ISSN 2529-9824

Artículo de Investigación

Evocación espontánea y entrevista en profundidad: un acercamiento a las representaciones sociales de la comunicación docente y estudiante en la educación superior

Spontaneous evocation and in-depth interview for studying: An approach to the Social representations of teacher-student communication in higher education

Barbara Klett Aparicio[1]: Universidad de la Frontera-Universidad Austral de Chile, Chile.
barbara.klett@uach.cl
Carola Neira-Mellado: Universidad de la Frontera-Universidad Austral de Chile, Chile.
carola.neira@alumnos.uach.cl

Fecha de Recepción: 13/12/2024

Fecha de Aceptación: 15/01/2025

Fecha de Publicación: 20/01/2025

Cómo citar el artículo

Klett Aparicio, B. y Neira-Mellado, C. (2025). Evocación Espontánea y Entrevista en Profundidad para el Estudio de las Representaciones Sociales de la Comunicación Docente y Estudiante en la Educación Superior [Spontaneous evocation and in-depth interview for studying Social representations of teacher-student communication in higher education]. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-18. https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1299

[1] **Autor Correspondiente:** Barbara Klett Aparicio. Universidad de la Frontera-Universidad Austral de Chile (Chile).

Resumen
Introducción: Esta investigación examina las representaciones sociales de la comunicación entre docentes y estudiantes en la educación superior en Chile asumiendo que la realidad de la educación superior en el país está situada en una exitosa industria de la educación, abierta al mercado y regulada por procesos de acreditación. **Metodología:** Se utiliza una aproximación complementaria de evocación espontánea y entrevistas en profundidad para explorar las representaciones sociales de docentes de educación superior, sobre la comunicación sostenida con sus estudiantes. **Resultados:** Se identifican tres tipos de comunicación: paternalista, académica y asociada a la formación y experiencia. Igualmente, resalta la percepción de carencia de lineamientos institucionales claros sobre el tipo de comunicación esperada. **Discusión:** Emerge la importancia de comprender la comunicación en un contexto de competitividad y rendimiento en las instituciones de educación superior dado que la investigación revela una diversidad de representaciones sociales percibidas como mediadas y derivadas del modelo educativo. **Conclusiones:** Si bien el presente estudio ofrece avances para delinear aspectos relacionales derivados de la comunicación docente-estudiante, futuras investigaciones requieren incorporar la perspectiva de estos últimos, permitiendo abordar las representaciones y los factores que median en el proceso de interacción entre ambos actores.

Palabras clave: Comunicación docente-estudiante; Representaciones sociales; Educación superior; Evocación espontánea; Entrevista; Capitalismo académico; Enfoque procesual; Rol docente.

Abstract
Introduction: This research investigates the social representations of communication between teachers and students in higher education in Chile, contextualized within a successful education industry that is market-driven and regulated by accreditation processes. **Methodology:** A mixed-methods approach, incorporating spontaneous evocation and in-depth interviews, was employed to explore the social representations held by higher education teachers regarding their communication with students. **Results:** Three distinct types of communication were identified: paternalistic, academic, and those associated with training and experience. Additionally, the study highlights a perceived lack of clear institutional guidelines on the expected type of communication. **Discussion:** The importance of understanding communication in a context of competitiveness and performance in higher education institutions emerges given that research reveals a diversity of social representations perceived as mediated and derived from the educational model. **Conclusions:** While this study advances the understanding of relational dynamics stemming from teacher-student communication, future research should incorporate the students' perspectives to comprehensively address the representations and factors mediating their interactions.

Keywords: Teacher-student communication; Social representations; Higher education; Spontaneous evocation; Interview; Academic capitalism; Processual approach; Teacher role.

1. Introducción

A partir de la reforma de 1981, el espacio de formación universitaria en Chile ha crecido consistentemente, de forma acelerada e inorgánica (Rock y Rojas, 2012). Esta modificación implicó un aumento de las universidades privadas y de la subsecuente población universitaria, marcando un incremento en la matrícula equivalente al 362, 6% durante el periodo comprendido entre 1985 y 2009 (Rock y Rojas, 2012). Estas reformas paulatinamente repercutieron también en los docentes, quienes sumaron imposiciones de cargas de carácter institucionales e indicadores de calidad, métricas y cumplimiento de éstas.

1.1. La Comunicación en la Relación Docente-Estudiante en el Marco Universitario

A partir de la reforma de 1981, el espacio de formación universitaria en Chile ha crecido consistentemente, de forma acelerada e inorgánica (Rock y Rojas, 2012). El incremento en la matrícula equivalente al 362, 6% durante el periodo comprendido entre 1985 y 2009 (Rock y Rojas, 2012), repercutieron también en los docentes, quienes sumaron imposiciones de cargas de carácter institucionales e indicadores de calidad, métricas y cumplimiento de éstas. Así, la profesión académica está tensionada y expuesta a las exigencias propias del capitalismo académico, que vincula la enseñanza universitaria a recursos obtenidos por valoración y transacción de los conocimientos (Brunner *et al.*, 2018). Esta situación ha transformado la comunicación de los actores en el contexto universitario.

La interacción comunicativa en el ámbito de la educación es fundamental, ya que a través de ella se logra un fluir propio del aprendizaje, proceso que es esencialmente comunicativo. Este se construye como un espacio donde se elaboran e imbrican sentidos, significados, conocimientos, experiencias y valores personales y grupales, como seres sociales, dentro y fuera del aula.

Enseñar implica escuchar, lo que ofrece posibilidades para enriquecer la interacción comunicativa docente-estudiante a partir del vínculo que se establece (Freire, 1197). Será el ejercicio docente la actividad primordial y categórica para la evaluación que los estudiantes realicen de sus formadores (Coronado y Estupiñán, 2012). Bajo este enfoque, el quehacer docente sobrepasa las obligaciones de instrucción para incorporar al individuo y sus cualidades, como elementos activos del proceso educativo. Igualmente, dado que el enseñar y aprender es un proceso dialéctico, el quehacer formativo tiene sustento y ocurre en un proceso comunicacional, donde el docente comparte su conocimiento y evalúa el de sus estudiantes en esta interacción comunicativa (Rizo, 2011).

