

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Maribel Quiroa Quiñonez

Guatemala, octubre 2020

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Trabajo de Tesis presentado por:

Maribel Quiroa Quiñonez

Previo a optar el Título de:  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor:  
Licenciado César Augusto Paiz Fernández

Guatemala, octubre 2020

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

Licenciando César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante Egresados**

MSc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Tribunal Examinador**

Lic. César Augusto Paiz Fernández (Asesor)

M.A. Hugo Nery Bach Alvarado (lector-examinador)

Dr. Otto Roberto Yela Fernández (lector-examinador)



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 04 de febrero de 2020  
Dictamen aprobación 001-2020  
Comisión de Tesis

*Estudiante*  
Maribel Quiroa Quiñonez  
Carné: 1718 97331 0115  
Registro académico 9410021  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

*Estimado(a) estudiante*

*Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Coordinación de Tesis en el inciso 1.1 del punto 1 del acta 001-2020 de sesión celebrada el 03 de febrero de 2020 que literalmente dice:*

*1.1 Comisión de Tesis acuerda: Maribel Quiroa Quiñonez, Carné: 1718 97331 0115, Registro académico 9410021, proyecto de tesis: LA FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN EDUCATIVA. B) Nombrar como asesor(a) a: Lic. César Augusto Paiz Fernández*

*Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el "NORMATIVO DE ELABORACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIATURA, en su CAPITULO 1, Artículo 2, Literal J) Plazo para el proceso de examen privado, Numeral 2) Los estudiantes con Cierre de Pensum que inscriban su Proyecto o Plan de investigación, tendrán un plazo máximo de un (1) año, a partir de la fecha en la que les sea notificado por la Comisión de Tesis la aprobación de su Proyecto o Plan de Investigación, para poder sustentar su examen privado de tesis".*

*Atentamente,*

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

*Dra. Aracelly Kriszta Mérida González*  
Coordinadora Comisión de Tesis



*Copia: Comisión de Tesis*  
*AKMG/AnaJr*





Guatemala, 18 de agosto de 2020  
Ref. SPAE25-2020

Estudiante  
Maribel Quiroa Quiñónez  
Registro académico: 9410021  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Señora Quiroa Quiñónez:

Con un atento saludo le informo que, con base en la solicitud de examen privado de tesis expuesta por la doctora Aracelly Krisanda Mérida González en el **CT-AKMG-SE No. 028-2020**, su prueba se llevará a cabo a las 15:00 horas del martes 29 de septiembre de 2020 en modalidad a distancia por la plataforma Meef debido a que como consecuencia de la pandemia del coronavirus covid-19, por disposición del Consejo Superior Universitario (CSU) continúan suspendidas las actividades presenciales en el campus central.

En ese sentido, la presente notificación y el informe final de su propuesta titulada: LA FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN EDUCATIVA, son enviadas electrónicamente a usted y al tribunal examinador integrado por:

Lic. César Augusto Paiz Fernández (asesor)  
M.A. Hugo Nery Bach Alvarado (lector-examinador)  
Dr. Otto Roberto Yela Fernández (lector-examinador)

Asimismo, le hago saber que en los próximos días se comunicará con usted y la tema el M.A. Allan Alberto López Paredes, para coordinar el día y hora de la capacitación previa en caso sea necesaria.

Sin otro particular,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Héctor Salazar  
Secretario



cc. Archivo

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)  
(502) 2418-8920





Guatemala, 07 de octubre de 2020  
Orden de impresión  
Ref. CT-Akmg-No. 026-2020

Licenciada  
Maribel Quirós Quiñonez  
Carné: 1718 97331 0115  
Registro Académico: 9410021  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado Licenciada

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título "LA FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN EDUCATIVA", se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados en un plazo no mayor de 30 días calendario

- a) Un (1) ejemplar impreso y un CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado para la biblioteca Central.
- b) Dos (2) ejemplares impresos para la Biblioteca Flavio Herrera y dos (2) CD conteniendo el archivo digital del Trabajo de Grado.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,



Lic. César Augusto Paiz Fernández  
Director ECC

Dra. Aracelly Krisanda Mérida González  
Coordinadora Comisión de Tesis

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Guatemala, C.A.  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

c.c. ArchivoARMG/CAP/A13

(502) 24186920

Para efectos legales,

Únicamente la autora es la responsable del contenido de este trabajo.

## Dedicatoria

- A Dios: Por ser mi guía principal de vida.  
“Más este tesoro lo llevamos en vasos de barro, para que esta fuerza soberana parezca cosa de Dios y no nuestra”. 2 Corintios 4.7
- A mis padres: Gerardo Quiroa Rodríguez, Julia Quiñonez de Quiroa (Q.E.P. D)  
Por sus sacrificios, amor, apoyo y valores enseñados en todos los momentos de mi vida.
- A mis hijos: Por ser la fuerza de inspiración en mis sueños, por su apoyo incondicional, creyendo siempre en mí, Josué Aaron y Ana Gabriela, este logro también es de ustedes.
- A mis hermanos: Sisy, Quirio, Alfredo y Mauricio (Q.E.P.D). Sus enseñanzas me quedaron y sus voces escuche “nunca desmayes y lucha”. A Lucky, por ser siempre un apoyo.
- A mis catedráticos: Personas de gran sabiduría quienes se esforzaron por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. Con respeto y admiración, especialmente a: Lic. César Augusto Paiz Fernández, Lic. Douglas Danilo Barillas Peña, y M.A. Freddy Alexander Poroj Moscoso.
- A mis amigos: Por su desinteresado apoyo que de una u otra manera estuvieron conmigo, en especial a Geovanni Aurelio Monroy y Susell Letona Girón.

# Índice

Resumen .....	I
Introducción .....	II
<b>Capítulo I</b> .....	<b>1</b>
<b>Marco conceptual</b> .....	<b>1</b>
1.1. Tema.....	1
1.2. Antecedentes .....	1
1.3. Justificación.....	4
1.4. Planteamiento del problema .....	5
1.5. Alcances y límites .....	6
1.5.1. Objeto de estudio.....	6
1.5.2. Ámbito geográfico.....	6
1.5.3. Ámbito institucional.....	6
1.5.4. Ámbito poblacional .....	6
1.5.5. Ámbito temporal .....	7
1.5.6. Límites.....	7
<b>Capítulo II</b> .....	<b>8</b>
<b>Marco Teórico</b> .....	<b>8</b>
2.1. Comunicación .....	8
2.2. Teoría funcionalista.....	9
2.3. Función de la comunicación.....	10
2.4. El proceso de la comunicación.....	15
2.4.1. Descripción del proceso de comunicación .....	15
2.4.2. Elementos de la comunicación .....	20
2.4.3. Factores de eficacia en el proceso de comunicación .....	22
2.5. La comunicación como sistema .....	23
2.5.1. Aportes de la teoría general de sistemas .....	23
2.5.2. El sistema de comunicación .....	24
2.6. La comunicación y educación .....	28
2.7. La comunicación desde el enfoque de la teoría de las relaciones humanas .....	29

2.7.1. La comunicación: importancia y propósitos .....	30
2.7.2. Los grupos de trabajo en la organización.....	31
2.8. Tipos de la Comunicación.....	33
2.8.1. Comunicación organizacional .....	33
2.8.2. Clases de comunicación organizativa.....	34
2.8.3. Relaciones públicas .....	34
2.8.4. Comunicación interna y externa.....	35
2.8.5. Comunicación escrita y oral .....	35
2.8.6. Comunicación verbal y no verbal.....	36
2.8.7. Comunicación formal e informal .....	37
2.8.8. Comunicación horizontal y vertical .....	38
2.9. Otras formas de comunicación .....	39
2.9.1. Comunicación directa e indirecta .....	39
2.9.2. Comunicación unilateral y bilateral .....	40
2.9.3. Comunicación intrapersonal.....	41
2.9.4. Comunicación interpersonal.....	41
2.9.5. Comunicación intergrupal .....	43
2.9.6. Comunicación escolar .....	43
2.10. Comunicación y cultura organizacional .....	45
2.11. La gestión educativa.....	46
2.11.1. Significado del término gestión educativa .....	46
2.11.2. Gestión institucional.....	48
2.11.3. Gestión escolar .....	48
2.11.4. Gestión pedagógica .....	49
2.12. Elementos de la gestión escolar educativa y su importancia.....	50
2.13. Diferencia entre gestión y administración.....	51
2.14. Referencia de la comunicación en el sistema educativo guatemalteco .....	52
2.15. La comunicación y su relación con la gestión educativa .....	54
2.16. Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel.....	55
2.16.1. Descripción de la historia de la institución educativa .....	55
2.16.2. Características de la ubicación de la escuela.....	57
2.16.3. Datos generales .....	58

