significado determinado. Una misma palabra puede significar cosas muy distintas para dos o mas personas. Esto podría parecer un caos, sin embargo, afortunadamente hay muchas personas que tienen significados similares a los que tienen otras personas acerca de alguna palabra y en base a esto pueden comunicarse.

(72) Berlo. Op. cit. p.42.

Esto es importante porque el profesor al estar consciente de que el significado de las palabras esta en las personas (alumnos y él mismo) y no en si mismas, el proceso de comunicación con sus alumnos y el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma que estudian será mas eficiente. de lo contrario, si el profesor no está consciente de este factor, entonces la comunicación y el aprendizaje se verán muy afectados.

En la medida en que dos personas o mas posean significados similares para algunas palabras determinadas será mas fácil que se puedan comunicar. Si no tienen significados similares, entonces será mas difícil que se lleguen a comunicar. ⁷³

6- Elección de un código para mensajes. Cuando nos comunicamos, cuando queremos emitir un mensaje, hacemos una elección de código para estructurar nuestro mensaje con base en este código. ⁷⁴ El profesor de inglés elige su código, el idioma inglés, y estructura su mensaje para comunicarse con sus alumnos. Sin embargo, también existen otros códigos que pueden ser usados por el docente de inglés para comunicarse con sus alumnos: el idioma español, otros idiomas, símbolos visuales, gestos, señales con la mano, lenguaje corporal, escritura, etc...

El idioma es un instrumento para comunicarse. Es importante conocer formas lingüísticas y significados, así como las funciones del idioma. Todo esto dentro de un contexto específico de comunicación. La cultura es vista como la forma de vivir cotidianamente de los hablantes nativos del idioma. Por esta razón, al hablar de un idioma es muy importante tener en cuenta que no solo estamos hablando de un sistema lingüístico, sino de una cultura, con todas las ideas e implicaciones que conlleva, por ejemplo idiosincrasia de la gente, preconcepciones, prejuicios, entre otros aspectos. ⁷⁵

(73) *ibidem* p.132.

(74) *ibidem*. p.p. .127, 128.

(75) Larsen-Freeman, op. cit.. p.p. 123 - 124, 131 - 135.

4.2. 4- El mensaje

1- El tratamiento del mensaje son todas aquellas decisiones tomadas por la fuente al seleccionar y estructurar el código y el contenido para formar su mensaje. Por ejemplo, estructurar su mensaje en español o en inglés, en un lenguaje formal, no formal o informal, si decide apoyarlo con material auxiliar o didáctico (esto es muy útil para los profesores de idiomas), entre otras decisiones.

Se recomienda al docente

de inglés tratar sus mensajes cuidadosamente de modo que sean adecuados y comprensibles para sus estudiantes.

2- Un mensaje, en el contexto de comunicación, es todo lo que una persona tiene para conocer a su interlocutor y para conocerse a sí mismo. Se sugiere al profesor y alumnos de inglés estructurar mensajes que sean lo más claros posibles para que su comunicación sea tan eficiente como pueda serlo.

3- La señal debe ser más amplia que el ruido para ser leible. Se sugiere al profesor de inglés asegurarse que ningún ruido supere sus mensajes verbales orales o escritos.

4- La efectividad de un mensaje no depende de un solo canal, sino de varios: Auditivo, visual, táctil, olfativo o gustativo. Se propone al profesor de inglés estar consciente de este hecho para hacer más eficientes sus comunicaciones verbales con sus alumnos.

5- Al considerar un mensaje, es muy importante conocer a quien lo transmite ya que de este hecho depende la importancia que prestemos a su mensaje. Se recomienda al mentor de inglés ser cuidadoso con la imagen física e intelectual que proyecta a sus alumnos para que mantenga alta credibilidad con ellos.

6- La persona que recibe un mensaje lo considera no sólo en función de su experiencia, sino de los valores y creencias de los grupos de referencia a los que

pertenece: La familia, los compañeros de trabajo, la afiliación política, religiosa o deportiva. Mientras más lejana o grande sea la diferencia en valores entre el mensaje y el grupo de referencia, más difícil será el aceptar dicho mensaje. Se propone al profesor de inglés transmitir a sus alumnos mensajes que mantengan muy poca diferencia con los valores de los grupos de referencia a los que pertenecen sus alumnos.

4.2. 5- El canal

- 1- Cuando hablamos utilizamos los siguientes canales: El pronunciar correctamente las palabras, gesticular, interpretar los mensajes que provienen de nuestros interlocutores, alterar nuestros mensajes a medida que hablamos y que la conversación continua. Se sugiere a docente y alumnos de inglés cuidar todos los canales utilizados al hablar, para que su comunicación verbal sea más eficiente.

4.2. 6- El decodificador o receptor de la comunicación

- 1- El hecho de que los alumnos estén interesados en la clase es muy importante, ya que un tema o materia que nos interesa permanecerá más tiempo en nuestra memoria. Se recomienda al profesor de inglés mantener el interés de los alumnos en la clase en la medida de lo posible.
- 2- Las actitudes del receptor afectan la eficiencia de la comunicación. Mientras más confianza tenga el receptor o alumno en sí mismo, más interesado esté en el tema y más aprecio tenga por el profesor o emisor, más eficiente será la comunicación verbal entre ambos. Se recomienda al docente de inglés promover en sus alumnos la confianza en ellos mismos, el interés en el tema de clase y el aprecio por su mentor.
- 3- Los conocimientos y habilidades comunicativas del receptor deben tomarse en cuenta al elegir canales para transmitir nuestros mensajes como fuentes. Se propone al profesor de inglés utilizar los canales que sean más fáciles de decodificar por parte del alumno para hacer el proceso de comunicación verbal entre ellos más eficiente.

- 4- El conocimiento del sistema social al que pertenece nuestro interlocutor nos puede ayudar a saber:
 - 1- lo que él piensa.
 - 2- lo que él sabe
 - 3- y la manera en que habrá de conducirse en una situación dada. Se recomienda al profesor de inglés interesarse en conocer el sistema social al que pertenecen sus alumnos para así adecuar su comunicación verbal a las características de ellos.

- 5- Al estructurar un mensaje hay aspectos que se deben de considerar sobre el receptor:
 - 1- Elegir códigos que el receptor pueda entender.
 - 2- Seleccionar elementos del código que atraigan al receptor, que pueda decodificar.
 - 3- Estructurar los elementos de modo que se reduzcan al mínimo los esfuerzos del receptor por descifrar o decodificar e interpretar el mensaje.
 - 4- Elegir contenidos convincentes para el receptor acorde a sus intereses y necesidades.
 - 5- Tratar el mensaje para lograr el máximo efecto posible y así cumplir nuestro propósito. Se recomienda al profesor de inglés tomar en cuenta estas características al momento de encodificar y transmitir sus mensajes orales o escritos a sus alumnos.

- 6- El receptor es el elemento más importante del proceso de la comunicación. Todo mensaje emitido por el emisor se hace pensando en el receptor, en como afectarlo, en como influirlo. Se sugiere al mentor de inglés tener presente la importancia de los receptores y estructurar mensajes adecuados a ellos para comunicarse eficientemente.

- 7- El grado de conocimiento que el emisor tiene del tema que trata, afecta la eficiencia del proceso de comunicación. No se puede comunicar lo que no se sabe. Para comunicar algo, primero hay que conocerlo. Si la fuente sabe demasiado sobre el tema a comunicar, debe adecuar su nivel y su lenguaje al de su interlocutor. De lo contrario, la comunicación se verá afectada. Se propone al profesor adecuar su nivel de conocimiento de inglés al nivel de sus alumnos con el fin de que la comunicación verbal entre ambos no se vea afectada.

4.2. 7- Los ruidos o interferencias

1- Los factores que afectan la fidelidad de la fuente son los siguientes:

- a) Las habilidades comunicativas del emisor.
- b) Las actitudes del emisor.
- c) El nivel de conocimiento del emisor.
- d) La posición que ocupa el emisor dentro de un determinado sistema sociocultural.

Se propone que el profesor de inglés considere estos factores para aumentar la fidelidad y disminuir el ruido al emitir sus mensajes.

2- Un ruido es todo mensaje que interfiere con el mensaje enviado del emisor al receptor. Al interferir con el mensaje principal, lo distorsiona y reduce su claridad, su efectividad. El receptor no lo capta de la manera más eficiente. Así, el proceso de la comunicación pierde efectividad. En la clase de inglés podemos encontrar diversos ruidos: vocabulario que el alumno no conoce, ruidos provenientes del exterior, alumnos estudiando alguna otra materia diferente en la clase de inglés, alumnos platicando en clase o el profesor o el alumno que piensan en otra cosa. Se recomienda al docente tomar las medidas necesarias para evitar que se den este tipo de ruidos.

4.2. 8- El contexto

1- El contexto es muy importante para la comprensión de un mensaje ya que marca la referencia del mismo. Nos da una idea general de lo que se refiere el mensaje. Se propone al mentor de inglés ser muy específico con el contexto que usa para sus mensajes durante la clase, para que sus alumnos puedan interpretar correctamente los mensajes verbales que se les presenten.