1.1.1. Representaciones Sociales de la Comunicación Docente-Estudiante

Desde la perspectiva teórica de Moscovici (1979), las representaciones sociales son abstracciones expresadas desde un individuo sobre algo o alguien; una institución, un contenido, una metodología, un acontecimiento, un reglamento, etc. Así "las representaciones individuales o sociales hacen que el mundo sea lo que pensamos que es o que debe ser" (p.39); orientan y preparan al individuo para la acción, modelando su comportamiento y, simultáneamente, remodelando elementos del medio para que ese comportamiento tenga lugar. Las representaciones sociales son conjuntos dinámicos que en constante producción de comportamientos y de relación con el medio, se modifican mutuamente. Son, por tanto, elaboraciones grupales que en la universidad operan en un espacio institucional, en un marco de relaciones laborales.

Entendiendo que el rol principal de un docente es la enseñanza, emergen investigaciones cuyo foco es el ejercicio de dicho rol, buscando elementos que lo definan. Los resultados apuntan al educador como un sujeto transformador, reflexivo, investigador y capaz de autoevaluarse (Casas y García, 2016). Estos docentes se desarrollan profesionalmente en el modelo centrado en el estudiante y, consecuentemente, su principal tarea es el dominio de su materia, generando procesos de aprendizaje según las necesidades del estudiante. La solidez valórica se refleja en su coherencia, en su pensar y actuar, como también en la capacidad de dialogar, permitiendo el desarrollo personal del estudiante y propio, a través del intercambio de saberes y vivencias (Casas y García, 2016).

En la misma dirección, Arbesú y Reyes (2015) aportan a las representaciones del docente en lo profesional y personal, como elementos constituyentes de la relación y comunicación docente-estudiante, pero desde la mirada de los estudiantes. Así, un amplio conocimiento y la capacidad de transmitirlo en forma clara y con entusiasmo, con interés genuino por su profesión, que evalúa en forma justa y presenta buen manejo de grupo, son aspectos deseados (Arbesú y Reyes, 2015). En relación con las cualidades personales, describen aspectos como la habilidad para establecer relaciones respetuosas, con trato justo y, al momento de evaluar, una persona guiada por un código ético, paciente y empático.

Bajo tal escenario, y desde el conocimiento de las autoras, en Chile no se ha desarrollado un trabajo de investigación que aborde las representaciones sociales de la relación y comunicación docente-estudiante. Ello, considerando que lo relacional está modelado y regulado desde el contexto impuesto por la institución universitaria.

1.1.2. El estudio de las Representaciones

Según Abric (2004), el estudio de las representaciones sociales requiere de la utilización de métodos que, por una parte, busquen identificar y hacer emerger los elementos constitutivos de la representación y, por otra, conozcan la organización de esos elementos e identifiquen el núcleo central de la representación. Para ello, plantea dos problemas metodológicos: el de la recolección de las representaciones y el del análisis de los datos obtenidos. Paralelamente, se debe tener un acabado trabajo en el ámbito de la construcción del objeto de estudio, la perspectiva teórica y metodológica; determinar sujetos, en tanto grupos, poblaciones, estratos o conjuntos sociales, y determinar las dimensiones del contexto sociocultural (Gutiérrez, 2015).

Moscovici (1979), en tanto, ofrece una visión unívoca y compleja de las representaciones sociales: se buscará la dimensión, información, actitud y campo de representación como componentes de la representación. La información, tiene que ver con qué se sabe, con conocer las ideas dispersas provenientes del origen de la representación social, cuya función es entregar una estructura organizada y dar cuenta de la calidad y cantidad del conocimiento. La actitud es una manifestación de la persona en función a su propio acontecer, en este caso, del o la docente y estudiante, en respuesta a un estímulo y en respuesta a una posición asumida. En definitiva, es una toma de posición, un comportamiento, una relación directa con la forma de accionar del individuo. En este orden, las representaciones sociales se perciben como la manera en la que los sujetos aprenden los acontecimientos de la vida cotidiana, las informaciones que circulan en nuestro entorno y entre las personas presentes en él (Jodelet, 1986).

1.1.3. Objeto, sujeto y Contexto de las Representaciones sociales

De acuerdo con lo referido anteriormente, toda representación social es representación de algo, concebida por alguien, en un momento y lugar. Es gravitante, entonces, el especificar en detalle

1) cuál es el objeto de la representación social

2) el sujeto de representación, que corresponde al sujeto social y

3) el contexto, como el lugar, tiempo y espacio donde surgen las representaciones.

Se puede señalar que el objeto de representación, la comunicación docente-estudiante, es relevante para el rol docente y estará dada en la calidad de la interacción (Granja, 2013). Como tal, la comunicación conforma un medio fundamental no sólo para transmitir información, sino que también facilita el proceso de enseñar y aprender. La comunicación aporta a la transmisión, transferencia y a la construcción del conocimiento, en un contexto pedagógico, ante la ausencia de comunicación, solo habrá disciplina y dominación (Páez *et al.*, 2018).

Las representaciones sociales ocurren en un tiempo y en un lugar determinado, surgiendo de un espacio social donde predominan los elementos del contexto en el cual se encuentra el sujeto. Suceden en un espacio y momento en el cual los sujetos se instalan en una situación problemática que emerge del grupo al cual pertenecen y en el cual se constituyen socialmente (Cuevas, 2016).

Estas, corresponden a discursos del sujeto sobre cómo comprender su entorno y las descripciones de sentido común que da de él. En este trabajo, el contexto es de carácter institucional y corresponde a una Institución de Educación Superior (IES), sin fines de lucro, fundada hace más de 50 años, como respuesta a la necesidad de contar con una formación universitaria en el sur del país. Hoy cuenta con una acreditación de seis años y un reconocimiento nacional e internacional.