2.16.4. Misión y visión.....	58
<b>Capítulo III</b> .....	59
<b>Marco Metodológico</b> .....	59
3.1. Método .....	59
3.2. Tipo de investigación .....	59
3.3. Objetivos .....	61
3.3.1. General .....	61
3.3.2. Específicos .....	61
3.4. Técnica .....	61
3.4.1. Técnica de encuesta.....	61
3.4.2. Técnica de Observación Directa e Indirecta.....	62
3.5. Instrumentos .....	62
3.5.1. Guía de Encuesta.....	62
3.5.2. Guía de Observación .....	62
3.6. Sujetos de la investigación .....	62
3.6.1. Tipo de muestra.....	63
3.6.2. Criterios muestrales.....	63
3.6.3. Tamaño de la muestra .....	63
3.6.4. Muestra.....	63
3.7. Procedimiento .....	64
<b>Capítulo IV</b> .....	66
<b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	66
4.1. Información sobre los sujetos de estudio .....	66
4.2. Presentación e interpretación .....	66
4.3. Información recabada.....	67
4.4. Intención de la función comunicativa en la gestión profesor – alumno .....	67
4.5. Comunicación visual y su función en la gestión educativa en el aula.....	68
4.6. Comunicación con intención y su función en la gestión educativa en el aula.....	70
4.7. Comunicación corporal y su función en la gestión educativa en el aula.....	71
4.8. Elementos del discurso en la comunicación y su función en la gestión educativa en el aula .....	73
4.9. Comunicación didáctica y su función en la gestión educativa en el aula.....	74
4.10. Comunicación del alumno y su función en la gestión educativa hacia el maestro en el aula .....	76

4.11. Interpretación del cuestionario profesor – profesor y su relación con la gestión educativa.....	77
4.12. Informe de datos generales.....	84
4.13. Aspectos generales de los alumnos estudiados .....	85
4.14. Datos generales de los maestros.....	86
4.15. Análisis de resultados.....	87
Conclusiones .....	90
Recomendaciones.....	92
Referencias bibliográficas .....	94
Anexos.....	98

## Índice de figuras

<b>Figura 1.....</b>	<b>12</b>
<b>Figura 2.....</b>	<b>12</b>
<b>Figura 3.....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 4.....</b>	<b>16</b>
<b>Figura 5.....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 6.....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 7.....</b>	<b>18</b>
<b>Figura 8.....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 9.....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 10.....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 11.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 12.....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 13.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 14.....</b>	<b>55</b>

## Índice de imágenes

<b>Imagen 1 .....</b>	<b>53</b>
<b>Imagen 2 .....</b>	<b>53</b>

## Índice de gráficas

Gráfica 1 .....	67
Gráfica 2 .....	69
Gráfica 3 .....	70
Gráfica 4 .....	72
Gráfica 5 .....	73
Gráfica 6 .....	74
Gráfica 7 .....	76
Gráfica 8 .....	77
Gráfica 9 .....	78
Gráfica 10 .....	79
Gráfica 11 .....	80
Gráfica 12 .....	81
Gráfica 13 .....	82
Gráfica 14 .....	83
Gráfica 15 .....	85
Gráfica 16 .....	86

## Índice de tablas

Tabla 1: datos de profesores.....	87
-----------------------------------	----

## Resumen

- Título: La Función de la Comunicación en la Gestión Educativa
- Autora: Maribel Quiroa Quiñonez
- Universidad: San Carlos de Guatemala
- Unidad académica: Escuela de Ciencias de la Comunicación
- Problema investigado: ¿Cuál es la función de la comunicación en la gestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel?
- Procedimiento para la obtención de datos:
1. Recopilación bibliográfica y documental del tema.
  2. Visita al centro educativo Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, para realización del trabajo de campo.
- Instrumentos:
1. Encuesta formada por 14 preguntas dirigida a los alumnos.
  2. Encuesta formada por 7 preguntas dirigida a los profesores.
  3. Cuestionario de observación formado por 14 preguntas.
  4. Se tabularon los datos obtenidos para analizar los resultados y presentar conclusiones.
- Resultados y Conclusiones:
- En la presente investigación se abordó la comunicación en diferentes ámbitos, ya que su objetivo era determinar La Función de la Comunicación en la Gestión Educativa, se pudo identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la escuela con relación al tema. Gracias a la información obtenida en las encuestas y observaciones.

## Introducción

La presente investigación está dedicada al tema de la comunicación en organizaciones educativas, este estudio hoy en día es un tema de discusión, tanto por la asignación de recursos en la equidad e igualdad, por la demanda de las políticas tanto de gobiernos como privadas, buscando dar también una educación de calidad entre lo público y lo privado, para los educadores y educandos es un desafío, que llama a reflexionar.

Y para poder dar respuestas es preciso revisar lo que pasa desde el interior de los establecimientos educacionales; ya que existen cambios en grupo de trabajo, a equipo de trabajo, lo pedagógico y sistémico, el conductismo se modifica por el constructivismo, la administración de recursos, por gestión de recursos, así como fue cambiando la forma de interrelacionarse entre las personas también lo hizo la forma de comunicarse. Cada uno de estos cambios se han asumido con desconfianza en el sistema educativo, pero la educación como sistema dinámico debe estar de acuerdo al cambio y necesidades requeridas.

Los centros educativos son el espacio donde se llevan a cabo las acciones y actividades para el aprendizaje, para que esto se lleve con finalidad es necesario estén presentes algunas condiciones como, la comunicación entre directivos y profesores, conformación y funcionamiento de equipos de trabajo, ambiente agradable y buen uso de la comunicación entre alumnos y docentes. Al reflexionar sobre estos aspectos se señala lo siguiente.

Se planteó como objetivo general, identificar la función de la comunicación en la gestión educativa dentro del aula entre profesores y alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva, jornada vespertina. Para ello se desarrolló una investigación de carácter mixto ya que, recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, por lo que su meta no es remplazar las investigaciones cuantitativa, ni cualitativa; sino explicar – describir la combinación de los enfoques, confeccionándose tres instrumentos dos encuestas una para alumnos con 7 indicadores y 14 reactivos, una para profesores con siete preguntas y un cuestionario de observación con 14 interrogantes. Por otra parte, el marco teórico de esta investigación consta de: uno, dedicado al tema de la comunicación en las instituciones u organizaciones, el segundo, trata

de la gestión y gestión educativa, donde se expone información relacionada con el tema de investigación, según las bibliografías revisadas.

En otro de los incisos está formado por la interpretación de los resultados de la investigación con el propósito de identificar la función de la comunicación educativa dentro del aula entre profesores y alumnos, describir la función de la comunicación de profesor – profesor, para diferenciar el comportamiento de los mismos, y definir la importancia de la función de la comunicación en la gestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva, para conocer las ventajas entre ellos.

En la medida que se analice y se encuentre que pueden estar bien comunicados y relacionados podrán internalizar la cultura de trabajo en equipo, propiciarán una cohesión de los miembros participantes con respecto a la identidad y sentido de pertenencia a la institución de modo que mejorara la gestión educativa. Las dimensiones de la comunicación y la educación se han considerado la envergadura que tienen para realizar un buen trabajo en equipo por ende en la gestión educativa.

# Capítulo I

## Marco conceptual

### 1.1. Tema

La Función de la Comunicación en la Gestión Educativa de la Escuela Santa Isabel de Villa Nueva.