2- Las condiciones sociales, culturales y el medio en que nos desarrollamos condicionan el modo y los contenidos que comunicamos. Estas condiciones pueden variar de un país a otro, de una ciudad a otra o de una colonia a otra. y repercutir la comunicación de manera definitiva y hacerla menos efectiva. Se recomienda al profesor de inglés considerar este aspecto para hacer más eficientes sus comunicaciones verbales con sus alumnos.

4.2. 9- La retroalimentación o feedback.

- 1- La comunicación interpersonal permite el máximo de feedback o retroalimentación. Una de las características de la comunicación interpersonal es que permite el máximo de feedback o retroalimentación ya que cuando el profesor y el alumno se encuentran interactuando frente a frente, cara a cara, todos los canales de comunicación se encuentran abiertos, disponibles a ambos. Se recomienda a docente y alumnos de inglés el aprovechar las características de la comunicación interpersonal en beneficio de la comunicación verbal entre ellos.
- 2- La retroalimentación entre profesor y alumno durante la clase de inglés puede afectar notablemente el proceso de comunicación interpersonal entre ellos. Por ejemplo, si los alumnos comunican a su docente que no entendieron algo, harán que el mentor (si es sensible) repita la información. Si le pedimos que nos explique algo otra vez, lo hará. Si le hacen pensar al profesor que es muy bueno, mejorará su actuación, su desenvolvimiento. Se propone al docente de inglés aprovechar los beneficios de la retroalimentación con sus alumnos para hacer más eficiente esta comunicación.

4.2.10- El marco de referencia

- 1- Para que nos comuniquemos verbalmente, es necesario tener experiencias comunes. De este modo, dos personas que intercambian mensajes verbales serán capaces de evocar significados comunes para un mismo estímulo y estarán comunicándose verdaderamente. Al contrario, si estas personas no tienen experiencias comunes, es muy difícil que puedan evocar significados comunes para un mismo estímulo y la comunicación no se completará.

Se recomienda al profesor procurar tener experiencias comunes con sus alumnos para así mejorar la comunicación verbal con ellos. Por ejemplo, el asistir a conciertos, el chatear en internet, el escuchar determinado tipo de música, son modos de identificación con los alumnos.

4.2.11- Otros aspectos sobre la comunicación verbal

- 1- La comunicación es un instrumento de relación. Ayuda a todos los individuos de la sociedad a que se relacionen con aquellas personas que necesitan para poder desarrollarse socialmente. Por ejemplo relaciona a padres e hijos, a amigos, a novios, a profesores y alumnos, a autoridades y ciudadanos o a jefes y trabajadores. Se recomienda al docente de inglés aprovechar este instrumento de relación para mejorar la comunicación verbal con sus alumnos.

- 2- Uno de los beneficios más importantes que obtenemos al comprender el proceso de la comunicación es que aumenta nuestra capacidad para analizar y resolver los problemas de comunicación que se nos presentan al desempeñar nuestro trabajo, sin importar el área en que laboremos. Se recomienda al profesor de inglés el interesarse más en el funcionamiento del proceso de comunicación que lleva a cabo con sus alumnos y asimismo tratar de explicárselo a ellos.

- 3- Comunicación: La interdependencia para lograr metas. En cualquier situación en que exista interdependencia entre seres humanos para lograr un objetivo, se desarrollará un sistema social. En un salón de clase, el maestro existe en función de los alumnos y viceversa. Se recomienda que ambos estén conscientes de su interdependencia y de la importancia de tener una buena comunicación verbal para lograr sus metas.

- 4- Ventaja de la comunicación verbal sobre otro tipo de comunicación. Aunque en la comunicación hay códigos diferentes a los verbales, por ejemplo los gestuales o mímicos, existe una gran ventaja de la comunicación verbal: Permite mayor precisión al emitir y recibir mensajes, que con otro tipo de comunicación. Así, al utilizar comunicación gestual para transmitir un mensaje, puede haber falta de precisión y mal interpretaciones del mismo. En cambio, al usar la comunicación verbal correctamente, la precisión al transmitir y recibir el mensaje es mayor. Se recomienda al docente aprovechar esta ventaja para mejorar la comunicación con sus alumnos.

5- Las actitudes que cada persona tiene ante la vida tienen gran influencia en la calidad de las comunicaciones que realiza. Si la persona es optimista o pesimista, racista, filántropo o deportista. Esto afecta la calidad de sus relaciones comunicativas con el mundo y con sus semejantes. Se recomienda a los mentores de inglés el adoptar actitudes que promuevan la comunicación verbal con sus alumnos.

6- Características de la comunicación oral efectiva:

- 1- Claridad en su expresión (pues no hay posibilidad de repetirla o revisarla, como en la comunicación escrita).
- 2- Utilización de signos (palabras) comunes entre el emisor y el receptor.
- 3- El emisor recibe retroalimentación inmediata cuando se está expresando.
- 4- Los mensajes que se transmitan deben de ser acordes con el contexto en el que se encuentran.

Se recomienda al profesor de inglés tener comunicaciones orales con estas características.

7- Practicar diálogos y conversaciones en la clase. Se recomienda al profesor de inglés practicar tanto conversaciones como diálogos en sus clases de inglés para mejorar la eficiencia de la comunicación oral que tiene con sus alumnos.

8- Propósitos de la comunicación. Todo acto de comunicación humana tiene un propósito, el cual puede ser: informar, entretener o persuadir.

Al informar se ofrecen datos a manera de explicación, descripción, definición o exposición.

Al entretener se busca lograr que el público pase un momento agradable, ameno con nuestra comunicación.

Al persuadir se busca lograr que el receptor realice una acción específica o adopte una idea. La persuasión se puede dividir en propósitos específicos: 1- motivar a la acción, 2- Convencer, formar, 3- Convencer-reforzar, y 4- convencer cambiar.

Se recomienda al docente de inglés tener bien claro el propósito de su comunicación verbal con sus alumnos, para que sea más eficiente.

9- Los materiales audiovisuales que se pueden utilizar en clase se pueden dividir en:

Material visual. El pizarrón, el cartel, entre otros.

Material gráfico. Gráficas de puntos, gráficas lineales, gráficas de barras, circulares, de pastel.

Material pictórico. Presenta imágenes, como fotografías, mapas, pinturas, dibujos o caricaturas.

Objetos. Objetos reales que podemos mostrar en clase, por ejemplo un motor, fruta, una flor, un libro, un disco, o una televisión.

Material proyectado. Proyector de transparencias, proyector de acetatos, el proyector de cuerpos opacos, la videocasetera, el DVD, grabadora de audio, el radio.

Se recomienda al profesor de inglés hacer uso de estos recursos para apoyar sus mensajes verbales tanto orales como escritos durante la clase de inglés.

10- Condicionantes de una conversación son: el propósito de la misma.

1- Propósito (Informativo, persuasivo, o de entretenimiento).

2- Tema.

3- Relación entre participantes (Amigos, colegas, alumno-profesor o papa-hijo.)

4- Ocasión. (En una fiesta familiar, en la escuela, o en una reunión).

5- Empatía. El ubicarse en el punto de vista del o de los interlocutores para suponer la manera en que ubicará nuestro mensaje.

El profesor de inglés debe tomar en cuenta estos condicionantes para lograr tener conversaciones efectivas con sus alumnos durante la clase de inglés.

11- La conversación provoca los siguientes beneficios:

1- Aumenta el grado de sociabilidad personal.

2- Nos sirve para aprender a escuchar.

3- Aprendemos a respetar la opinión ajena.

4- Se mejora el autodomnio emocional.

5- Aprendemos a ser cortés con las demás personas.

6- Nos ayuda a enriquecer nuestro vocabulario.

7- Otras ventajas son: Se puede realizar sin formalidades, se intercambian ideas libremente, no hay estructuras rígidas, por lo general la conversación es amena, e instructiva. Por lo tanto se recomienda al docente de inglés practicar conversaciones con sus alumnos y así mejorar la comunicación verbal oral con ellos.

12- Las personas buscan aquellas comunicaciones con las que se identifican. Diversas investigaciones en comunicación, han demostrado que las personas buscan aquellas comunicaciones, ya sean lecturas, conversaciones, textos o mensajes, que contienen puntos de vista que les son afines o similares. Asimismo, las personas tienden a evitar comunicaciones que difieren de sus propios puntos de vista. Se recomienda al mentor de inglés tener comunicaciones con las que se identifiquen sus alumnos.

4.2.12- Aspectos complementarios: La comunicación no verbal

1- Para comunicarse de manera efectiva con el uso de proxemia, se debe considerar la distancia existente entre emisor y receptor de acuerdo al mensaje que se quiera transmitir. Recordemos que a mayor proximidad, más impresionante resultará el mensaje en el receptor. Se propone al profesor de inglés mantener una distancia adecuada con sus alumnos para tener una comunicación verbal eficiente.

2- Para lograr una comunicación kinestésica efectiva (corporal) es importante que los movimientos del cuerpo concuerden con el mensaje que se está transmitiendo. Los movimientos del cuerpo deben ser un apoyo para el mensaje y de hecho deben confirmarlo. Recordemos el refrán que dice "una imagen vale más que mil palabras".

Se sugiere al docente de inglés mantener coherencia entre sus movimientos corporales y los mensajes verbales que transmite, para que se refuercen mutuamente en vez de contradecirse y así sean percibidos correctamente por los alumnos.