Por consiguiente, este artículo tiene por objetivo conocer, mediante la metodología de evocación espontánea y entrevista en profundidad, cuáles son las representaciones sociales de los docentes de una institución de educación superior en Chile, sobre la comunicación con sus estudiantes; representaciones que se manifiestan tanto en aulas de clases como fuera de ellas, en instancias derivadas del ejercicio de la docencia y cuyas directrices están institucionalmente normadas.

2. Metodología

El presente trabajo, tiene un acercamiento de carácter cualitativo. La estrategia investigativa comprende el estudio de caso instrumental ya que permite indagar sobre un fenómeno en su entorno (Stake, 1999).

El diseño metodológico considera el enfoque procesual en el diseño y análisis de las representaciones sociales durante la recolección de la información (Abric, 2004). A través del enfoque procesual, que trata los procesos cognitivos y de interacción contextual de carácter social, se busca lograr una aproximación alternativa al planteamiento hermenéutico de Moscovici, que entiende al ser humano como productor de sentidos.

Inicialmente, esta propuesta aborda las representaciones sociales con herramientas estructurales y cuantitativas para posteriormente asumir una aproximación procesual de carácter cualitativa, permitiendo generar contenidos que puedan dialogar entre sí en el análisis de los resultados. De esta forma, se genera un acercamiento al objeto de estudio desde diferentes formas, perspectivas y espacios.

2.1. Muestra

La muestra por conveniencia se derivó de docentes que participaron de un proceso de formación en mentoría y acompañamiento estudiantil para el periodo 2019, impulsado por la casa de estudios. Está selección fue orientada con la finalidad de trabajar con un grupo de docentes cuyo interés profesional está enfocado en la docencia, principalmente en pregrado.

Como criterio de elegibilidad los participantes debían contar con:

1) más de 10 años de actividad académica y

2) tener una carga académica de al menos un ramo por semestre.

Esto con la finalidad de contar con profesionales con experiencia en pregrado y varios años de incorporación en la IES, lo que asegura un grado de pertenencia y adscripción de los sujetos a esta casa de estudios.

Finalmente, del total de individuos seleccionables, diez fueron escogidos de manera aleatoria. Los participantes fueron contactados a través de sus correos electrónicos institucionales. En un primer encuentro realizado por la plataforma zoom, se formalizó la invitación donde se explicaron los procesos asociados a esta investigación; responder un instrumento consultivo y participar en una entrevista semiestructurada individual. De siete académicos que participaron de esta instancia, solo cuatro continuaron en el proyecto. Así, finalmente, la muestra estuvo compuesta por 2 hombres y 2 mujeres, cuyas edades fluctuaron entre 34 y 48 años ($\bar{x}$=42,75; *SD*=6,37). En cuanto a docencia, los participantes registraron un promedio de 15 años de trabajo académico, con una carga horaria de 11 horas semanales promedio.

2.2. Elementos del objeto de presentación

Para identificar los elementos constitutivos del objeto de representación, se realizó un instrumento que contenía las siguientes actividades: (1) asociación libre, (2) evocación espontánea, (3) selección sucesiva por bloque y (4) cálculo del concepto de recurrencia y prioridad compartida (CRPC).

2.2.1. Asociación libre

La asociación libre permite que a partir de un término inductor el individuo desarrolle todos los términos, expresiones o adjetivos que se le presenten al espíritu (Abric, 2004). En este caso la pregunta inductora para los participantes fue: *Cuando escuchas comunicación docente y estudiante, ¿Qué te viene a la mente?*

2.2.2. Evocación espontánea

La evocación espontánea sirve de estímulo para acceder a un proceso y contenido de las representaciones sociales, en un primer nivel de interrogación (Gutiérrez, 2015). Planteado la pregunta: *Para usted ¿qué es lo más valioso de la comunicación docente y estudiante?* los participantes debieron reportar sus respuestas.

2.2.3. Selección sucesiva por bloque

La selección sucesiva por bloque permite estudiar a la vez las relaciones de similitud y antagonismo o exclusión (Abric, 2004, p. 68). Está compuesto por un listado de 20 palabras que corresponden a los 20 términos jerarquizados de mayor a menor importancia obtenidos a partir de las actividades anteriores, solicitando al participante que realice un listado de 20 palabras y conceptos que emergieron de la asociación libre y evocación espontánea. Luego se les solicitó que, a partir de estas 20 palabras, seleccionaran las cuatro palabras a su juicio más importantes y dieran un valor de +2. Posteriormente, a partir de los términos restantes, se solicitó que escogieran las cuatro menos importantes y asignaran un valor de -2.

De las 12 palabras que aún permanecieron disponibles, debieron escoger las cuatro más importantes y asignar un valor +1, para posteriormente elegir las cuatro menos importantes asignándoles un valor -1. Finalmente, a las cuatro restantes, se les solicitó, les valorarán con un cero. Como paso inmediato, se instó a los participantes que de esta selección de cinco categorías, (+2,+1,-2,-1, 0), fuera agrupada en pares, y posteriormente en grupos de pares de acuerdo a categorías o títulos definidos por los mismos participantes.

Una vez finalizado el proceso de sistematización de los resultados obtenidos en los cuatro procesos anteriormente señalados, se desarrollaron los elementos constitutivos de análisis interpretativo, sustentado en recursos teóricos, palabras utilizadas por los sujetos a través de fragmentos discursivos ilustrativos. Posteriormente, se analizaron los elementos que emergieron durante la

1) asociación libre,

2) evocación espontánea y

3) se analizaron las palabras recurrentes y jerarquizadas como redes semánticas naturales, identificando los términos de mayor frecuencia y las de mayor peso compartido, valor que se obtiene multiplicando la frecuencia de aparición y la jerarquización asignada por lo sujetos, donde a (+2) se asignó el valor 5, a (+1) el valor 4, a (0) el valor 3, al (-1) el valor 2 y al (-2) el valor 1.

Para mayor detalle, revisar Tabla 1.