### 1.2. Antecedentes

En la tesis de Ana Lourdes Aguilar Rodas (2,007), titulada, *Educación y comunicación popular*, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, menciona en su objetivo general, determinar que la comunicación popular constituye factor de cambio en la educación primaria. Concluyendo que la comunicación-educación popular constituye un factor de cambio en la educación primaria, porque los mensajes que se producen para el grupo objetivo, los estudiantes, son tomados de la realidad social, política, económica y cultural de los educandos.

Iris del Mar Estrada Vásquez (1,999), de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Facultad de Humanidades, Escuela de Educación, en su tesis, *La dirección departamental de educación de Guatemala, la comunicación, y su incidencia en el sistema administrativo de la educación nacional*. Escribe en su objetivo general: detectar las deficiencias en el Sistema de Comunicación que pone en práctica la dirección Departamental de Educación de Guatemala y la atención al usuario (Supervisores Educativos y Docentes). Describiendo en sus conclusiones 4 y 5 lo siguiente: -A pesar de la información constituye el fundamento básico de las organizaciones, en cuanto a su entorno, sus seres vivos y sobre las personas que la integran, pudiendo determinar a través de la investigación de fuentes de datos indirectos (Documentos oficiales, libros sobre admón., Recursos humanos y administración de personal), que la Dirección Departamental de Educación de Guatemala no cuenta con Sistema de Comunicación formales o informales que mejoren la fluidez de información y así poder prestar un servicio más eficiente.

-Según el resultado de la visita de observación y de investigación a las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación de Guatemala para la elaboración del diagnóstico, se analizó que la comunicación dentro de la Dirección Departamental de Educación de Guatemala solo se presenta en forma descendente porque los empleados subalternos no participan en la toma de decisiones, ya que estas se encuentran centralizadas en el Director Departamental de Educación y no permite que se ponga en práctica un Sistema de Comunicación Ascendente.

Así mismo el autor Gustavo Adolfo Alvarado Villatoro, de la facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala, (2,012) en su tesis, *Diseño de una guía para la integración de un sistema de gestión de calidad e inteligencia empresarial en los procesos administrativos y estratégicos de instituciones educativas en Guatemala*, menciona en uno de sus objetivos específicos, describir los pasos a seguir para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 para ordenar, sistematizar y promover y mantener una mejora continua en los procesos administrativos de instituciones educativas. Concluyendo Los casos de éxito de implementación y los estándares de calidad adaptados a instituciones educativas demuestran cómo muchas instituciones educativas de otros países en Latinoamérica y en Estados Unidos se han beneficiado del uso de sistemas de gestión de calidad e inteligencia empresarial. Estos casos descritos en la guía pueden servir como “benchmarking” para las instituciones educativas en Guatemala.

Otro de los estudios de tesis de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos realizado por Astrid Yajaira Estrada Osorio (2,016) titulada, *La comunicación asertiva en el proceso de enseñanza aprendizaje*. En su objetivo general propone, determinar la importancia de la asertividad en la comunicación entre las estudiantes y docentes durante el proceso de enseñanza aprendizaje para saber cuánto influye esta característica entre las dos partes estudiadas. Completa que la asertividad es el comportamiento de conducta interpersonal que deben conocer tanto docentes como estudiantes, para que en el desarrollo de las personas aprendan a controlar sus emociones y sentimientos. Su importancia radica en la habilidad que deben desarrollar las alumnas y los maestros para que la transmisión y recepción de mensajes tenga calidad y sea efectiva.

Mencionándose también a Hildegarth Aballi Herwing (2,016) de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Facultad de humanidades, escuela de educación, en su tesis *La comunicación*

*asertiva entre el director, el personal docente, personal administrativo y personal operativo, para favorecer el trabajo en equipo, en el nivel medio de los establecimientos privados del distrito 090106 de Quetzaltenango, en sus objetivos específicos dos y tres menciona lo siguiente: analizar los medios de comunicación utilizados en los establecimientos privados de nivel medio, e identificar el estilo de comunicación según equipos de trabajo. Escribiendo así una de sus conclusiones, no están bien definidas las estrategias apropiadas para una comunicación asertiva, entre el director, el personal docente, administrativo y operativo, en virtud de que los directores si manejan el concepto de reuniones de trabajo y convivencia, pero únicamente las llevan a cabo con parte de su equipo, como lo es el personal administrativo. Por lo tanto, no se desarrolla un trabajo en equipo.*

Concluyendo que la comunicación como tal se convierte en la escuela en una herramienta transversal de todos sus procesos, es la encargada de permitir la participación de los diversos estamentos, funciona como base y fundamento de las acciones, planes, proyectos a construir y ejecutar en los establecimientos educativos y como facilitadora para conocer, comprender y buscar lineamiento de mejora en cuanto a las necesidades de los diferentes grupos que confluyen en la academia y en búsqueda del bienestar común.

### 1.3. Justificación

La gestión educativa puede entenderse como la comunicación participativa de la escuela, ya que la toma de decisiones en todo proceso educativo conlleva a muchas personas, por eso se dice que es una tarea de comunicación colectiva. La gestión es la herramienta y la comunicación el objetivo de darle a la escuela el concepto de unidad educativa. Pues esta como institución debe dar resultados de calidad, el personal involucrado, directivos y profesores, deben estar conscientes en su actuar, permitirse lograr los objetivos y procesos para alcanzar resultados esperados con los alumnos y la institución.

La gestión educativa está directamente relacionada con la comunicación en todo proceso de aprendizaje, liderazgo y convivencia, pues el cimiento para el desarrollo de un país es la educación, con base fundamental la comunicación. La gestión en las instituciones educativas tiene un papel específico para cumplir con los objetivos académicos, operativos y estratégicos que se proponen, en conjunto con la comunicación, sin ella existe por ejemplo: lentitud en los trámites, falta de información concreta, deficiencias en los controles en la institución educativa, mala comunicación entre autoridades y alumnos o padres de familia, falta de unificación para criterios de alumnos y maestros, ineficacia de las evaluaciones a profesores, profesores o personal que no se identifica con la filosofía de la institución, desorganización para definir horarios, dependencia de una única persona para decisiones en temas de control académico. Todo eso surge por una comunicación y gestión inadecuada.

Con frecuencia también se escucha en la realidad socioeducativa la falta de comunicación que se observa en los niños, niñas y adolescentes, como también entre los maestros, quienes revelan inseguridad de aprendizaje, conductas con un bajo nivel de auto respeto, y una inadecuada conducta social que se manifiesta por dificultad de integración y relación con los demás, tanto maestros como alumnos, presentan baja autoestima, falta de iniciativa y poca constancia para desarrollarse en la vida y colaborar al mejoramiento de la gestión educativa.

Por ende, la comunicación y el trabajo en equipo serán las interrogantes a evaluar, considerando la importancia que tiene la gestión dentro del proceso educativo. De acuerdo a la literatura revisada, comunicación y gestión tienen una relación directa para alcanzar resultados y permitir una instancia

efectiva para la toma de decisiones, que propicien conversaciones, e intercambio de ideas para concretar las tareas y el espacio de trabajo con capacidades de dar resultados.

Por consiguiente, la comunicación se aplica en todas las formas e instituciones y es la responsable del éxito de las mismas, es por ello que en el ámbito educativo es de suma importancia establecer nexos comunicativos entre toda la gestión inmersa en el proceso, ya que, la comunicación en una escuela no es menos importante, es en sí la herramienta que permite darle forma al mundo, al contexto y permitir a la escuela alcanzar sus objetivos. Mantener un proceso de comunicación depende de todos, pero principalmente de quienes ocupan puestos de profesorado y directivos.

#### 1.4. Planteamiento del problema

La comunicación es uno de los problemas que enfrentan las instituciones educativas y disminuye el desarrollo productivo pedagógico con los procesos de planeación estratégica, gestión humana educativa, presente en los establecimientos educativos como base en la interacción no solamente entre estamentos sino de conceptos, que, unidos con el capital humano y la gestión del conocimiento, conforman la verdadera formación educativa y el ejercicio claro que es la razón de ser. Por lo que la comunicación es fundamental en el ser humano quien tiene la necesidad de expresarse, tanto pensamientos, sentimientos y saberes para pertenecer e interactuar en un determinado grupo.