3- El paralenguaje es el conjunto de variables que se encuentran en torno al lenguaje y lo modifican de hecho. Por ejemplo la dicción, el volumen, el ritmo, la emotividad.

Se propone al mentor de inglés cuidar estos aspectos de manera que sean adecuados al mensaje que quiere transmitir a sus alumnos, y así tendrá mayor éxito en la comunicación verbal con ellos.

4- Generalmente, la gente transmite información verbal y no verbal al mismo tiempo, aunque a veces transmite solo información no verbal. Se sugiere al profesor de inglés estar consciente de este hecho, y utilizarlo para mejorar la comunicación verbal con sus alumnos.

5- La postura corporal. Dice mucho del estado de ánimo y carácter de cada persona. El pararse correctamente, sentarse bien, caminar de manera segura, sin titubear, sin estar recargado en una barda o algún mueble, todo esto nos dice si la persona se siente segura o insegura. si está cansada o no, o si está contenta o no. Se recomienda al profesor de inglés estar al tanto de la postura corporal de sus alumnos y usar esta información para mejorar la comunicación verbal con ellos.

6- La mirada. Cuando dos personas se encuentran, generalmente el contacto visual es el primer mensaje de conexión entre ambos. Con el contacto visual se indica que uno está consciente de la presencia de la otra persona. Si una persona habla para varias personas o para un grupo, conviene que dirija la mirada a cada uno de los oyentes durante su exposición, de tal forma que los oyentes reciban el contacto visual, así tendrán la sensación de estar hablando con el orador. Se propone al docente de inglés mirar a todos sus alumnos a los ojos durante la clase, a manera de reforzar la comunicación verbal que tiene con ellos.

7- La sonrisa. Principalmente refleja el estado de ánimo personal. La aceptación que se siente por la otra persona y la apertura a la comunicación. Se recomienda al mentor de inglés utilizar este aspecto para mejorar la comunicación verbal que tiene con sus alumnos.

8- Las barreras personales. Una persona puede enviar señales de apertura y acercamiento a la comunicación con otra persona o de distanciamiento, dependiendo si pone o no barreras de por medio entre ella y su interlocutor. Las barreras pueden ser objetos (botellas de agua, vasos, libros, mochilas, etc...) o posturas (cruzar los brazos, cerrar los puños indica agresividad, enojo, cruzar las piernas con las manos cruzadas sobre la pierna muestra actitud defensiva y negativa o cruzar las piernas al estar de pie). Si se quitan los objetos de por medio, se muestra acercamiento y apertura hacia la comunicación. Se sugiere al maestro de Inglés evitar barreras personales entre el y sus alumnos para tener comunicaciones verbales más eficientes con ellos.

4.2.13- El papel del profesor en la comunicación con sus alumnos

1- El emisor de una comunicación, ya sea un escritor, un orador, un profesor, un alumno o un vendedor, tiene una actitud determinada hacia el tema que está tratando. Esta actitud puede ser de identificación o de no identificación con ese tema.

El receptor captará esa actitud del emisor hacia el tema y esto afectará la encodificación del mensaje. Un emisor que habla sobre un tema, aparentemente se identifica con el, pero si sus actitudes comunican que en realidad no se identifica con el tema, esta discrepancia será notada por el receptor, quien probablemente desconfíe del emisor y no lo tome muy en serio. Como resultado de esto, el alumno receptor no captará bien el mensaje proveniente del docente y se afectará el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se recomienda al mentor tratar de transmitir ese entusiasmo por la materia que enseña y causar un mayor impacto en sus comunicaciones.

2- La actitud del emisor hacia el receptor afecta el resultado de la comunicación. Mientras más aprecio muestre el emisor hacia el receptor, este último tendrá más disposición para recibir el mensaje del emisor. Así sin importar lo que el receptor piense del mensaje, la comunicación se verá favorecida.

Por lo tanto, si el profesor muestra aprecio e interés en el alumno, este aceptará más fácilmente el mensaje del docente, lo que favorecerá el proceso de comunicación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

3- Se recomienda al mentor de inglés observar con mucha atención las reacciones de sus alumnos ante los mensajes que él les envía. De este modo, sabrá de una mejor manera el humor del grupo, el momento por el que pasan, si están distraídos o interesados, y puede utilizar esta información para hacer más adecuados los mensajes que les envía a sus alumnos y así hacer más eficiente la comunicación verbal con ellos.

4- Mientras más comunicación exista entre unas personas determinadas, más posibilidades tendrán de trabajar juntas y lograr un objetivo común. Por lo tanto, este factor debería ser aprovechado por los profesores de inglés, quienes al fomentar la comunicación verbal con sus alumnos, estarán propiciando que docente y alumnos trabajen juntos y logren un objetivo común: El que los alumnos aprendan inglés.

5- Cuando nos comunicamos, cuando queremos ser claros y específicos en nuestros mensajes, podemos recurrir a algunos recursos visuales para apoyar nuestros mensajes. Por ejemplo, cuando hablamos de un objeto, podemos señalarlo directamente, o si describimos un objeto, podemos utilizar modelos en escala del objeto del que hablamos.

Al dar instrucciones, podemos dibujar una imagen del objeto o reproducir el proceso completo. También podemos utilizar ilustraciones, imágenes, mapas o dibujos. Al usar estos recursos didácticos, debemos recordar que las palabras difíciles requieren ilustración, y las fáciles no las necesitan. Este es un principio básico de los apoyos visuales. Por lo tanto, es muy recomendable que el mentor de inglés utilice apoyos visuales para reforzar sus mensajes verbales durante la clase.

De este modo se hace más eficiente la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el aula.

- 6- Se recomienda al docente de inglés el hacer uso de manera organizada del pizarrón porque es un recurso muy valioso para transmitirle mensajes escritos a sus alumnos.
- 7- Asimismo se recomienda al mentor de inglés el darle mayor énfasis a la producción de mensajes escritos por parte del alumno, ya sea al promover más la participación de los alumnos en el pizarrón para escribir mensajes, o al hacer que los alumnos escriban en su cuaderno y el profesor luego pase a monitorear los mensajes escritos al lugar de cada alumno.

4.2.14- El papel del alumno en el aula

- 1- Las habilidades comunicativas que posee un receptor son tres: escuchar, leer y pensar. Sólo si el receptor posee estas habilidades comunicativas podrá decodificar los mensajes enviados por el emisor. Especialmente al hablar de idiomas es importante que el alumno sepa leer, escuchar y pensar en el idioma meta para que se pueda desarrollar mejor su desempeño comunicativo como hablante de esa lengua.
- 2- Al alumno se le sugiere que trate de participar más en actividades que involucren la producción de mensajes escritos durante la clase de inglés, ya sea en el pizarrón o en su cuaderno, y pedir al profesor que revise dichos avances. Esto lo sugerimos ya que los resultados de esta investigación muestran claramente que la comunicación verbal escrita profesor-alumno durante la clase de inglés no es tan constante como la oral, por lo que se sugieren estas acciones para que se complete de esa manera el proceso de comunicación verbal escrita docente-alumno.
- 3- También se sugiere a los alumnos reforzar sus mensajes verbales orales con mensajes no verbales como lenguaje corporal, mímica, gestos, dibujos, o bien parafraseando

expresiones en inglés o utilizando dibujos o ilustraciones. Como se vio en la investigación, la comunicación verbal y la no verbal profesor-alumno constantemente se refuerzan durante la clase de inglés en el aula.

El cuarto capítulo quedó conformado como se mencionó previamente por la propuesta. Una vez que se obtuvo información teórico-conceptual en el capítulo primero, y que se constató el desarrollo del fenómeno estudiado en un contexto real en el capítulo segundo, se pudo aportar una serie de observaciones para hacer más eficiente la comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del inglés.

Nuestra propuesta de observaciones sobre aspectos con los que se puede mejorar la eficiencia de la comunicación verbal maestro-alumno en la enseñanza del Inglés se organizó primeramente en aspectos acerca de la comunicación verbal oral y escrita profesor-alumno en el estudio de caso, posteriormente se sugirieron aspectos adicionales sobre la comunicación verbal oral y escrita profesor-alumno.

Este cuarto capítulo también es muy importante en el trabajo ya que contiene la aportación para hacer más eficiente, en la medida en que los conocimientos y experiencia lo permiten, el proceso de comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés en el aula. El capítulo representa la aportación al desarrollo del estudio de las Ciencias de la Comunicación, en el área específica de la comunicación verbal docente-alumno en la enseñanza del idioma inglés.

CONCLUSIONES

Esta investigación analiza el proceso de comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del inglés en el aula, a nivel de educación media superior y propone acciones para mejorar su eficiencia. Una vez que se entendió cómo se desarrolla el mencionado proceso comunicativo, se realizó un estudio de caso en el CECyT no. 6 del IPN para ver cómo se llevaba a cabo esta comunicación en un contexto real así como para obtener información sobre los problemas que se dan en la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase y hacer algunas sugerencias para mejorar la eficiencia de este proceso. En este estudio de caso se puso especial atención a los elementos fundamentales de la comunicación verbal profesor-alumno, tanto oral como escrita.

Posteriormente, se utilizó la información teórico-conceptual de los capítulos primero y segundo, y la información del estudio de caso para elaborar una propuesta consistente en una serie de observaciones acerca de los elementos del proceso de comunicación verbal profesor-alumno así como del papel que debe desempeñar tanto el profesor como el alumno para poder mejorar la comunicación verbal entre ellos durante la clase.