2.3. Análisis

Se aplicó la categorización de tipo inductiva, ya que facilita la emergencia de lo realmente representativo a los contenidos de las entrevistas. Para efecto de este trabajo, las categorías obtenidas fueron denominadas Concepto de Recurrencia y Prioridad Compartida (CRPC).

2.3.1. Concepto de recurrencia y prioridad compartida

Con el resultado obtenido fue calculado el CRPC creado con el objeto de identificar aquellos conceptos más recurrentes y de mayor jerarquización en esta primera fase. Este indicador responde a los elementos más importantes relacionados al objeto de estudio, de acuerdo con la visión de los participantes. Su cálculo se realiza a partir de la frecuencia de los elementos registrados en esta primera etapa y la prioridad dada a estos.

La metodología utilizada en esta etapa permitió una primera aproximación al objeto de representación y a los sujetos de representación. Para continuar con las construcciones cualitativas que realizan los sujetos de representación sobre el objeto de representación en el contexto que coexisten se procedió con las entrevistas.

2.4. Entrevistas

Finalmente, una subsecuente entrevista en profundidad se llevó a cabo con la finalidad de verificar lo obtenido y profundizar en los elementos que constituyen las representaciones sociales que tienen los docentes participantes de este trabajo, sobre la comunicación con sus estudiantes. Lo anterior se realizó en base a las tres dimensiones de Moscovici; información, actitud y campo de representación (Cuevas, 2016, p.120). Para ver preguntas, ver Anexo.

Cabe señalar que, a raíz de la contingencia sanitaria por COVID, fue necesario adaptar los instrumentos para su aplicación remota. También se debe agregar que dos docentes del grupo presente en reunión *zoom* solicitaron responder inmediatamente el instrumento, a lo que se accedió ya que los aspectos de confidencialidad y confianza fueron resguardados.

Luego del análisis de las entrevistas, se definieron ejes de análisis que permitieron un acercamiento para identificar aspectos comunes y temas recurrentes en las entrevistas. Se trabajó con los ejes propuestos por Cuevas (2016):

(1) condiciones de producción de las representaciones sociales, que hace referencia principalmente a "los antecedentes, la problematización, las preguntas de investigación y los supuestos, con el fin de concentrar los aspectos que, considera influyente en la construcción de la representación" (Cuevas, 2016, p. 121);

(2) el campo de información que está vinculado con la relación que realizan los sujetos sobre la información disponible sobre el objeto de representación;

(3) el campo de representación vinculado con el significado dado, a través de juicios, creencias, entre otros, al objeto de representación; y

(4) el campo de actitud que está vinculado a la información que se comparte con el grupo y los significados que le son atribuidos al objeto de representación social, adoptando posturas y ejerciendo acciones según estos.

Cada uno de estos ejes de análisis estuvo compuestos por preguntas guías que fueron aplicadas a los docentes vía remota (ver Anexo).

Posteriormente, de acuerdo con la propuesta de Cuevas (2016), se realizó el análisis de las respuestas dadas a la entrevista de cada docente y se definen categorías de análisis referente a aquellos aspectos relevantes y que denotan importancia porque emergen en las diferentes conversaciones. Estas categorías se analizan en una matriz que contiene

(1) el título de la categoría,

(2) el fragmento de la entrevista,

(3) comentario del investigador y

(4) material bibliográfico con el que se da solidez a la investigación (Cuevas, 2016).

3. Resultados

En la búsqueda de aquellos conceptos que están presentes en el núcleo de la representación del objeto de representación (CRPC), emergieron los conceptos: ser humano, en primer lugar; segundo lugar, interacción; tercer lugar, comprensión; retroalimentación y horizontalidad comparten el cuarto lugar y quinto lugar de disposición.

De estas últimas, retroalimentación está asociada al proceso de entregar información, mantener enterado, evaluar en un espacio conversacional mientras que horizontalidad, se asocia a una relación en donde las personas entienden que están en un mismo nivel en el vínculo.

Estos conceptos, cuya frecuencia y relevancia fue la mayor dentro del set, se entienden como elementos prominentes en las percepciones y uso común del objeto de las representaciones sociales. Su relevancia se aborda en profundidad en la sección de entrevistas. Los conceptos menos mencionados de esta tabla fueron desestimados en un abordaje posterior dada la baja frecuencia o importancia relativa para los entrevistados.

Tabla 1.

Conceptos de recurrencia y prioridad CRPC

Conceptos	Frecuencia	Valor priorización	Ranking
Interacción	3	12	2
Persona	3	14	1
Escuchar	2	8	
Aprendizaje	2	6	
Comprensión	3	10	3
Comunicación	2	3	
Desafío	2	4	
Disposición	2	9	5
Multidimensional	2	5	
Proceso continuo	2	6	
Horizontalidad	2	10	4
Retroalimentación	2	10	4
Confianza	2	8	
Total	**29**		

Fuente: Elaboración propia (2024).

Los campos de la información, representación y actitud dan cuenta de los temas que emergen. En el caso del campo de la información (Tabla 2) el tema latente se vincula a la comunicación como una interacción sin instrucción institucional. El campo de la representación, en tanto, reporta la comunicación como un encuentro dialógico, entre dos individuos (Tabla 3).

Tabla 2.

Matriz de categoría sobre el campo de la información

Fragmento de entrevista	Comentario Investigador	Bibliografía
(...) es fundamental sin ella no podría transmitir...es interacción (...)	Los sujetos manifestaron la importancia que tiene para ellos y su rol en la comunicación ya que con ella pueden transmitir sus conocimientos y experiencias, resaltan el rol interactivo en aula.	La institución no ha realizado una declaración formal sobre la comunicación deseable entre docente y estudiante. Álvarez, García y Gil (1999) señalan que la habilidad para la comunicación con los alumnos supone la capacidad para establecer cauces de comunicación, eliminar barreras y humanizar la relación personal entre el profesor y los alumnos. Coronado y Estupiñán (2012) Wee y Monarca (2019)
(...) todo es intuitivo, no hay manual ni protocolo ni qué es lo que se espera…Nadie nos dice nada, sólo cuando hay problemas.	Los sujetos entrevistados señalaron que no han recibido instrucción sobre el tipo de comunicación que deben sostener o que se espera tengan con sus estudiantes. La interacción es intuitiva y depende de cada persona e incluso de cada Instituto y/o Escuela.	