La deficiencia comunicativa, puede propiciar, problemas emocionales, sociales y cognitivos que llevarían al niño, niña o adolescentes, como al adulto a un aislamiento, no solo social sino académico. Comunicar y escuchar es el resultado de un exitoso proceso comunicativo, factores como la falta de atención, expresiones no verbales inadecuadas, falta de contextualización, términos ambiguos entre otros, conducen a una mala comunicación, afectando así el rendimiento académico de los estudiantes y la gestión en la institución educativa.

Cuando no se lleva a cabo de forma adecuada la comunicación entre emisor y receptor no cumple su función y se manifiesta con bajo rendimiento escolar en los estudiantes y el bajo desarrollo en la gestión que manejan los profesores. Ya que la comunicación es una conducta que está involucrada en la vida diaria, tanto familiar, académica, profesional y laboral.

Difícilmente es comprensible la acción educativa sin una administración, sin un profesor y un alumno, por eso se considera necesario revisar las relaciones y la función comunicativa que se establece entre ellos. Y se concrete en los proyectos educativos que se construyen, formular y ejecutar para responder a las exigencias y demandas de su entorno escolar. Para conocer este proceso en la escuela se ha planteado la interrogante: ¿Cuál es la función de la comunicación en la gestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel?

## 1.5. Alcances y límites

### 1.5.1. Objeto de estudio

La Función de la Comunicación en la Gestión Educativa.

### 1.5.2. Ámbito geográfico

Ciudad de Guatemala.

### 1.5.3. Ámbito institucional

Escuela de educación primaria jornada vespertina: Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, de Villa Nueva.

### 1.5.4. Ámbito poblacional

Para la presente investigación, se consideró con una población de 438, personas entre alumnos y profesores, específicamente de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, de Villa Nueva.

### 1.5.5. Ámbito temporal

El desarrollo de la presente investigación, tanto la recopilación como la información y el trabajo de campo de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, de Villa Nueva, fue realizado durante los meses de septiembre y octubre del año 2019.

### 1.5.6. Límites

En la presente investigación se tomó en cuenta únicamente a estudiantes de los grados de 4to a 6to primaria y profesores de la jornada Vespertina de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, de Villa Nueva.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Comunicación**

Es preciso identificar la manera en que los seres humanos expresan sus actos del pensamiento a través del lenguaje y como las personas se organizan y transmiten la información para poder comprenderse y la forma que utilizan para crear el proceso de comunicación. Ya que la misma tiene la necesidad de explicar los fenómenos sociales.

Según Aguado (2004), la terminación comunicación tiene una variedad de contextos y una amplia diversidad de sentidos, que en ocasiones contribuyen a hacerlo confuso. Y para ello conviene observar en qué sentido se utilizará. Aunque todas las formas de comunicación, que pueden existir son utilizadas, aunque con sentidos y connotaciones diferentes. Pese a todo, la idea básica de comunicación es el único principio de acción que presentan en común los fenómenos en la sociedad.

Resulta evidente que la comunicación es una condición en la vida del ser humano y el orden social. También es visible que, desde el inicio de su existencia, el hombre participa en el proceso de adquirir las reglas de la comunicación. Evertsz (2000), expresa que existe comunicación entre personas o cosas distanciadas que han establecido contacto, pero no se trata solo de personas sino de un mensaje, de la transmisión de información, entrar en contacto con otro u otros para hacerle partícipe de ideas, sentimientos, interés, deseos, etc. o bien un bien social, que es compartir y entenderse entre sí.

Terrón (2004), explica que la comunicación en un sentido profundo y general, que implica a toda la variedad de fenómenos que se derivan de la convergencia de estos principios y que unitariamente pueden ser incluidos bajo la denominación de interacciones transformadoras. La idea de interacción transformadora se encuentra en la base de todo proceso comunicativo e implica la coordinación de los procesos de cambio entre dos estructuras o elementos. Por su carácter de proceso y por involucrar la relación estructura/función, la comunicación se encuentra estrechamente relacionada

con las ideas de organización y conocimiento. Sin embargo, estas citas tienen como fin aclarar determinado concepto teórico.

## 2.2. Teoría funcionalista

La comunicación se caracteriza por reproducir mensajes para una gran cantidad de perceptores precisos o para un conglomerado establecido, donde la comunicación diseñada a éste se pone por completo a los intercambios mucho más íntimos y cercanos, como la forma de compartir los mismos valores, una estructura de relaciones sociales y aprenden a interactuar con el mismo fin. Para Giraldo (2008), el funcionalismo es un modelo básico que presenta a la comunicación como un proceso lineal, sencillo y unidireccional.

Remonta sus orígenes desde Aristóteles, quien habló de tres componentes en la comunicación: el orador, el discurso y el auditorio. En la mayoría de modelos funcionalistas se asimilan al de Aristóteles, el emisor viene siendo el orador, el discurso el mensaje, y el auditorio el receptor; aunque hay nuevos elementos como el canal y el código. Esta corriente de pensamiento reconoce al hombre a partir de sus conductas y de su función en la sociedad.

Los individuos son los diversos componentes que hacen parte de la estructura social, o que mantiene el equilibrio y el orden. Sus principales teóricos son Lasswell, Lazarsfeld, Hovland y Lewin.

Aguado (2004), describe que el enfoque funcionalista de la comunicación, está en los sujetos de que se distinguen por su función en el proceso de comunicación. Son entidades abstractas, sin historia ni contexto, determinadas exclusivamente por su función. Los sujetos de la comunicación son emisor y receptor.

El funcionalismo se puede estudiar a través de las aportaciones de cuatro estudiosos a quienes se les consideran sus fundadores. También se determina al funcionalismo a través de ellos como: “Estudios de la conducta que buscan determinar por qué los humanos se comportan en la forma que lo hacen y las funciones de los medios en la cotidianidad de los individuos”. (Keil, 2011, pág. 48)

### 2.3. Función de la comunicación

Las funciones de la comunicación consisten en transmitir y compartir significados, facilitar a la sociedad las diferentes informaciones que necesiten, para Zayas (1999) la comunicación es una función social, producto de la interacción entre las personas. Lo que significa que la comunicación está inmersa en la cultura; ya que, esta se desarrolla en una comunidad donde se permite intercambiar ideas, opiniones, intereses y sentimientos, en sí comunicarse, tomando en cuenta también las actitudes en la educación, pensamientos y experiencias que influye en la calidad de la comunicación, y pueden clasificarse en:

**Informativa:** esta función consiste en la construcción, transmisión y recepción de la información o sea en compartir significado. La comunicación es simbólica, las palabras, los gestos, los sonidos, y los números son sólo un símbolo o representación aproximada de las cosas. (Sayas, 1990, pág. 14)

Esta función facilita la información que necesitan las personas y grupos, al recibir información e informar estrategias, tomar decisiones, obtener conocimientos, actualizarse científica y técnicamente, así cumple con actualizar a las personas cognitivamente al recibir información y conocimiento. Siguiendo con la descripción de Sayas (1999), transmitir mensajes o conocimientos e ideas, es el primer plano que cambia la posición entre emisor y receptor, quienes intercambian un dialogo o interrelacionan entre si habiendo una retroalimentación.

**Afectiva:** en esta no es lo que se dice, sino como se dice, es decir el lenguaje tiene sentido y palabra en la comunicación. Esta función permite al hombre transmitir, expresar y recibir, de carácter consciente o inconsciente, emociones, sentimientos y vivencias que le pueden dar satisfacción o insatisfacción, fundamentalmente a través de la comunicación no verbal y la comunicación verbal.

**Regulativa:** las organizaciones y los grupos regular en comportamiento de sus participantes, para cumplir normas y valores en la comunicación. Al regular el comportamiento se ejercen influencias sobre otras personas y viceversa, y posibilitar que la conducta pueda dirigirse y ajustarse a determinados propósitos. Controla también el comportamiento de las personas y grupos de trabajo en la comunicación.