Es importante mencionar que esta investigación y la propuesta de observaciones que han resultado de la misma están dirigidas principalmente a los profesores y alumnos de la materia de inglés en el CECyT No. 6 así como de escuelas de enseñanza media superior de nuestro país, tanto públicas como privadas. Las observaciones están estructuradas desde la perspectiva de las ciencias de la comunicación, aun cuando el contexto es una clase de inglés. Asimismo la investigación está dirigida a docentes, alumnos e investigadores de las ciencias de la comunicación, ya que es la intención colaborar al desarrollo del estudio de estas ciencias en el área de la comunicación verbal mentor-alumno.

En el capítulo primero se presentaron los conceptos teóricos básicos acerca de la organización y desarrollo del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del inglés en el aula.

Primero se presentaron los conceptos sobre el proceso de comunicación verbal, y después el caso particular de la comunicación verbal docente-alumno.

En el capítulo segundo se presenta información sobre el idioma inglés, su origen y el método comunicativo utilizado en su enseñanza. Estos dos capítulos son importantes porque brindan un marco teórico-conceptual que sirvió de base para hacer el estudio de caso.

En el capítulo tercero, se realizó el mencionado estudio para observar el fenómeno de la comunicación verbal profesor-alumno en un contexto real. Se tomó como muestra a dos grupos de la materia de Inglés I del turno matutino del CECyT No. 6. El procedimiento fue el siguiente: Primero se recabó información por medio de documentos y de entrevistas acerca de la institución, de la escuela, de las instalaciones, de los profesores, de los grupos, de la materia y del curso para tener una idea más completa del contexto en que se haría el estudio.

Después se observó el proceso de comunicación verbal profesor-alumno durante una muestra de aproximadamente 10 % de las clases que los grupos tendrían de la materia de Inglés I durante el semestre. Durante estas clases se recabó información sobre los aspectos más importantes que influyen este proceso de comunicación tales como el idioma utilizado por el profesor en la clase, el idioma utilizado por los alumnos, la función de los mensajes verbales utilizados tanto por docente como por los alumnos, mensajes no verbales utilizados para apoyar los mensajes verbales, los ruidos presentes en la comunicación verbal profesor – alumno, las alternativas que usan tanto profesor como alumnos para poderse comunicar aun cuando hay ruidos o interferencias, entre otros aspectos.

Asimismo se aplicó una encuesta a los profesores y a una muestra de aproximadamente el 10 % de los alumnos de esos grupos para conocer sus impresiones acerca del desarrollo de la comunicación verbal entre ellos, los problemas que se dan en este proceso y cual sería en su opinión la posible solución a los mismos.

Con la información documental y de campo recabada, se realizó un diagnóstico de la situación en que se encuentra el proceso de comunicación verbal mentor-alumno en esa escuela. De este modo se verificó la validez de la hipótesis original aplicada de la investigación, la cual nos dice que "la comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del idioma inglés es un proceso que se puede mejorar si se registran los elementos que interfieren y obstaculizan dicho proceso y se modifican. Asimismo se puede complementar el papel que deben desempeñar tanto el profesor como el alumno con el propósito de hacer mas eficiente el proceso de comunicación verbal entre ellos. De este modo se podrá dar un intercambio y comprensión constante y exitoso de mensajes entre ellos y se mejorarán las condiciones para que la enseñanza del inglés se lleve a cabo de manera mas efectiva."

Como se pudo apreciar a lo largo de la investigación, se registraron los elementos así como las conductas o hábitos por parte del profesor y de los alumnos de inglés que interfieren el proceso de comunicación verbal entre ellos. Como resultado, se plantearon una serie de observaciones para modificar dichos elementos así como hábitos y conductas del mentor y de los alumnos para hacer mas eficiente la comunicación verbal profesor-alumno. De este modo, es posible establecer una comunicación mas eficiente.

Como se indicó por parte de los mismos alumnos en sus respuestas al cuestionario, la comunicación verbal es básica para que su profesor les pueda explicar los temas durante la clase y para que ellos comprendan dichas explicaciones, planteen dudas en caso de tenerlas y participen y practiquen el idioma durante la clase. Por lo tanto, se puede suponer que al mejorar la comunicación verbal entre profesor y alumno durante la clase se establecerá una situación mas adecuada para la enseñanza-aprendizaje del inglés al menos en el aspecto de la comunicación verbal profesor-alumno que es el tema de esta investigación. El aspecto pedagógico y de conocimiento del idioma corresponde mas al área de la enseñanza del inglés y no tanto a las ciencias de la comunicación. Por lo tanto en este trabajo se ha respetado ese límite.

• Son los propios profesores e investigadores de la enseñanza de lenguas extranjeras y mas concretamente de inglés las personas mas indicadas para trabajar en busca de hallazgos y avances en los aspectos mencionados. Sin embargo, si considero importante mencionar que la preparación que he tenido al tomar el curso de formación de profesores de inglés en el CELE de la UNAM y la experiencia que he adquirido durante cinco años al desempeñarme como profesor de inglés en la enseñanza media superior me han sido de gran utilidad para comprender y trabajar de una mejor manera este tema.

Por otra parte, en referencia al tema de cómo mejorar la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase, es importante mencionar que entre los resultados de esta investigación se ha encontrado que dicho proceso se hace mas eficiente por ejemplo al eliminar ruidos que interfieren en el mismo tales como alumnos distraidos en clase, o ruidos provenientes del exterior del salón pero que obstaculizan una clara recepción de mensajes verbales orales por parte del profesor o del alumno.

Asimismo se pueden evitar determinadas conductas por parte del profesor o del alumno: Por ejemplo los alumnos distraidos o platicando en clase o el hablar demasiado rápido por parte del profesor. Además se puede ser mas cuidadoso con determinados aspectos durante la clase tales como el generar un clima de confianza en la relación profesor-alumno para que la comunicación se dé de manera mas adecuada y los alumnos no sientan temor a participar en clase y a exponer sus dudas al profesor.

Finalmente, se expusieron las conclusiones del tercer capítulo y se elaboró la propuesta en el capítulo cuarto que consiste en una serie de observaciones de las cuales se mencionan algunas en el párrafo anterior, acerca de los elementos del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en el estudio de caso y observaciones adicionales que se hacen para mejorar la comunicación verbal entre ellos.

El capítulo cuarto representa la propuesta resultado de la investigación. La intención al haber realizado esta investigación es que los resultados obtenidos constituyan un aporte al desarrollo del estudio de las ciencias de la comunicación en el área específica de la comunicación verbal profesor-alumno. Asimismo se ha intentado que las observaciones contenidas en la propuesta sean de utilidad a docentes y alumnos de la clase de inglés tanto del CECyT No. 6 del IPN como de otras escuelas públicas y particulares que tengan un contexto de comunicación profesor-alumno similar al analizado en la investigación.

El realizar este estudio fue una experiencia muy agradable para mí ya que me permitió analizar un fenómeno que involucra en distintos niveles dos áreas de conocimiento que me resultan de especial interés: En un nivel principal se estudia la comunicación verbal profesor-alumno y de manera secundaria se hace referencia al tema de la enseñanza del idioma inglés.

El proceso de comunicación verbal profesor-alumno me parece interesante debido a las facilidades que ofrece para la retroalimentación entre los interlocutores, tales como la inmediatez de respuesta (siempre y cuando el proceso se lleve a cabo de manera interpersonal), o la disposición de varios canales para monitorear la respuesta y las reacciones del interlocutor lo cual se puede hacer de manera auditiva, visual o táctil. Además, es un proceso muy importante por las implicaciones que tiene en la enseñanza y aprendizaje de cualquier materia, y que de este modo es útil a la sociedad.

Por otra parte la enseñanza del idioma inglés me parece interesante debido a la importancia que dicha lengua tiene en la actualidad en distintos ámbitos tales como el laboral, el académico, el cultural o el social entre otros. Además me resulta interesante como estudiante de ciencias de la comunicación el analizar un contexto en el que dos interlocutores (profesor y alumno) se comunican por medio de un idioma extranjero.

Finalmente este tema también me es atractivo debido a la trayectoria que he tenido de cinco años en la enseñanza del idioma inglés.

Esta investigación contribuye al desarrollo del estudio de las Ciencias de la Comunicación con un análisis del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en la enseñanza del inglés. Los pocos antecedentes existentes en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales acerca de estudios sobre la comunicación verbal profesor-alumno en el contexto específico de una clase de inglés parecen indicar que es un tema que no había sido estudiado de manera detallada, especialmente desde la perspectiva de las Ciencias de la Comunicación. Por lo tanto considero que un estudio serio sobre este tema aporta definitivamente información muy importante sobre este fenómeno.

El trabajo ofrece un estudio de caso con el cual el lector puede tener una idea más clara de cómo se desarrolla la comunicación verbal profesor-alumno en un contexto real. Finalmente aporta una serie de observaciones para hacer más eficiente este proceso.