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 3.

Matriz de categoría sobre el campo de representación

Fragmento de entrevista	Comentario Investigador	Bibliografía
(...) una cosa de dos personas, encuentro entre dos personas…	Explica lo que entiende por comunicación docente estudiante. Un encuentro entre dos personas, a pesar de que habitualmente al hablar de comunicación docente-estudiante hacen referencia a la pedagógica, a la que ocurre principalmente en el aula o vinculada al proceso de enseñanza y aprendizaje. Poco a poco comienza a emerger la interacción más cercana, haciendo referencia principalmente a la conversación fuera del aula.	Torres (2019) señala que en la práctica de la evaluación del educador se reconoce que la acción educativa comprende al ser, al saber y al hacer reflexivo del educador en el contexto en el cual se desempeña y no responden únicamente al cumplimiento de obligaciones pactadas en función de la profesión y cargo que ocupa.
(...) somos dos personas más allá del rol que tiene cada uno….	Los sujetos entrevistados señalaron no haber recibido instrucción sobre el tipo de comunicación que deben sostener o que se espera tengan con sus estudiantes. Todo es intuitivo y depende de cada persona e incluso, de cada Instituto y/o Escuela.	
(…) los chicos necesitan apoyo…		

Fuente: Elaboración propia (2024).

El campo de la actitud revela como tema latente la cercanía como central en la relación mientras que emergen preocupaciones por el protocolo de Abuso, Violencia y Discriminación (AVP) que ha implementado la institución (Tabla 4).

Tabla 4.

Matriz de categoría sobre el campo de la actitud

Fragmento de entrevista	Comentario Investigador	Bibliografía
Tengo horario de atención, pero los chiquillos saben que estoy disponible a cualquier horario.	Los sujetos entrevistados señalan que la comunicación docente estudiante es muy importante para su labor docente; les permite vincularse con los estudiantes y lograr más que traspasar información. Buena experiencia, lo que es muy significativo y relevante para.	Parra, Tobón y López (2015) señalan que los docentes contribuyen a formar ciudadanos que requiere la sociedad para asegurar su transformación en la medida que los primeros implementen acciones de sensibilización, conceptualización, resolución de problemas, formación de valores y proyecto ético de vida, colaboración con otros, comunicación asertiva, creatividad, transversalidad, a partir de su propia experiencia, y consideren los intereses y ciclo vital de los estudiantes.
Hay algunos con los que es más complejo relacionarse, son retraídos y no les interesa comunicarse		
(...) se plantea que si no hay retroalimentación es porque a los estudiantes nada les interesa.		
Con el tema del COVID se ha complicado mucho la comunicación. (...) a mi me gusta tocar, soy de piel, pero con estos del tema AVD es más complicado.	Lamentan la situación del COVID ya que ha impuesto cierta barrera, aunque declaran estar siempre disponibles. Tienen preocupación por el instructivo sobre AVP y como este ha limitado un (potencial) vínculo más cercano.	

Fuente: Elaboración propia (2024

4. Discusión

El estudio realizado permitió visualizar, a través la evocación espontánea y entrevista en profundidad, de manera sucinta, los puntos de convergencia y la heterogeneidad que existen en los sujetos de la representación en relación con el objeto de representación, esto se observa principalmente en los términos relevados CRPC de la Tabla 1. Estos conceptos priorizados también fueron mencionados en reiteradas ocasiones en los relatos de las entrevistas, tanto desde la perspectiva de la comunicación en aula y orientada al aprendizaje, como en las de carácter relacional y social. Lo anterior, se identifica con ausencia total de aspectos contrapuestos o significativamente divergentes, más bien reforzados permanentemente en los discursos de los sujetos.

Cabe señalar que el resultado que brinda la metodología en la primera etapa facilita la comprensión de la percepción que tienen los docentes sobre las necesidades de sus estudiantes, los que contemplan requerimientos de apoyo, contención y acompañamiento, en los procesos de aprendizajes y de tipo psicosocial. Los participantes señalan que estas necesidades las han abordado desde una disposición de atención más permanente hacia sus estudiantes, permitiendo una interacción de persona a persona desde una comunicación horizontal. Infieren que es preciso entender que el vínculo es multidimensional, que requiere y necesita una retroalimentación constante y bidireccional, que es un proceso continuo y permanente y que sin duda resulta un desafío constante no solo desde su rol en el proceso de aprendizaje de sus estudiantes, sino que también en su rol de ser humano.

Se observa que la comunicación fuera del aula no fue abordada en primera instancia, por lo que resultó necesario ampliar el campo de preguntas e indagar consultando directamente por la comunicación en dicho contexto. Esta acomodación resultó sencilla pues emergió rápidamente el relato e incluso, en algunos casos, se agradeció la invitación a reflexionar desde esa comunicación en un contexto distinto, y que ellos mismos reconocen como importante. Esto evidencia que, cuando se pregunta por la comunicación docente y estudiante, surge instantáneamente aquello vinculado con lo pedagógico y el proceso de enseñanza y aprendizaje. Lo anterior, reafirma que es justamente ese tipo de comunicación la que se ha reforzado en la academia, dejando a la deriva y dependiente del criterio del docente, aspectos como la sensibilidad, empatía e incluso intuición, a la hora de relacionarse en este espacio de interacción.

Se evidencia la falta de una mirada orgánica sobre el tipo de comunicación que debería tener un docente con sus estudiantes. Esto limita e impacta la percepción de cercanía que tienen los docentes sobre la relación con sus estudiantes y previene un abordaje fluido y auténtico. En lo pedagógico, sienten que la instrucción es relativamente clara. Lo que evidencia una mediación institucional tácita sobre su condición docente y lo que es relevante en ella desde la perspectiva de sus cumplimientos académicos y responsabilidad como docente. Acá la institución transfiere el rol de fiscalización sobre estos cumplimientos, imbricados a la gestión institucional, a los institutos.