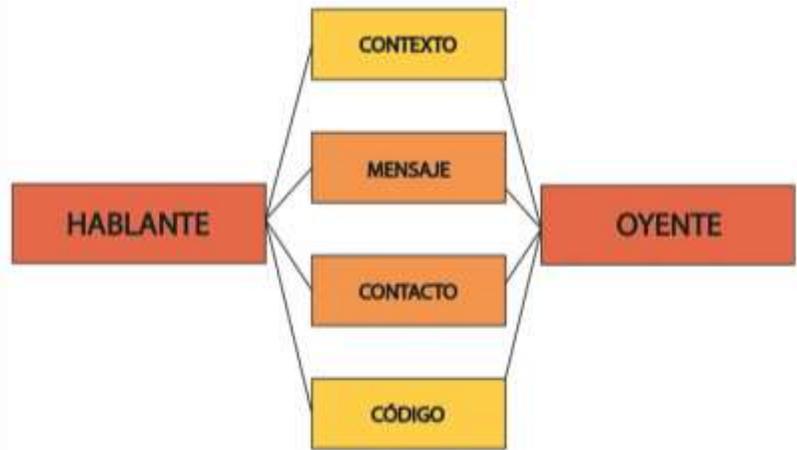
Sayas (1999) describe que la comunicación es un sistema donde se opera de modo integrado las funciones cognitiva, afectiva y regulativa de forma abierta y dinámica. En las funciones que la integran hay más variedad y riqueza, es más plena en el desarrollo en la comunicación y constituirá un indicador de la calidad en la comunicación.

Aunque para Román Jakobson (1980), el lenguaje debe ser investigado en toda su forma de sus funciones, así definir el lugar que ocupa dentro de las otras funciones y esto requiere examinar los factores que entran a formar parte de cualquier hecho del habla, de cualquier acto de comunicación verbal. Por lo que el análisis lingüístico desmonta gradualmente las unidades complejas de todo discurso o mensaje, esta función consiste tan solo en diferenciar, agrupar, delimitar o poner de realce los diversos significados. Como ejemplo si un oyente recibe un mensaje en una lengua conocida, lo refiere a código del que dispone, el cual comprende todos los rasgos distintos que ha de manejarse, y combinaciones posibles de estos rasgos.

El análisis del lenguaje fue fundamental e hizo incorporar de un modo más adecuado y coherente, el estudio de los sonidos del habla a lo que preside el campo de la lingüística. Así cuando el hombre se comunica (hablante) lo hace con ciertos movimientos produciendo sonidos y rasgos distintivos los que están presentes en las ondas sonoras, siendo estas ondas internas, aunque existen otras concepciones externas que de diversas formas se expresan, ya que reaccionan ante rasgos distintivos, que todo miembro de una comunidad lingüística debería saber manejar y que no debe quedar fuera de las ciencias del lenguaje.

Aquí también se pueden citar los rasgos expresivos (enfáticos), estos sugieren las actitudes emocionales del hablante. Los estudios y análisis llegaron al siguiente orden: el hablante envía un mensaje al oyente, este requiere un contexto y a quien referirse (referente), este con una capacidad de ser verbalizado; un código en común para el hablante y oyente, (debe tener un codificador y un descifrador del mensaje), y por último un contacto (canal).

Figura 1  
Esquema de la comunicación.

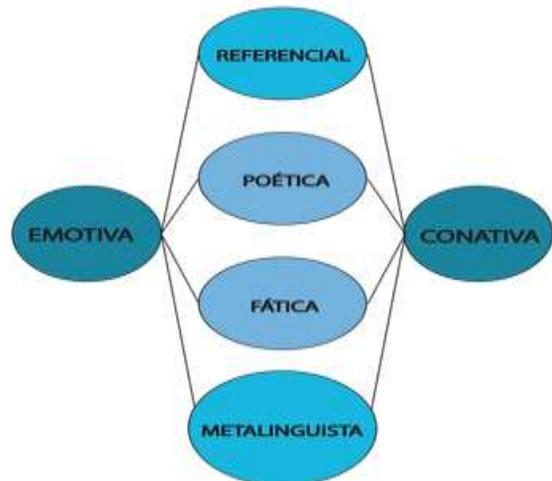


Fuente: elaboración propia con base a lingüística y poética de Jakobson.

Mencionando a Karl Buhler quien había propuesto tres funciones, la representativa o referencial, expresiva o emotiva y la conativa o apelativa; pero para Román Jakobson esto estaba incompleto y añadió otras tres sobre los ejes de los factores de la comunicación.

“La poesía épica, centrada en la tercera persona, implica con mucha fuerza la función referencial del lenguaje; la lírica, orientada a la primera persona, está íntimamente vinculada a conjunción emotiva la poesía de segunda persona esta embebida de función conativa y es o bien suplicante o bien exhortativa, según que la primera persona se subordine a la segunda o la segunda a la primera”. (Jakobson, pág. 359)

Figura 2  
Esquema de Comunicación  
de Román Jakobson.



Fuente: elaboración propia con base a lingüística y poética de Jakobson.

- **Función emotiva o expresiva:** Relaciones entre el emisor y el mensaje que permite apreciar los sentimientos del emisor con respecto a lo que dice. Se enfatiza hacia la actitud del hablante. Expresa una actitud del emisor frente al objeto del mensaje. Es una función afectiva y subjetiva, teniendo como valor la sinceridad, enfocando la intencionalidad del emisor. En la comunicación escrita, la puntuación es importante al reflejar esta función. Se utiliza mucho en las expresiones coloquiales.
- **Función referencial, denotativa o cognoscitiva:** Se centra en el receptor y se orienta hacia el contexto como referente. Tiende a la información, es objetiva. Su finalidad es informar al interlocutor sobre el objeto estudiado. Teniendo como valor la verdad. Busca también influir en el oyente para provocar una respuesta. Para Bühler es la “función mágica, encantadora, es más bien una especie de transformación de una “tercera persona” ausente o inanimada”. (Jakobson, pág. 356)
- **Función poética:** Se orienta hacia el mensaje, llamando más la atención sobre el mismo. Esta es la función estética por excelencia. Tiene un valor de belleza. Se refiere al estilo, al ritmo, a las rimas. Un ejemplo dado por Jakobson es el siguiente: “¿Por qué dices siempre Ana y María y nunca María y Ana? ¿Acaso quieres más a Ana que a su hermana gemela?” (pág.58). No, pero suena mejor así.

“Su función dominante, determinante, mientras que en todas las demás actividades verbales actúa como constitutivo subsidiario, accesorio. Al promocionar la ralentización de los signos, profundiza la dicotomía fundamental de signos y objetos”. (Jakobson, pág. 358)

- **Función fática:** Se manifiesta en mensajes que sirven esencialmente para establecer, prolongar o interrumpir la comunicación. Es decir, mantener la atención del interlocutor y asegurar el buen funcionamiento del canal. Tiene un valor de educación. En términos de Malinowski, “esta función, puede patentizarse a través de un intercambio profuso de formas ritualizadas, en diálogos enteros, con el simple objeto de prolongar la comunicación”. (Jakobson, pág. 356)

Son frases del tipo "hola", "¿qué hay?", "¿cómo te ha ido?", "en fin", "sí, claro", o las conversaciones sobre el tiempo que sirven principalmente para mantener el contacto físico entre los protagonistas. En una comunicación escrita, la puntuación, ortografía, y la escritura legible.

Un ejemplo literario sería el siguiente, de Dorothy Parker, mencionado en ensayos de Lingüística y poética de Román Jakobson.

—“Bueno —dijo el joven.

—Bueno —dijo ella.

—¡Bueno!, ya estamos —dijo él.

—Ya estamos —dijo ella —¿verdad?

—Eso creo —dijo él —¡Hala, ya estamos!

—Bueno —dijo ella.

—Bueno —dijo él —bueno”. (pág. 356 y 357)

- **Función metalingüística:** Se refiere a la elección de un determinado código. Sirve para comprobar el código que se utiliza, volver a definirlo y explicar los términos que no entiende el destinatario. Tiene un valor de corrección. Para Joudain de Molière, cuando el destinatario quiere confirmar que están usando el mismo código, el discurso se centra en el código: entonces realiza una función metalingüística. Por ejemplo, “No acabo de entender, ¿Qué quieres decir?” (Jakobson, pág. 357)

- **Función conativa:** Define las relaciones entre el mensaje y el destinatario. Pretende conseguir una reacción, y participación del receptor. Se refleja en el vocativo y en el imperativo. La publicidad es un ejemplo de función conativa. Tiene un valor de legitimidad. Se expresa mediante interpelaciones para que actúe el receptor, órdenes, ruegos y preguntas. Por ejemplo: ¿es o no verdad?