Además a partir de esta investigación se pueden llevar a cabo más estudios que profundicen en aspectos muy específicos de dicho proceso de comunicación. Por ejemplo se puede investigar sobre la importancia de distintos aspectos que afectan la comunicación verbal y no verbal profesor-alumno, tales como los aspectos fonéticos en la comunicación oral docente-estudiante, o bien los aspectos culturales que influyen el contexto, o incluso aspectos emocionales que afectan la comunicación verbal profesor-estudiante.

GLOSARIO

- Actividades productivas.** Son las actividades relacionadas con el proceso de comunicación en un idioma por medio de las habilidades productivas: Hablar y escribir.
- Actividades receptivas.** Son las actividades relacionadas con el proceso de comprensión de un idioma más que con la producción del mismo. Por ejemplo: Escuchar y leer.
- Aprendizaje.** Es el proceso por el cual una persona adquiere la capacidad para responder adecuadamente a una situación que puede o no ser nueva para ella.
- Aprendizaje de Idioma en comunidad.** Este método considera a los alumnos como personas completas con intelecto, sentimientos, reacciones físicas, reacciones instintivas de protección y deseo por aprender. El aprendizaje de algo nuevo causa miedo en los alumnos a parecer tontos ó poco hábiles. Para enfrentar este miedo el maestro se vuelve "asesor personal del idioma" de los alumnos. Entiende su esfuerzo por aprender otro idioma y los ayuda a vencer sus sentimientos negativos y convertirlos en positivos para mejorar el aprendizaje.
- Audio-lingüe.** Es un enfoque en la enseñanza de idiomas en el cual la imitación y la mecanización preceden la producción espontánea, por lo cual se basa demasiado en ejercicios de mecanización de formación de hábitos.
- Audiovisual.** Es un desarrollo del enfoque audio-lingüe en el cual se usan materiales visuales adicionales.
- Behaviourismo.** Una teoría psicológica la cual dice que deberíamos preocuparnos sólo por los fenómenos que pueden ser observados y medidos. En la enseñanza de idiomas, se asocia con la teoría de aprendizaje de estímulo-respuesta.
- Codificar.** Es el proceso en el que se escogen símbolos para formar un mensaje. Este proceso puede realizarse por una persona o por un grupo de personas a quien o a quienes llamamos codificador (es).
- Código.** Es un sistema de signos que funcionan bajo reglas específicas y que se pueden combinar para representar ideas ó información, la cual puede ser transmitida en el proceso de comunicación.
- Cognado.** Una palabra en un idioma que tiene una forma y significado similar a otra palabra en otro idioma.

Cognado falso. Una palabra en un idioma que tiene una forma similar pero significado diferente a otra palabra en otro idioma.

Competencia. Es la idea que una persona tiene sobre la gramática de un idioma, la habilidad que esa persona tiene para crear y comprender oraciones, incluso aquellas que nunca han escuchado.

Competencia comunicativa. La habilidad para usar un sistema lingüístico apropiadamente bajo cualquier circunstancia.

Comprensión auditiva. Es una habilidad lingüística receptiva que consiste en decodificar mensajes auditivos estructurados en un idioma determinado.

Comprensión de lectura. Es una habilidad lingüística receptiva que consiste en decodificar mensajes escritos estructurados en un idioma determinado.

Comunicación verbal "Profesor-alumno". Es el proceso de comunicación verbal que se lleva al cabo entre docente y estudiante en el contexto de una clase de una materia determinada.

Contexto. Es el conjunto de elementos que condicionan o determinan el significado de los símbolos utilizados en un mensaje. Puede ser objetivo si dichos elementos son externos al sujeto, y subjetivos si provienen del interior del sujeto.

Contexto Objetivo. En comunicación entendemos por contexto objetivo a todo elemento externo al sujeto y que condiciona el significado del símbolo utilizado en la transmisión del mensaje.

El contexto objetivo se divide en :

Físico. El entorno geográfico, la arquitectura, la cultura, entre otros aspectos.

De agenda. Se refiere a la acción determinada y única del momento del mensaje.

De actividad. Es el papel que desempeña una persona en la situación específica de un mensaje determinado.

Del acto comunicativo. Se refiere a la intención de la comunicación, el ¿ para qué ?, puede ser informar, persuadir o entretener.

Concepto de Contexto Subjetivo. El contexto subjetivo ó interno es todo elemento que proviene del interior del sujeto mismo y que determina el significado de cada símbolo.

El contexto subjetivo se subdivide en afectivo del sujeto y en cognitivo.

Afectivo del sujeto. Es la manera en que el individuo involucra sus sentimientos o emociones en las comunicaciones que realiza.

Cognitivo. Es lo que determina su grado de conocimiento. Por ejemplo, su experiencia personal, su preparación, su desarrollo mental, su inteligencia, su memoria, entre otros aspectos.

Contextualizar. Poner en un contexto lingüístico y situacional un aspecto que se estudia en la clase.

Curriculum. Un programa educacional el cual contiene

- el propósito educacional del mismo,
- el contenido, procedimientos de enseñanza y experiencias de los alumnos las cuales serán necesarias para lograr el propósito del programa y,
- algunas formas de evaluar si los objetivos educacionales han sido logrados.

Decodificar. Es el proceso en el que el receptor le da un significado a los símbolos que forman el mensaje enviado por el emisor. Significa la acción de recibir ese mensaje y saber leer ó interpretar esos signos correctamente.

Dominio del inglés. Es la capacidad de encodificar y decodificar el conjunto de símbolos que forman ese idioma, siguiendo reglas específicas y estructuras bien definidas para comunicarse de manera eficiente con otros hablantes del inglés.

Elicitar. Alentar a los alumnos para que sugieran un aspecto de vocabulario, una estructura, en vez de que el profesor se las proporcione.

Emisor. Es la persona, grupo de personas ó institución que inicia un proceso de comunicación, información o persuasión al emitir un mensaje.

Encuesta. (Estadística). Es una serie de cuestionarios aplicados a un grupo de muestra de un universo estudiado con el objeto de conocer sus opiniones acerca de un tema determinado.

Enfoque. Diferentes teorías sobre la naturaleza de un idioma y cómo los diferentes idiomas son aprendidos. El enfoque implica diferentes formas de enseñar un idioma (métodos) y los diferentes métodos hacen uso de diversos tipos de actividades en el salón (técnicas).

Enfoque comunicativo. Un enfoque en la enseñanza de idiomas en el cual la atención se centra en el proceso de comunicación más que en los aspectos estructurales, funcionales o nocionales.

Enfoque estructural. Un acercamiento a la enseñanza de idiomas en el cual las estructuras básicas son enseñadas. Se les gradúa en dificultad y son enseñadas una por una hasta que todo el sistema gramático es cubierto.

Enfoque funcional. Es un enfoque en la enseñanza de idiomas en el cual se enfatiza los propósitos comunicativos de toda producción verbal. De este modo, tendrá en su programa unidades tituladas: "describir a la gente", "Preguntar e indicar direcciones", "Dar razones", ejemplos de funciones de un idioma.

Enfoque situacional. Un acercamiento a la organización de programas de estudio en enseñanza de idiomas en el cual el trabajo se basa en situaciones predecibles en las que los alumnos necesitarán usar el idioma estudiado.

Enseñanza. Son las actividades que realizan las organizaciones privadas y estatales de manera planificada para perfeccionar determinadas formas de conducta y de rendimiento, entre las que podemos contar conocimiento, juicios, capacidades y actividades.

Enseñanza-aprendizaje. Es un proceso que contiene actividades realizadas por instituciones o por profesores de manera planificada para perfeccionar determinadas formas de conducta y de rendimiento tales como conocimientos, juicios, capacidades y actividades y que combina estas actividades con el proceso por el cual una persona adquiere la capacidad para responder adecuadamente a una situación que puede o no ser nueva para ella.

Estudio de caso. Un estudio de caso se refiere a una unidad social o varias personas. Se debe observar en su contexto, debe ser a un nivel explicativo, hay que explicar lo que se observa en base a los fundamentos teóricos que se hayan hecho sobre el fenómeno estudiado.

Feedback. En enseñanza de idiomas, es la respuesta a las reacciones de los escuchas y lectores. Es una evaluación sobre que tan bien los alumnos desempeñan una actividad como tal en vez de como un ejercicio de aprendizaje de un idioma. El feedback les dice a los alumnos que tan bien han actuado lingüísticamente, que tan precisos han sido. Es toda información que brinda un reporte sobre el resultado del comportamiento. Por ejemplo, las señales verbales o faciales que los escuchas dan a su interlocutor le indican a éste que entienden lo que les dice.