Por otro lado, en el ámbito de la interacción docente y estudiante fuera del aula, ésta aparece como un tema más complejo que podría subsanarse si existiera mayor claridad al respecto. La complejidad está vinculada con temáticas de abuso, violencia y discriminación (AVD). Cabe señalar que, dado algunos casos de conflicto generados en el año 2018, la institución crea la unidad de acompañamiento AVD, cuya misión es promover una sana convivencia universitaria y abordar de forma efectiva las situaciones de acoso, violencia y discriminación.

En sus relatos se evidencia que el tema AVD los hace muchas veces contenerse e incluso retraerse, situando el foco en la forma de comunicar por sobre el fondo de la comunicación que establecen con sus estudiantes. Los participantes coinciden en la inquietud y suponen que, si existiera una declaración formal e institucional sobre la comunicación docente y estudiante en los diferentes espacios de interacción, se sentirían más apoyados. Agregan la necesidad de un proceso de formación para ellos en este ámbito, que considere herramientas para enfrentar el desafío de la comunicación en los diferentes contextos en los que se produce, incluso incorporando lineamientos para el formato virtual.

Igualmente, se evidenció una falta de preparación y de entrega de herramientas en el desarrollo de competencias en el ámbito de la comunicación, dado que refieren un comportamiento intuitivo, guiado por sus propias experiencias y aprendizajes provenientes desde su época de estudiantes a la hora de interactuar en un contexto comunicativo. Rescatan experiencias, señalando que aquellos docentes que recuerdan e intentan replicar eran justamente sujetos con los cuales era factible una conversación y que, en esas charlas, lograron aprender de la vida, del ser humano y de su ejercicio futuro en la profesión. De estos modelos destacan lo que para ellos fue significativo, para posteriormente implementarlo, adaptándolo a sus propias experiencias y contexto. Esa vivencia, ese aprendizaje, hoy lo transforman e incorporan en su propio ser, en su ser humano-docente, en vinculación de persona a persona.

Por otro lado, en las entrevistas, aluden a una desconfianza por parte del docente sobre las actitudes y comportamientos de sus estudiantes. Evidenciando, en algunos casos, temor a verse ante una situación de relación poco respetuosa por parte del estudiante, que mal interprete el vínculo y, sobre todo, de posibilidad de comportamientos académicos no responsables.

Analizando las entrevistas, se puede observar tres tipos de relación docente y estudiante basadas en la percepción que ellos tienen del tipo de comunicación sostenida con sus estudiantes: una vinculada a una relación paternalista, que se evidencia en comentarios como *los* "chiquillos necesitan ser escuchados"; "están desorientados"; "yo estoy disponible a cualquier hora y para lo que necesiten, ellos saben". Por otro lado, emerge una mirada más académica, entendiendo que el vínculo es de carácter pedagógico y con un claro sentido y orientación a la enseñanza y aprendizaje, empleando como ejemplo en sus discursos lo que ocurre en el aula. Una tercera manera de relacionarse como docente a través de la comunicación docente y estudiante está vinculada al docente formador, aquel que reconoce esa interacción como una oportunidad para compartir experiencias, formar al ser humano que luego será un profesional, estableciendo para ello una comunicación horizontal.

Además de lo referido a la información e institucionalidad, los sujetos reconocen que la comunicación que van desarrollando con sus estudiantes a través del tiempo es dependiente también de aquello que el estudiante permite en su trato con ellos: con el vínculo horizontal que establecen, la construcción de confianza, la disposición que los estudiantes detectan de parte de los docentes, la empatía que los estudiantes identifican para con ellos y sus dinámicas psicosociales. Desde ahí adquiere fuerza el relato del docente que va observando cómo el estudiante reacciona y qué tipo de interacción está dispuesto a tener, qué tipo de comunicación está dispuesto a establecer. Esto evidencia la construcción social de las interacciones como también de las representaciones sociales de la comunicación docente y estudiante.

A pesar de reconocer que no existe una directriz formal sobre la comunicación docente y estudiante por parte de la institucionalidad, sí reconocen la necesidad de dejar desde el inicio las reglas claras con sus estudiantes en referencia a lo académico. Señalan que, a raíz de sus cargas académicas, sus Institutos les han indicado la importancia de cumplir con ellas. El foco, señalan, está en cumplir con los estándares establecidos por los Institutos y lograr desarrollar los programas a su cargo según lo comprometido.

En los antecedentes expuestos anteriormente y referido a las representaciones sociales de la comunicación docente y estudiante, se nota al educador como un sujeto reflexivo, capaz de autoevaluarse (Casas y García, 2016). Un docente cuyo desarrollo profesional está basado en el modelo centrado en el estudiante, cuya responsabilidad está dada por el dominio de su materia, pero también preocupados en generar procesos de aprendizaje y de apoyo personal e individual, según las necesidades del estudiante. Estos principios rectores también están presentes en quienes fueron parte de este estudio, docentes que declararon en sus relatos que su solidez valórica está reflejada principalmente en su coherencia, en la forma de pensar, actuar y dialogar con sus estudiantes, permitiendo con ello el desarrollo personal del educando, y propio, por medio del intercambio de saberes y experiencias.

Finalmente, cabe destacar la complejidad del corpus analizado; sin duda su carácter multidimensional hace aún más complejo el abordaje y plantea la necesidad de incorporar en subsiguientes estudios las representaciones sociales desde la labor de la profesión académica para comparar y derivar conclusiones a partir de diversos contextos.

Entre las limitaciones enfrentadas en esta investigación se debe considerar el contexto sanitario en el cual se realizó, con periodos de parcial y a veces total confinamiento, lo que no permitió un trabajo más cercano y acabado con los participantes. En efecto, aspectos más perceptivos que podrían haber sido considerados, como el lenguaje corporal, actitud física y expresiones asociadas a emociones no pudieron ser incorporadas como parte del análisis, dadas las limitaciones propias de la plataforma y su conectividad. Pese a esto, se pudo percibir el interés, la pasión y también la compleja situación relacional y de comunicación que han vivido y están viviendo los docentes por las condicionantes antes señaladas. Por lo que se reconoce el aporte de los docentes participantes quienes han enfrentado agotamiento propio de la situación de pandemia.