“La orientación hacia el destinatario, la función conativa, halla su más pura expresión gramatical en el vocativo y el imperativo, que tanto sintácticamente como morfológicamente, y a menudo incluso fonéticamente, se apartan de las demás categorías nominales y verbales”. (Jakobson, pág. 355)

En ocasiones las funciones se superponen. Las funciones expresiva y poética se asocian a menudo. A veces es difícil distinguir los elementos referenciales de los expresivos. Este modelo permite detectar las funciones principales y secundarias de las comunicaciones dando una mejor función que define la intención de la descripción del contenido en lo que se está comunicando.

## 2.4. El proceso de la comunicación

Para fin de la investigación es conveniente revisar el concepto de comunicación y comprender mejor el tema a estudiar.

### 2.4.1. Descripción del proceso de comunicación

Decidí iniciar la revisión desde un enfoque de la comunicación como un proceso que, si bien partió desde la perspectiva de estudios lingüísticos, brindó aportes a la comprensión de la función de la comunicación en el ámbito organizacional, o bien en su función básica de las relaciones públicas.

Así es como la comunicación se define como un proceso, un conjunto de fases o hechos que ocurren en un tiempo determinado y en el que participan unos elementos. Los elementos varían de acuerdo a las corrientes que representan los diferentes autores, a las épocas y; sin embargo, todos elaboran el modelo de comunicación considerando los elementos básicos: emisor, receptor, código, canal y mensaje.

A continuación, se revisarán cómo comprenden el proceso de comunicación los diversos teóricos del área; ya que hay un sinnúmero de resultados, la mayoría de ellos ha formulado sus propios esquemas basados en la relación de estímulo – respuesta. Galeano, menciona que los primeros modelos de comunicación fueron denominados modelos de aguja hipodérmica, simples de estímulo respuesta.

Figura 3

Esquema de comunicación, estímulo – respuesta.



Fuente: elaboración propia con base a Galeano.

El segundo en hacer un nuevo modelo según nombra Galeano, fue Harold d. Laswell con base a (estímulo-organismo-respuesta), en su clásico: ¿Quién dice que, por cuál canal, a quién, con qué efecto?

Figura 4

Modelos lineales.



Fuente: elaboración propia con base a Galeano.

Las preguntas que se formulo Laswell, formulaban un encadenamiento lineal con sus cinco preguntas ¿Quién, dice qué, por cuál canal, a quién, con qué efecto? Galeano, describe que Laswell inicio sus primeras investigacions durante la Segunda Guerra Mundial (193-1945), analizando comunicación política. Analizanco formulas de Aristóteles y Quintiliano, quienes tenian relación con la formación de oradores, eso lo inspiró a crear su propia fórmula. Dando la siguiente significacion de los elementos de su formula.

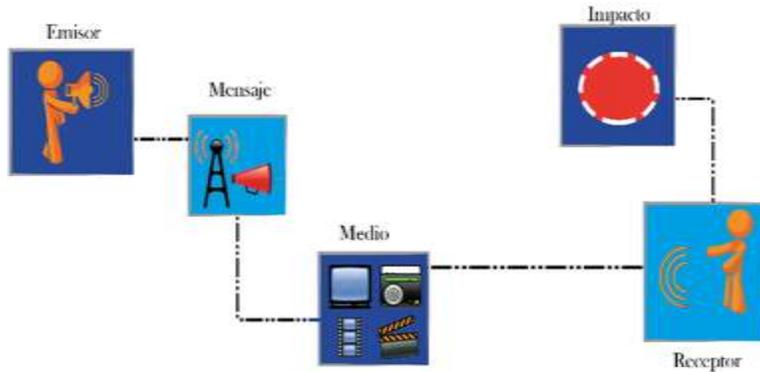
- A) Quién: es el emisor, quien origina toda comuniación.
- B) Dice qué: se trata del mensaje, Galeano, menciona a Laswell que se detiene en el análisis de la información contenida en el mensaje.
- C) Por cuál canal: medios usados para transmitir el mensaje.
- D) A quién: análisis de receptores, en relación con el análisis de medios.
- E) Con qué efecto: impacto que Laswell concibe en forma global. Estímulo que llevaba el mensaje, vehiculo o medio dirigido a una población.

La investigación y la formula de Laswell lleva a otros puntos de investigaciones, Marshall H. McLuhan citado por Galeano, quien sostenia que los límites entre medio y mensaje son

inexistentes, y Jean Cloutier en su estructura social, el hombre se toma emisor-receptor, por consecuencia quién y a quién, lo que corresponde a un mismo individuo.

Figura 5

Modelo de comunicación de Harold D

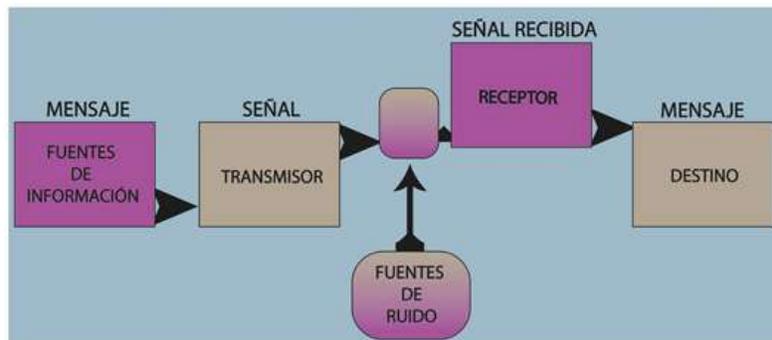


Fuente: elaboracion propia con base a Galeano.

Galeano menciona que el ingeniero Claude Shannon fue quien se intereso en este tema de la comunicación, quien le llamo la teoría de la información, Shannon comprendía la comuniación como un proceso de transferencia de información y construyó un modelo de comunicación humana. (básicamente era un modelo físico de las comunicaciones telefonicas y de radio).

Figura 6

Modelo de comunicación de Shannon.



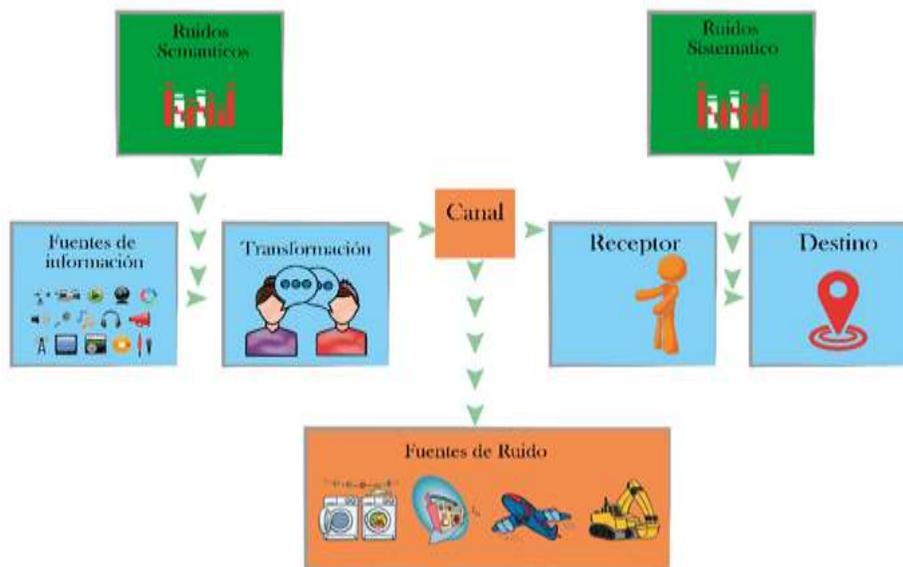
Fuente: elaboración propia con base a Galeano.