- Función.** El propósito para el cual una producción verbal o una unidad de idioma es usada. En la enseñanza de idiomas, las funciones de un idioma son descritas como categorías de comportamiento, por ejemplo: Peticiones, disculpas o quejas.
- Gramática comunicativa.** Es el área de la enseñanza de idiomas que relaciona las estructuras gramáticas específicamente con los significados y los usos para los cuales fueron creados.
- Grupo estudio.** Se refiere a una unidad social de tipo comunitario como un grupo, una familia, una institución o una pandilla, que se estudia para obtener información específica sobre un fenómeno determinado que se da al interior de dicho grupo. No se debe observar un estudio de caso fuera de su contexto ni se debe dejar la observación y el estudio de caso en un nivel descriptivo simplemente, sino explicativo.
- Habilidades.** Hablar, escuchar, leer y escribir. Frecuentemente se les menciona como las cuatro habilidades de un idioma.
- Inglés.** El idioma inglés es la lengua oficial de países tales como el Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Sudáfrica, Escocia, Irlanda y otros países de influencia británica. Este idioma está incluido en el grupo Anglo-Frisón de la rama occidental de las lenguas germánicas, que a la vez pertenecen a la familia de las lenguas indoeuropeas.
- Inglés** (Como lengua extranjera) Una lengua extranjera es aquella que adquiere ó aprende un hablante no nativo de ese idioma. En este caso, el aprendizaje se lleva a cabo de manera formal, en escuelas, con profesores y nó con la interacción natural de hablantes nativos de ese idioma. El aprendizaje de un idioma como lengua extranjera se lleva a cabo en un país en el que dicho idioma no es lengua oficial.
- Input.** Es todo estímulo oral, escrito o visual que un alumno recibe durante una situación de aprendizaje formal o informal.
- Interferencia.** La influencia de un tipo de comportamiento (Por ejemplo el comportamiento lingüístico de la lengua materna) sobre otro comportamiento que es aprendido posteriormente (Por ejemplo el comportamiento lingüístico de lengua extranjera).
- Materiales auténticos.** Son materiales que fueron creados originalmente para ser usados por hablantes nativos pero que son usados subsecuentemente también en la enseñanza de idiomas para hablantes no nativos.

Mensaje. Es una secuencia determinada de señales de un código determinado. Es un contenido, de un texto, de un discurso. El mensaje es el producto físico real ó verdadero del emisor codificador. Por ejemplo, al hablar, nuestro mensaje es el discurso, al escribir, lo escrito es el mensaje. Un mensaje, en el contexto de comunicación, es en sí el núcleo de la comunicación. Es la información que se transmite de emisor a receptor. Todos los demás elementos del proceso de comunicación realizan su función en relación directa con el mensaje. Incluso, podemos considerar la retroalimentación como un mensaje de respuesta que el receptor le envía al emisor.

Método directo. Es un método de enseñanza de idiomas el cual se desarrolla por medio de trabajo oral intensivo totalmente en el idioma estudiado.

Método silencioso. En este método, un idioma no es un producto de formación de hábitos, sino de reglas. La gente usa su propio proceso de pensamiento ó cognición para formular hipótesis, descubrir las reglas del idioma meta y así adquirirlo. Al cometer errores, los alumnos prueban sus hipótesis en busca del conocimiento. La enseñanza se subordina al aprendizaje.

Método de traducción gramática. Es un método de enseñanza de idiomas que se enfoca en la memorización de reglas gramaticales y en la traducción (usualmente literaria) de textos.

Monitorear. Verificar el desempeño verbal de los alumnos en una clase de idiomas, para compararlo con los resultados deseados y hacer correcciones si es necesario

Muestra. (Estadística) Es una parte representativa de un todo analizado, que nos puede proporcionar información sobre las características del todo estudiado.

Observación (De clase). La observación en ciencias sociales puede ser directa o indirecta. La directa es aquella en que el investigador puede observar y recoger datos al observar un fenómeno determinado. Puede ser ínter subjetiva si observaciones repetidas de las mismas respuestas por el mismo observador producen los mismos datos. Pueden ser intrasubjetivas si observaciones repetidas de las mismas respuestas por observadores diferentes producen los mismos datos. La observación también puede ser indirecta, cuando el investigador corrobora los datos que ha tomado de otras personas que han tenido contacto de primera mano con los datos.

Origen etimológico. Es el origen de las palabras de acuerdo a la lengua o lenguas a partir de las cuales fueron creadas.

Producción escrita. Es una habilidad lingüística productiva que consiste en codificar mensajes verbales escritos estructurados en un idioma determinado.

Producción oral. Es una habilidad lingüística productiva que consiste en codificar mensajes verbales orales estructurados en un idioma determinado.

Realia. Objetos reales que son llevados al salón de clase como ayudas para clarificar conceptos o para brindar un contexto mas real. Por ejemplo: carros de juguete, alimentos, bebidas, boletos de camión o menús.

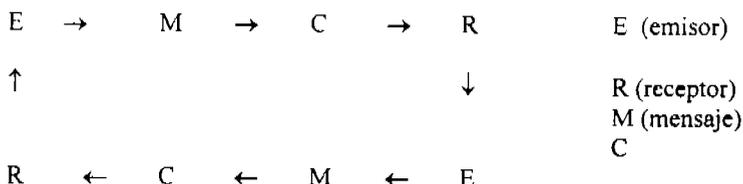
Receptor. Es la persona, grupo o institución que recibe un mensaje dentro del proceso de comunicación. Cabe destacar que un receptor es un elemento pasivo pues no interpreta ni responde dicho estímulo ó mensaje.

El receptor es la persona que recibe el mensaje. También puede ser un grupo de personas.

Retroalimentación. Es una técnica de control que consiste en la comparación constante del resultado de un proceso con el fin de mejorarlo y conocer más información acerca de él.

El feedback o la retroalimentación es la acción de que el encodificador o fuente decodifica sus propios mensajes, los vuelve a meter a su sistema con la finalidad de verificarse, asegurarse, monitorearse para así estar seguro de que está enviando los mensajes que verdaderamente desea enviar. La retroalimentación, también conocida como feedback y respuesta, es la reacción que tiene el perceptor ante el mensaje que captó del emisor.

Esquema de la retroalimentación:



Ruido. Es todo elemento que perturba ó interrumpe un proceso de comunicación. Existen varios tipos de ruido: físicos, semánticos o de códigos, entre otros. El ruido produce pérdida de significado.

Skimming. Leer un texto rápidamente para obtener una idea general del contenido del mismo.

Suggestopedia. Georgi Lozanov creó este método para aprender un idioma más rápidamente que con otros métodos. Había que vencer las barreras psicológicas que la gente se ponía al aprender un idioma, pues no los dejaba usar todo su poder mental. Suggestopedia aplica los principios de la sugestión a la pedagogía. Ayuda a los alumnos a eliminar los sentimientos de incapacidad para aprender, principal barrera al aprender un idioma extranjero.

Textos auténticos. Son textos que fueron creados originalmente para ser usados por hablantes nativos pero que son usados subsecuentemente también en la enseñanza de idiomas para hablantes no nativos.

Universo. (Estadística). Es la totalidad del fenómeno estudiado. Como en la práctica es muy difícil estudiar o entrevistar a todos los componentes del universo, por eso se toma una muestra.

ANEXOS. **Anexo 1. Lista del grupo 1111.**

- 1 Alaniz Escobedo Miguel Angel
- 2 Almazán Esquivel Mariel Abigail
- 3 Barrera Villanueva Elizabeth
- 4 Barrios Rangel Nayeli Abigail
- 5 Celis Duarte Maria Rita
- 6 Cruz Hernández Edgar
- 7 Cuevas Castro Maribel
- 8 Flores Castañeda Xalahui Xilonen
- 9 Flores Leyva Xhail
- 10 García Mejía Iván Alexander
- 11 Granados Velásquez Iraida
- 12 Gutiérrez Luna Diana Nayely
- 13 Inocente Gabriel Reyna Julia
- 14 Jiménez Salas Helena
- 15 López Sotelo Verónica
- 16 Mateos Rivas Ariadna G
- 17 Mendoza Hernández Karla Itzel
- 18 Minor Gaspar Julio Adán
- 19 Monterrosas Hernández Emmanuel
- 20 Montes Aparicio Valeria Areli
- 21 Montes Vidal Aldo Ali
- 22 Moreno Medina Nayeli Paulina
- 23 Niño Ortega Héctor
- 24 Pablo Gopar Jose Emilio
- 26 Palacios Ruiz Karen Maricruz
- 26 Patricio Palma Guadalupe Dallana
- 27 Peralta Flores Sergio
- 28 Pérez Manríquez Fernanda
- 29 Ramírez Esquivel José Manuel
- 30 Ramírez Ortega Carina Belem
- 31 Rodríguez Trejo Moisés
- 32 Rosales Avila Ma. Izebel
- 33 Sánchez Vargas Gregorio
- 34 Sosa Quintero Brenda Elizabeth
- 35 Suaste Martínez Verónica
- 36 Torres Añorbe Silvia
- 37 Valencia Juárez Luis
- 38 Vallejo Cruz Alejandra Margarita
- 39 Vélez Godínez Ana Vanesa
- 40 Vélez Santillán Rodrigo
- 41 Vite Pérez Martha Patricia

Anexo 2. Lista del grupo 1214.