5. Conclusiones

Este trabajo logró una aproximación inicial, a través de la utilización de la metodología de la evocación espontánea y entrevista en profundidad para el estudio de las representaciones sociales de docentes de educación superior, sobre su comunicación con sus estudiantes.

Entre los aportes al campo de las representaciones, este estudio realiza un análisis que permite establecer características relacionales de la comunicación en el contexto institucionalizado educativamente. Si bien los hallazgos son valiosos para evidenciar la importancia que para los docentes tiene la comunicación como instancia y herramienta de vinculación y buen quehacer, futuras investigaciones deberán implementar un abordaje más completo, incluyendo la perspectiva de los estudiantes. Dando luces de las representaciones y elementos involucrados en la totalidad del proceso e interacción. La metodología propuesta en este trabajo podría expandir hallazgos incluyendo a dichos actores. Igualmente, futuras investigaciones podrían complementar estos resultados focalizando la discusión en las discrepancias encontradas entre los entrevistados para entender si estas obedecen a naturales diferencias individuales de la percepción de su quehacer.

Los resultados expuestos son un interesante aporte en la mejora de la comunicación docente-estudiante. Aportes concretos en la cultura organizacional de instituciones de educación superior son potencialmente alcanzables bajo los presentes resultados. En efecto, estos hallazgos transparentan problemáticas subsanables a partir de la implementación de políticas internas en las universidades que protocolicen los espacios conversacionales; entregar herramientas de conversación efectiva y táctica a los docentes, generar horas de atención a estudiantes de una manera consciente sobre el aporte de estos espacios. En resumen, valorizar estas horas incorporándolas a la carga académica, podría demostrar lo relevante que es para la institución fomentar estos espacios relacionales de interacción comunicativa. Finalmente, el foco en lo interaccional, en el valor de la comunicación de esta díada docente-estudiante podría, sin duda, aportar de manera significativa al contexto educativo.

6. Referencias

Abric, J. C. (2004). *Prácticas sociales y representaciones*. Ediciones Coyoacán.

Álvarez, V., García, E. y Gil, J. (1999). La calidad de la enseñanza universitaria desde la perspectiva de los profesores mejor valorados por los alumnos. *Revista de Educación*, 319, 273-290. https://acortar.link/1Annmv

Arbersú, M. y Reyes, L. (2015). Teacher Effectiveness: higher education student's social representations. *Observar*, 9, 37-57. https://revistes.ub.edu/index.php/observar/issue/archive

Brunner, J. J., Ganga-Contreras, F. y Rodríguez-Ponce, E. (2018). Gobernanza del capitalismo académico: aproximaciones desde Chile. *Revista Venezolana de Gerencia*, Esp(1), 11-35. https://www.redalyc.org/journal/290/29062781001/29062781001.pdf

Casas, C. y García, N. (2016). El saber pedagógico: categoría que transforma y configura la acción docente en la FUCS, una reflexión desde la especialización en docencia universitaria. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 2, 132-140. https://doi.org/10.1016/j.reper.2016.02.014

Coronado, E. y Estupiñán, M. (2012). Imaginarios sociales sobre el desempeño del docente universitario [Social imaginaries concerning the performance of university professors]. *Diversitas*, *8*(1), 73-84. https://acortar.link/H5bUhI

Cuevas, Y. (2016). Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa. *Cultura y Representaciones Sociales*, 11(21), 109-140. https://acortar.link/8ZIAfw

Freire, P. (1997). *Pedagogía de la Autonomía*. Editorial Siglo Veintiuno.

Granja, C. (2013). Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, *15*(2), 65-93. https://www.redalyc.org/pdf/1452/145229803005.pdf

Gutiérrez, S. (2015). Diferentes aproximaciones metodológicas para el estudio de las representaciones sociales. En R. Torregrosa, M. Fortrich, A. Castellanos, S. Gutiérrez y N. Torregrosa (Eds.), *Representaciones Sociales, Campo Jurídico y Comunicación con Equidad. Aproximaciones teórico-metodológicas para su estudio* (pp. 5-40). Temis.

Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómeno, concepto y teoría. En S. Moscovici (Ed.), *Psicología Social II: Pensamiento y vida social* (pp. 469-494).

Jodelet, D. (2008). El movimiento de retorno al sujeto y el enfoque de las representaciones sociales. *Revista Cultura y Representaciones Sociales*, 18, 32-63. https://bit.ly/32TfSwe

Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Editorial Huemul S.A.

Paez, M., Rondón, G. y Trejo, J. (2018). *Formación docente y pensamiento crítico en Paulo Freire*. CLACSO. https://acortar.link/kUWROM

Parra, H., Tobón, S. y López, J. (2015). Docencia socioformativa y desempeño académico en la educación superior. *Paradigma*, 1, 42-55. https://acortar.link/lpQRqC

Rizo, M. (2011). El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación. *Portal de la Comunicación InCom-UAB: El portal de los estudios de comunicación*, 2001-2011. https://acortar.link/OtA8Jh

Rock, J. y Rojas, C. (2012). Cambios en el sistema universitario chileno: Reflexión sobre su evolución y una propuesta de gobernanza. *Revista Calidad en la Educación*, 37, 163-188. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652012000200008

Rodríguez, Y. (2017). Reconceptualización de la educación en la era digital: Educomunicación, redes de aprendizaje y cerebro factores claves en los actuales escenarios de construcción de conocimiento. *Revista de la Comunicación de la SEEIC*, 42, 85-118. https://doi.org/10.15198/seeci.2017.42.85-118

Rueda, M. (2009). La evaluación del desempeño docente: Consideraciones desde el enfoque por competencias. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, *11*(2). https://redie.uabc.mx/redie/article/view/234/751

Torres, J. (2019). El desempeño profesional del tutor y su mejoramiento. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *6*(4), 1-8. https://www.redalyc.org/pdf/5891/589165882008.pdf

Wee, C. y Monarca, H. (2019). Educación Superior en contextos de cuasi mercados. *Educación XX1*, *22*(1), 117-138. http://doi.org/10.5944/educXX1.20047

ANEXO 1

Tabla 5.