Es desde ese entonces donde aparece el vocabulario de la comunicación con conceptos como entropía, redundancia, bit, capacidad del canal, ruido y feed-back. Luego de estos estudios Shannon y su compañero en la empresa Bell, Warren Weaver iniciaron más investigaciones y contribuyeron a la formación de otra teoría de las comunicaciones, tanto de las humanas como de la tecnología de comunicación. Ellos elaboraron la fórmula de cinco elementos basados en un modelo de la información, pensada en función de la cibernética. Estos elementos son los siguientes.

- a) Fuente: emisor, inicia el proceso de comunicación, forma el mensaje a transmitir.
- b) Trasmisor: emisor técnico, el que transforma el mensaje emitido en un conjunto de señales o códigos. (códigos que serán adecuados al canal para transmitirlos).
- c) Canal: medio técnico que transporta las señales codificadas por el transmisor.
- d) Destinatario: constituye el receptor a quien está destinado el mensaje. Persona a quien se dirige.
- e) Ruido: inconvenientes para la transmisión del mensaje.

Figura 7

Modelo de comunicación de Shannon y Weaver.

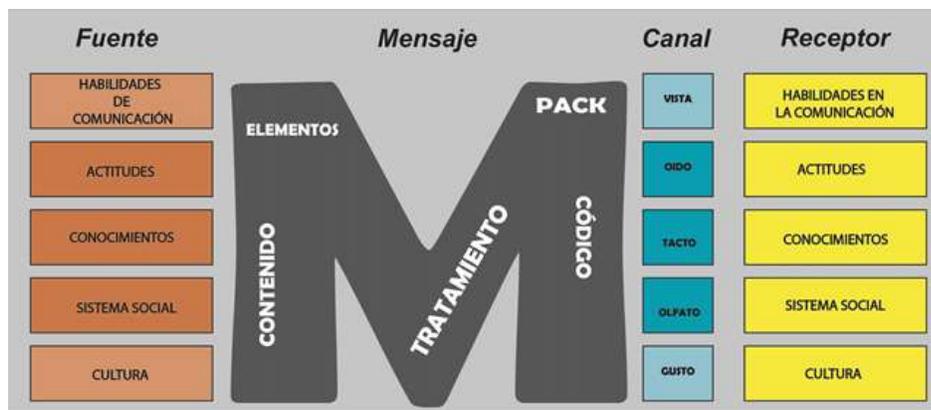


Fuente: elaboración propia con base a Galeano.

Mencionare por último a David K. Berlo quien despejó el proceso de comunicación de Shannon y Weaver de su naturaleza matemática para aplicarlo a la comunicación humana. Mostrando la siguiente figura.

Figura 8

Modelo de comunicación de Berlo.



Fuente: elaboración propia con base a Galeano.

Para él, el objetivo fundamental de la comunicación era convertir al hombre en un agente efectivo y le permitiera tener relación entre su organismo y su medio circundante, comunicándose así con otros hombres e influir y afectar intencionalmente en los demás. Toda finalidad en la comunicación es crear una respuesta, por lo que es necesario que la persona que se comunica utilice el mensaje apropiado al expresar dicho propósito, al conocerlo será capaz de lograr una comunicación, a la vez, eficiente y efectiva. A pesar de que no es siempre el propósito es consciente, difícilmente se podrá dejar de comunicar. (Modelos del proceso comunicativo, s.f.)

En el proceso de comunicación del modelo de Berlo, estructura elementos que se interrelacionan en forma dinámica. En él no podemos identificar un principio o fin estable y constante a través del tiempo, por lo que corresponde al proceso de comunicación detenido arbitrariamente en un momento dado del tiempo. Los elementos en el modelo de Berlo son:

La fuente-codificador: establece un mensaje destinado a esperar o producir una respuesta. Existen, cuatro clases de factores dentro de la fuente que pueden aumentar la fidelidad, siendo estos.” a) sus

habilidades comunicativas; b) sus actitudes; c) su nivel de conocimiento, d) y posición dentro de un determinado sistema socio-cultural”. (Abanto, 2017).

El mensaje: del emisor-codificador, cuando se habla, el discurso es el mensaje; cuando se escribe, lo escrito; cuando se pinta, el cuadro; finalmente, si se gesticula; los movimientos corporales, brazos, las expresiones del rostro constituyen el mensaje.

El canal: formas de codificar y decodificar mensajes; vehículos de mensajes o medio en que se transmite el mensaje.

El decodificador-receptor: es hablar en términos de sus habilidades comunicativas.

#### 2.4.2. Elementos de la comunicación

La comunicación no sería posible, sin los elementos básicos que intervienen en el proceso comunicativo y comprender cómo éstos se estructuran de acuerdo con los diversos tipos de comunicación.

Emisor: es quien inicia el intercambio del acto comunicativo. Para Interiano (1995), es llamado también comunicador y es quien emite o envía un mensaje, depende en gran medida que el mensaje que envía sea correctamente descodificado para quienes los reciben.

El comunicador juega el papel importante en el proceso de la comunicación por estar sujeto a emitir sus mensajes, en una serie de circunstancias que influyen directa o indirectamente en la elaboración y posterior a transmisión de sus mensajes.

Desde otro punto de vista también se puede conocer al emisor como: “El quién, que no es más que el sujeto emisor, el que transmite la información, consciente o inconscientemente”. (Angallo, 2007, pág. 16) El Emisor es una instancia objetiva que no tiene que ver con un sujeto, sino con una función. Es el punto de partida de la transmisión, donde: “a) Se produce el mensaje mediante la selección de una serie de señales y b) Se codifica el mensaje mediante un código”. (Aguado, 2004, pág. 29)

Perceptor: quien recibe el mensaje, puede convertirse también en emisor.

Interiano (1995) describe que también es llamado receptor, este puede ser individual o grupal. Y es quien capta, ordena, analiza y sintetiza para dar una respuesta al mensaje que recibe. El para quién, que puede ser catalogado, con matices, como receptor. Las reservas vienen dadas por la involuntariedad de la recepción por una parte y por las barreras a la comunicación. En ciertos casos, el destinatario final del mensaje no es quien realmente lo recibe. (Angallo, 2007, pág. 16)

Canal: es el medio que codifica las señales de emisor a receptor. Interiano (1995), indica que canal es el medio por el cual se transmiten los mensajes, por lo que se le puede llamar simplemente medio, son diversos y dependen de las circunstancias y necesidades en la historia de la humanidad. “El Canal es el soporte físico de la señal”. (Aguado, 2004, pág. 29)

Mensaje: es la información que el emisor desea transmitir, también pueden contener otra clase de signos significativos para la comunicación que los usa, “El qué, que en la mayoría de autores coincide, con el contenido intrínseco de la comunicación”. (Angallo, 2007, pág. 16)

Código: enmarcan a un grupo social en un determinado momento. Para Interiano (1995), el código es el conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias, el cual se utiliza para elaborar un mensaje. Al hablar de código también se refiere al sistema organizado de signos y señales, que permitan transmitir pensamientos y sentimientos. “El Código es el sistema de transcripción que permite enviar el mensaje”. (Aguado, 2004, pág. 29)

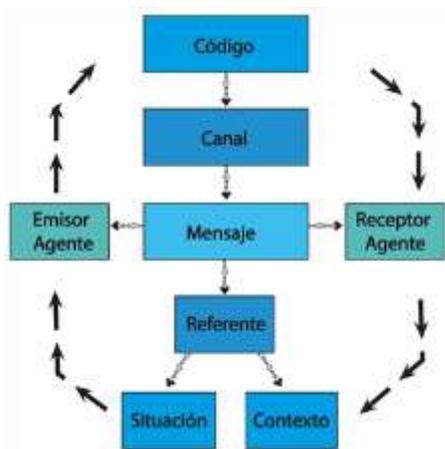
Contexto: Según Interiano (1995), el contexto es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un período histórico determinado y ser transmitido a perceptores que pertenezcan a un contexto determinado.

Retorno: se observa que es la respuesta del receptor ante el emisor. Interiano (1995), retorno es el proceso en el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos, llamado también feed back. Y ya no es únicamente la respuesta verbal a un mensaje, también se da a nivel de conducta, actitud o incomunicación, dicha respuesta puede darse utilizando el mismo código y canal o códigos y canales diferentes.