- 1 Arce Bravo Julio César**
- 2 Alarcón Cuellar Miguel Angel**
- 3 Antonio Castañeda Luis Emir**
- 4 Arevalo Negrete Antonio**
- 5 Basurto Hernández Lilia Anaín**
- 6 Bautista Carrión Gustavo Alberto**
- 7 Calderón Álvarez Pamela Denis**
- 8 Cervantes Retana Luz Mariana**
- 9 Chargoy Antonio Francisco Joaquín**
- 10 De Santiago Cruz Orquídea**
- 11 Drumond López Jennifer**
- 12 Esparza Garcia Eduardo**
- 13 García Hernández Diana Edisa**
- 14 García Zeferino Sonia**
- 15 Gómez Hernández Nysme Adareli**
- 16 González Barranco Elsa Adriana**
- 17 González Campos Dafne Teresa**
- 18 González Cuahutences Norma P**
- 19 González Santiago Luis Alberto**
- 20 Guzmán León Emiliano Gerardo**
- 21 Hernández Orta Nora Hilda**
- 22 León Martínez Blanca Criselia**
- 23 Maldonado Sánchez Liliana Gabriela**
- 24 Marín Perusquía Eduardo**
- 25 Martínez González Alejandra Net-xa**
- 26 Massé García Nayelli Guadalupe**
- 27 Méndez Malagón Julio R**
- 28 Mercado Sánchez Jesús Moisés**
- 29 Morales Aguilar Tania Beatriz**
- 30 Ortega Hernández Juan Pablo**
- 31 Ortiz Ibarra Verónica**
- 32 Rivera Marrón Diana**
- 33 Rodríguez Albor Elizabeth**
- 34 Rodríguez Gutiérrez Luis Ernesto**
- 35 Rodríguez Román Víctor Andrés**
- 36 Rojano Hernández Victoria**
- 37 Rosas Rodríguez Maria Fernanda**
- 38 Sosa García Dense Sacnité**
- 39 Soto Hernández Abel**
- 40 Velasco Aguilar Elizabeth**
- 41 Vidal Vidal Gustavo**

Anexo 3.

Formato de encuesta aplicada a los profesores de inglés de los grupos estudio.

Los profesores que respondieron la encuesta y a quienes se les agradece su atención fueron: La profesora Emma Navarro Zúñiga, del grupo 1111 y el profesor Walter García Vico, del grupo 1214.

Datos generales.

- 1- Nombre
- 2- Edad:..... 3- Sexo:..... 4- Nacionalidad:.....
- 5- Estudios:.....
- 6- Institución (es) en que realizó sus estudios:.....
- 7- ¿ Cuánto tiempo ha dado clases de inglés ?
- 8- ¿ Cuánto tiempo ha dado clases de inglés en ésta escuela ?.....

Acercas de la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera.

- 9- ¿ Qué métodos de enseñanza del idioma inglés utiliza en sus clases ?.....
- 11- ¿ Usted qué idioma utiliza para impartir su clase de inglés y porqué ?
- 12- ¿ Qué problemas se presentan al impartir la clase en el idioma inglés ?
- 13- ¿ Cómo afecta a la comunicación "profesor-alumno" el hecho de impartir la clase en idioma inglés ?

Acercas de la comunicación verbal docente-alumno durante la clase de inglés.

- 14- ¿Cuál es la importancia de la comunicación mentor-estudiante durante la clase de inglés?

- 15- ¿Existen problemas de comunicación entre usted y sus alumnos durante la clase ?

- 16- ¿ Como diferenciaría la comunicación verbal de la no verbal ?

- 17- ¿Qué comunicación usa mas con sus alumnos en la clase, la verbal o la no verbal, y por que?

- 18- ¿ Que tipo de comunicación cree que sea mas importante en la clase de inglés en el aula y por que ?.....

- 19- ¿ Que aspectos son importantes para que se de una buena comunicación entre usted y sus alumnos durante la clase de inglés?

- 20- ¿ Cómo se podría mejorar la comunicación verbal oral profesor-alumno en la clase de inglés?

- 21- ¿ Cómo se podría mejorar la comunicación verbal escrita profesor-alumno en la clase de inglés?

- 22- ¿ Cual debe ser el papel del docente en la clase de inglés en el aula para promover una eficiente comunicación con sus alumnos?

- 23- ¿ Cual debe ser el papel del alumno en la clase de inglés en el aula para tener una eficiente comunicación con su mentor?

Anexo 4

Formato de cuestionario para los alumnos de los grupos estudio.

Los alumnos que respondieron la encuesta y a quienes se les agradece su participación fueron,

Por el grupo 1111:

**Montes Vidal Aldo Alf.
Vélez Godínez Ana Vanesa.
Almazán Esquivel Mariel Abigail.
López Sotelo Verónica.
García Mejía Iván Alexander.
Rodríguez Trejo Moisés.
Montes Aparicio Valeria Areli.
Barrera Villanueva Elizabeth.
Moreno Medina Nayeli Paulina.**

Por el grupo 1214:

**De Santiago Cruz Orquídea.
Martínez González Alejandra.
Drumond López Jennifer.
Bautista Carrión Alberto.
Vidal Vidal Gustavo.
Arévalo Negrete Antonio.
Arce Bravo Julio César.
González Campos Dafne teresa.
Chargoy Antonio francisco joaquín.**

Estas encuestas se aplicaron del 24 al 29 de agosto de 2003 en el CECyT No. 6 del IPN.

Datos del alumno

Nombre: Grupo:
Fecha de nacimiento: Fecha de llenado:
Sexo: Lugar de nacimiento:

Estudios anteriores de la materia de inglés.

Kínder o preprimaria: () 1 año () 2 años () ninguno otros:

Primaria: () 1 año () 2 años () 3 años () 4 años () 5 años () 6 años ()
ninguno
otros:

Secundaria: () 1 año () 2 años () 3 años () ninguno otros:

Estudios realizados en escuelas o centros de idiomas:

.....
.....

Acerca de la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera.

1- ¿ Qué actividades lleva a cabo tu profesor durante la clase de inglés para que ustedes aprendan ese idioma?

2- ¿ Que idioma utiliza tu mentor para darles la clase de inglés ?.....

3- ¿ Qué problemas tienen ustedes para entender las explicaciones de su docente cuando les habla en inglés?

4- ¿ Cómo se ve afectada la comunicación entre ustedes y su docente cuando les da la clase en inglés, y que sucede cuando usa el español ?

Acerca de la comunicación verbal profesor-alumno durante la clase de inglés.

- 5- ¿Cuál es la importancia que tiene la comunicación "docente-estudiante" durante la clase de inglés?... ..
.....
- 6- ¿Existen problemas de comunicación entre ustedes y su profesor durante la clase ?
.....
- 7- ¿ Como diferenciarías la comunicación verbal de la no verbal ?
.....
- 8- ¿Qué comunicación usa su mentor mas con ustedes en la clase de inglés, la verbal o la no verbal, y por que?
.....
- 9- ¿ Que tipo de comunicación crees que sea mas importante en la clase de inglés en el aula y por que ?.....
.....
- 10- ¿ Que aspectos son importantes para que se de una buena comunicación entre su docente y ustedes durante la clase de inglés?
.....
- 11- ¿ Cómo se podría mejorar la comunicación verbal oral profesor-alumno en la clase de inglés?
.....
- 12- ¿ Cómo se podría mejorar la comunicación verbal escrita docente-estudiante en la clase de inglés?
.....
- 13- ¿ Cual debe ser el papel del profesor en la clase de inglés en el aula para promover una eficiente comunicación con sus alumnos?
.....

Anexo 5

Formato de observación del proceso de comunicación verbal profesor-alumno en clase de los grupos estudio.

Se observaron cuatro clases de cada uno de los grupos estudio, el 1111 y el 1214 los días 18, 21, 22 25 28 y 29 de agosto de 2003.

Datos de la clase.

Nombre del profesor:..... Grupo:.....
Escuela: Fecha:
Nivel: Horario:
Tamaño del grupo: Salón:

Aspectos personales del docente:

Puntualidad.....

Actitud.....

Apariencia.....

Aspectos a observar sobre la enseñanza del idioma inglés:

Tema (s) de la clase:.....
.....

Tipo de vocabulario utilizado.....
.....

Métodos de enseñanza utilizados:
.....

Material didáctico utilizado:
.....

Recursos didácticos utilizados:
.....

Dinámicas de grupo utilizadas:
.....

Habilidades del idioma practicadas:.....

- Uso de la lengua materna en la clase (español).....
-
- Uso de la lengua meta durante la clase (inglés).....
-
- Participación de los alumnos en la clase.....
-
- Accesibilidad del profesor.....
-
- Control del grupo.....
-

Aspectos a observar sobre la comunicación verbal oral profesor-alumno

Relación "docente-alumno".....

.....

.....

Acerca del mentor:

Idioma utilizado.....

.....

Nivel de voz.....

.....

Pronunciación.....

.....

Contenido de sus mensajes.....

.....

Acerca de los alumnos:

Idioma utilizado.....

.....

Nivel de voz.....

.....

Pronunciación.....
.....

Contenido de sus mensajes.....
.....

Acerca de los mensajes:

Mensajes utilizados.....

Contenido.....

Claridad.....

Código utilizado:.....
.....

Medios utilizados:.....
.....

Contexto de la comunicación verbal profesor-alumno:.....
.....
.....

Ruidos o interferencias:.....
.....

Retroalimentación profesor-alumno.....
.....

Problemas detectados.....
.....

Reacción del docente ante los problemas de comunicación.....
.....

Reacción de los alumnos ante los problemas de comunicación.....
.....

Aspectos a observar sobre la comunicación verbal escrita profesor-alumno

Relación "docente-alumno".....
.....

Acerca del mentor:

Idioma utilizado.....
.....

Nivel de voz.....
.....

Pronunciación.....
.....

Contenido de sus mensajes.....
.....

Acerca de los alumnos:

Idioma utilizado.....
.....

Nivel de voz.....
.....

Pronunciación.....
.....