Pauta de preguntas entrevista

Ejes de Análisis	Preguntas
Condiciones de producción de las representaciones sociales	1. ¿En qué Universidad te formaste profesionalmente? 2. ¿Qué te llevó a elegir esa profesión? 3. ¿Cuál es tu última formación académica? 4. ¿El grupo de trabajo del instituto es mixto? ¿Cómo se distribuye? 5. ¿Tienes horario de atención a estudiantes fuera de clases? (antes del COVID) Aprox. ¿A cuántos alumnos atiendes semanalmente? (antes del COVID) 6. En contexto Covid ¿cómo los atiendes? 7. ¿Cómo defines tus clases en términos metodológicos?
Campo de información	1. ¿Para ti, qué es la comunicación docente-estudiante? 2. ¿Has tenido la posibilidad de informarte al respecto, has leído sobre ella? 3. ¿Has tenido la posibilidad de formarte o tener capacitación sobre comunicación docente-estudiante ? ¿De qué se trató o en que pusiste foco? 4. ¿Te ha capacitado la institución en comunicación docente-estudiante? 5. ¿Has tenido acceso o has leído sobre lo que la Institución entiende como comunicación entre docente-estudiante? 6. ¿Alguna autoridad o colega de la Universidad te ha comentado o han conversado sobre lo que espera la INSTITUCIÓN sobre la comunicación docente-estudiante en sus docentes? 7. ¿Se conversa sobre comunicación docente-estudiante en tu instituto y/o grupo de colegas? 8. ¿Puedes mencionar los aspectos que te resultan relevantes de la comunicación docente-estudiante?
Campo de representación	1. ¿Qué imagen se te viene a la mente cuando te menciono comunicación docente-estudiante 2. ¿Qué representa para ti la comunicación docente-estudiante en tu rol de docente? 3. ¿Qué significa para ti, como docente la comunicación Docente- Estudiante? 4. ¿Qué imagen te viene a la mente de tu propia experiencia de comunicación docente-estudiante al recordar tu tiempo como estudiante universitario. ¿Qué viene de esa experiencia? 5. ¿Qué valor le dabas a la comunicación docente-estudiante cuando fuiste estudiante?
Campo de actitud	1. ¿Cómo valoras la comunicación docente-estudiante? 2. ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de la comunicación docente-estudiante? 3. ¿Me puedes comentar las razones de esta valoración? 4. ¿Cuál es tu postura ante la comunicación docente-estudiante que tienes con tus estudiantes? 5. ¿Qué tipo de comunicación crees tú que debería surgir entre docente-estudiante?
Evocar los títulos de los elementos priorizados. Qué significado tiene para él o ella.	¿Qué significa o qué significado tiene para ti los elementos, los títulos, que pusiste en cada una de las cinco columnas de priorización, en el primer ejercicio?
Si sólo hace referencia de la comunicación en aula, realizar esta pregunta opcional	¿Qué me puedes comentar en relación a la comunicación docente-estudiante fuera del aula?

Fuente: Elaboración propia (2024).

CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Contribuciones de los/as autores/as:

Conceptualización: Klett Aparicio, Barbara; Neira-Mellado, Carola **Software:** Apellidos, Nombres **Validación:** Klett Aparicio, Barbara; **Análisis formal:** Klett Aparicio, Barbara; **Curación de datos:** Klett Aparicio, Barbara; **Redacción-Preparación del borrador original:** Klett Aparicio, Barbara; Neira-Mellado, Carola **Redacción-Re- Revisión y Edición:** Klett Aparicio, Barbara; Neira-Mellado, Carola **Visualización:** Klett Aparicio, Barbara; Neira-Mellado, Carola **Supervisión:** Klett Aparicio, Barbara; Neira-Mellado, Carola **Administración de proyectos:** Apellidos, Nombres **Todos los/as autores/as han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** Klett Aparicio, Barbara; Neira-Mellado, Carola.
Financiación: Esta investigación no recibió financiamiento externo.

Agradecimientos: El presente texto nace en el marco del desarrollo de la tesis doctoral de la doctora(c) Bárbara Klett, que a su vez forma parte de un proyecto FONDECYT (1221758), sobre la educación superior en Chile y el impacto de la gobernanza neoliberal de ésta

Conflicto de intereses: si los hubiere.

AUTOR/ES:

Barbara Klett Aparicio
Universidad de la Frontera-Universidad Austral de Chile, Chile.

Doctora en Comunicación de la Universidad de la Frontera y doble titulación en la Universidad de Sevilla, Magíster de Desarrollo Humano de la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Austral de Chile y Post Máster en Emprendimiento e Innovación en la Universidad de Sevilla, España (créditos de la UE). Diplomada en Máster en Educación y Aprendizaje Experiencial, Universidad de Antioquia e ISSE de Medellín, Colombia. Actualmente, se dedica a la formación docente y sus vínculos con los estudiantes.
barbara.klett@uach.cl

Orcid ID: https://orcid.org/0000-0002-5593-6231
ResearchGate: https://www.researchgate.net/profile/Barbara_Klett2/publications

Carola Neira-Mellado
Universidad de la Frontera-Universidad Austral de Chile, Chile.

Doctora en Comunicación, Universidad de la Frontera, Chile-Universidad Austral de Chile, Chile. M. A. Communication Studies, The University of Kansas. Periodista, Universidad de Concepción. Actualmente, trabaja en proyectos de investigación sobre medios de comunicación en Chile, enfocados en temática medioambiental.
carola.neira@alumnos.uach.cl

Orcid ID: https://orcid.org/0000-0002-0328-864X
ResearchGate: https://www.researchgate.net/profile/Carola-Neira-Mellado