Contenido de sus mensajes.....
.....

Acerca de los mensajes:

Mensajes utilizados.....

Contenido.....

Claridad.....

Código utilizado:.....
.....

Medios utilizados:.....
.....

Contexto de la comunicación verbal docente-alumno:.....
.....
.....

Ruidos o interferencias:.....
.....

Retroalimentación mentor-alumno.....
.....

Problemas detectados.....
.....

Reacción del profesor ante los problemas de comunicación.....
.....

Reacción de los alumnos ante los problemas de comunicación.....
.....

Aspectos a observar sobre la comunicación no verbal profesor-alumno

Relación "profesor-alumno".....

Acerca del docente:

Lenguaje utilizado.....

Contenido de sus mensajes.....

Acerca de los alumnos:

Lenguaje utilizado.....

Contenido de sus mensajes.....
.....

Mensajes utilizados.....

Contenido.....

Claridad.....

Código utilizado:.....

Medios utilizados:.....

Contexto de la comunicación verbal mentor-alumno:.....
.....

Ruidos o interferencias:.....
.....

Retroalimentación profesor-alumno.....
.....

Problemas detectados.....
.....

Reacción del docente ante los problemas de comunicación.....
.....

Reacción de los alumnos ante los problemas de comunicación.....

Nota: Para el diseño de este formato de observación, se tomaron algunas ideas de los formatos de observaciones de clase de inglés del Centro de Idiomas de la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA), del IPN, así como del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y en conceptos sobre comunicación interpersonal verbal y no verbal utilizados en este trabajo.

También es importante aclarar que me ha sido de gran ayuda para observar el comportamiento comunicativo profesor-alumno en clase el haber tomado el curso de formación de profesores de inglés en el CELE de la UNAM de agosto de 2000 a junio de 2001, así como la experiencia que he recabado durante cinco años en la enseñanza de inglés a nivel medio superior .

FUENTES

Bibliografía.

- 1- BAENA Paz, Guillermina y Sergio Montero. Tesis en 30 días. 1986.
- 2- BERLO, K David. El proceso de la comunicación. México, D.F. editorial El Ateneo, . 14ª reimpresión. 1992.
- 3- BLALOCK, Hubert M. Introducción a la investigación social. Prentice Hall Inc. 1970. 1ª edición en castellano 1971. 6ª reimpresión 1994. Amorrortu editores. Prentice-Hall Argentina, Buenos Aires. 135p.
- 4- BLANCHET, Alain et al. Técnicas de investigación en ciencias sociales. Datos observación, entrevista, cuestionario. Narcea S.A. de ediciones, 1989. Bordas, Paris, 1987. 188p.
- 5- BOSCH García, Carlos. La técnica de investigación documental. Editorial Edicol. 1959. UNAM México, 9ª edición, 1979. 69 p.
- 6- CAZARES Hernández Laura et al. Técnicas actuales de investigación documental. México D.F. Editorial Trillas. 3ª reimp. 1983.
- 7- COLECCION: Materiales audiovisuales. Guías para el maestro. Uso de la grabadora en el aula. Editorial Pax México. Librería Carlos Cesarman S.A. 56 p.
- 8- CROVI Druetta, Delia María. Metodología para la producción y evaluación de materiales didácticos. México, D.F. FELAFACS. 1990. 141 p.
- 9- DA SILVA Gómes Helena y SIGNORET Dorcasberro , Aline. Temas sobre la adquisición de una segunda lengua. 2000. UNAM. CELE. México, D.F. 1ª reimpresión
- 10- DAWSON, Colin. Teaching English as a foreign language. Gran Bretaña, Harrap Limited Londres. Colin Dawson, 1984. 64 p.
- 11- ECO, Umberto. Cómo se hace una Tesis. Barcelona, España. Editorial Gedisa, S.A. 1984.
- 12- ESCUDERO, Ma. Teresa. La Comunicación en la enseñanza. México, Editorial Trillas. 1977.

- 13- GAUTHIER, Guy. Veinte lecciones sobre la imagen y el sentido.
Edlig. Ediciones Catedra. S.A. Madrid. 1992.
- 14- GIACOMANTONIO, Marcello. La enseñanza audiovisual. Metodología didáctica.
Colección punto y línea. Editorial Gustavo Gili, Barcelona, 1979. 3ª edición, 1985.
- 15- LAROUSSE, S.A. Advanced Learner's Chambers English Dictionary.
Ediciones Larousse, S.A. de C.V. 1997. 1ª edición. 2ª reimpression.
México D.F. 1232 p.
- 16- LARSEN-FREEMAN, Diane. Techniques and principles in Language Teaching.
Oxford University Press. England. Oxford. 1986. 142 p.
- 17- LEBEDINSKY, Mauricio. Cuadernos culturales. Notas sobre metodología.
Ediciones Quinto sol S.A. México, D.F. 135 p. Cuadernos culturales 4.
- 18- LONGMAN, Group Ltd. Dictionary of Contemporary English.
Longman Group Ltd. 1978 3ª edición. 1995 Essex, Inglaterra. 1668 p.
- 19- MALDONADO Willman, Héctor. Manual de comunicación oral.
Longman de México, S.A. de C.V. (editores) Alhambra mexicana. 1ª edición 1993.
2ª edición 2ª reimpression, Julio de 1997.
- 20- McENTEE, Eileen. Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno.
McGraw-Hill / Interamericana Editores. S.A. de C.V. 1996. México, D.F. 1ª edición.
749 p.
- 21- MONTANER, Pedro y Rafael Moyano. ¿Cómo nos comunicamos? Del gesto a la telemática.
Alhambra Longman, S.A. 1ª edición. 1989. 2ª edición 1993, 3ª reimpression 1998,
Addison Wesley Longman de México.
- 22- PAOLI, Antonio. La Comunicación.
1ª edición. 1977, 2ª edición 1979, 2ª reimpression 1980. 1979, Editorial Edicol, S.A.
México D.F.
- 23- PARDINAS, Felipe. Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales.
Siglo veintiuno editores. Primera edición 1969, trigésimo cuarta edición 1996.
México, 1996. 242 p.
- 24- REAL Academia Española. Diccionario de la Lengua Española.
Real Academia Española. Madrid. 1970. Editorial Espasa-Calpe. 19ª edición.

- 25- SCHRAMM, Wilbur. La Ciencia de la comunicación humana.
(The science of human communication.) Traducción: Rogelio Carvajal, de la edición de Basic Books, Inc. 1980. Basic Books, Inc. 1982. Editorial Grijalbo, S.A. de C.V. México D.F. 191 p.
- 26- SHERWOOD, Hugh C. La entrevista.
A.T.E. 1976. Barcelona, España. 141 p. Traductor: Alfonso Espinet.
- 27- SOLOMON, Paul R. Guía para redactar Informes de Investigación.
Editorial Trillas, México. 1989. 1ª reimposición octubre 1992. Traducción de Arturo Narváez López. Pp. 56.
- 28- TECLA, J. Alfredo y Alberto Garza Ramos. Teoría, métodos y técnicas de investigación social.
México. D.F. ed. del taller abierto. 13ª ed. de éste libro. 1ª reimposición 1982. 161 p.
- 29- TOUSSIER, Ellis. Los cognados de Toussier.
Didactika. México, D.F. 1987. 47 p. ISBN 970-91013-0-7 (edición de lujo)
ISBN 970-91013-1-5 (edición rústica).

Documentos.

- 30- CENTRO de Estudios Científicos y Tecnológicos " Miguel Othón de Mendizábal ".
IPN. Guía de inducción para profesores interinos.
Publicación del CECyT No. 6. México, D.F. 2000. 22p. s/n.
- 31- INSTITUTO Politécnico Nacional. El mobiliario en el aula y su función académica. Documentos para la Reforma del IPN. No. 2
IPN. Editado por la Secretaría Académica y la Coordinación General de Comunicación Social y Divulgación. 15p.
- 32- IPN. Programa de estudios de la asignatura Inglés I.
IPN. Secretaría Académica. DEMS. 1998. Elaborado de Septiembre 1997 a Junio 1998. 17 p. y 5 apéndices.
- 33- UPIICSA, Centro de Idiomas. IPN. Material del taller para profesores de inglés.
Material creado por profesores del Centro de Idiomas para el " Taller para profesores de inglés ". Tema: Cognados. UPIICSA, Centro de idiomas. IPN. México, D.F. 2001.

Encuestas.

- 34- Encuestas aplicadas a los alumnos del grupo estudiado en el CECyT No. 6 del IPN.
Agosto a Septiembre 2003.

Entrevistas.

- 35- ACADEMIA de inglés. Información sobre el caso estudio.
Entrevistas con los profesores de la academia de inglés. CECyT No. 6 IPN.
Agosto-Septiembre 2003.
- 36- Entrevistas a los profesores de inglés de los grupos estudiados realizadas en el CECyT
No.6 del IPN.
Agosto a Septiembre 2003.

Multimedia.

- 37- MICROSOFT, Corporation. Microsoft Enciclopedia Encarta '99 en Español.
CD Rom. Microsoft Corporation 1999, Consultada en agosto de 2003.

Observaciones.

- 38- Observaciones de clase de los grupos estudiados realizadas en el CECyT No. 6 del IPN.
Agosto a Septiembre 2003.