Para Aguado (2004) el retorno llamado también destino y es el punto de convergencia del proceso de comunicación. Siendo el destino la instancia descodificadora, es decir, que transforma nuevamente la transmisión codificada en mensaje. Encontrándose también que puede existir ruido, como factor externo el cual afecta la comunicación y suele llamarse interferencia, afectando la integridad del mensaje.

Figura 9

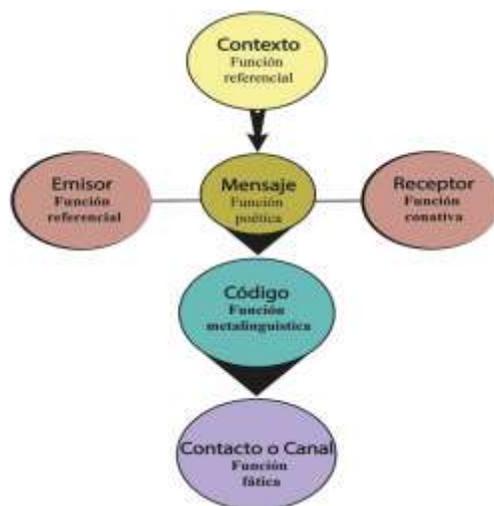
Esquema del proceso de comunicación.



Fuente: elaboración propia con base a Aguado (2004).

Figura 10

Esquema de comunicación y sus elementos comparados con los de Román Jakobson.



Fuente: elaboración propia con base a Galeano.

### 2.4.3. Factores de eficacia en el proceso de comunicación

Abanto (2017) cita a Berlo, que tanto en la fuente como en el receptor existe lo siguiente:

Habilidades: de escuchar, leer y pensar, no estará capacitado para recibir y decodificar los mensajes que la fuente-codificador ha transmitido.

Actitudes: ésta afecta las formas en que se comunica. ¿En qué forma influyen en la comunicación las actitudes de la fuente? Actitud hacia sí mismo, actitud hacia el tema que se trata, actitud hacia el receptor, o receptor a la fuente.

Conocimiento: no se puede comunicar lo que no se sabe, afectando la efectividad del mensaje y la conducta de comunicación.

Sistema socio-cultural: las personas no se comunican igual cuando pertenecen a clases sociales diferentes.

Los sistemas sociales y culturales determinan en parte la elección de las palabras que la gente usa, los propósitos que tiene para comunicarse, el significado que se da a ciertos vocablos, su elección de receptores, los canales que utiliza para uno u otro tipo de mensaje, etcétera. (Abanto, 2017)

## 2.5. La comunicación como sistema

En un capítulo anterior se vio como Shannon y Weaver presentaban los elementos de comunicación con base a la teoría general de sistemas. Coincidentemente la investigación, los especialistas de la comunicación vieron que la mejor manera de entenderla era conceptualizándola como sistema. Así se encuentra que con el sistema de comunicación se llega a un subsistema de la organización tema que se aborda.

Consecuentemente, revisar el aporte de la teoría general de sistemas ayudará a comprender, por qué hablar de un sistema de comunicación en una organización educativa. Lo que ayudará a comprender que la comunicación funciona como un fenómeno integral en el cual hallan también algunos elementos, antes ya descritos, que responden a las características de un sistema y, se asemeja al de los sistemas de comunicación.

### 2.5.1. Aportes de la teoría general de sistemas

Para dejar más clara la idea, y utilizando, el enfoque de sistemas que ofrece a la ciencia una teoría que puede ser aplicada desde diferentes ámbitos del conocimiento y con la que se propone estudiar los fenómenos o funciones de la comunicación. Esta teoría ofrece la oportunidad de comprender como sistema los distintos fenómenos comunicacionales del mundo en sociedad, pues estos enfoques no deben ser estudiados a través de un enfoque reduccionista. También pueden ser vistos en su totalidad. “En otras palabras, existen fenómenos que sólo pueden ser explicados tomando en

cuenta el todo que los comprende y del que forman parte a través de su interacción”. (Johansen, 2015, pág. 18)

“Por lo tanto, un sistema es un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar objetivos. Otro concepto, un sistema es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida”. (Johansen, 2015, pág. 54)

Hablar de grandes sistemas como un todo en el universo o se puede hablar de sistemas más limitados, esto con relación a la comunicación se connota la importancia en la sociedad, y para comprender mejor esta diferencia se consideran las dimensiones, refiriendo a subsistema, señalando que:

“Cada una de las partes que encierra un sistema puede ser considerada como subsistema, es decir, un conjunto de partes e interrelaciones que se encuentra estructuralmente y funcionalmente, dentro de un sistema mayor, que posee sus propias características”. (Johansen, 2015, pág. 56).

Es decir, el subsistema es un sistema de menor dimensión, que se encuentra dentro de otro sistema mayor. Aplicando esto a cualquier sistema, tanto natural como artificial, entre los que también se puede considerar a las organizaciones humanas en sus formas de comunicarse. Es necesario recordar que lo que se aplica a un sistema se aplica a un subsistema; obviamente de acuerdo a las dimensiones de los mismos, Ahora bien, es preciso aclarar que la Teoría General de Sistemas es un enfoque interdisciplinario.

Es preciso estudiar un sistema de una organización social y obtener una comprensión más profunda de cómo un organismo o entidad realiza una acción si comprender cómo los componentes del acto están integrados, por eso, también es importante conocer la totalidad y las partes que la constituyen, considerando sus características e interacciones entre las mismas.

### 2.5.2. El sistema de comunicación

En los diferentes temas del capítulo se notará que está directamente vinculado a la gestión educativa; por ende, los elementos de un sistema a los que se refiere corresponden a los de un sistema abierto. Ya que un sistema cerrado en los estudios se halla más relacionado con las máquinas.

Así, Forrester, define como sistema cerrado a aquél cuya corriente de salida, es decir, su producto, modifica su corriente de entrada. “Un sistema abierto es aquél cuya corriente de salida no modifica a la corriente de entrada”. (Jakobson, pág. 67).

Algo realmente difícil de encontrar en la realidad de las comunicaciones debido a las múltiples relaciones sociales que se dan.

Por otro lado, un sistema abierto es aquel que interactúa con su medio, y en la comunicación se puede relacionar con el que importa o exporta información (energía). Es un sistema que se relaciona con su medio. De este modo un sistema abierto para V.L. Parsegian, citado por Johansen es:

- Existe un intercambio de energía y de información entre el subsistema (sistema) y su medio o entorno.
- El intercambio es tal que logra mantener un equilibrio continuo o estado permanente.
- Las relaciones con el entorno admiten cambios y adaptaciones. Son ejemplos de sistemas abiertos: los organismos biológicos. En este caso, el hombre y las organizaciones sociales. (Johansen, 2015, pág. 68)

Teniendo clara la diferencia entre sistemas cerrados y sistemas abiertos, es necesario establecer y revisar los elementos de un sistema, aplicándolos a los elementos de la comunicación. Los elementos o características de un sistema abierto son: las corrientes de entrada, el proceso de conversión, la corriente de salida y; como elemento de control, la comunicación de retroalimentación. Al explicar cada uno se irán relacionando al sistema de comunicación.

a) Las corrientes de entrada. A través de ellas los sistemas reciben la energía necesaria para su funcionamiento y mantenimiento. (pág. 72)

Se dice que la cantidad de energía que permanece en un sistema es igual a la energía importada menos la energía exportada. Sin embargo, existe un insumo que rompe esta ley de conservación: se refiere a la sociedad que se comporta según la información:

“Que la cantidad de información que permanece en el sistema no es igual a la diferencia entre lo que entra y lo que sale, sino que es igual a la información que existe más la que entra, es decir, hay una agregación neta en la entrada, en la salida, y la salida no elimina información del sistema”. (Johansen, 2015, pág. 72)

En este sentido, la salida de información puede aumentar el total de la información del sistema. Es decir, ésta no se llega a perder y más bien, como en la memoria, se hace presente cuando algún estímulo lo provoque.

Figura 9

Corrientes de entrada en la comunicación.



Fuente: elaboración propia con base a Johansen.

b) Las corrientes de salida: son las que exportan información al medio. Las salidas son los resultados del proceso de conversión y se cuentan como los resultados, éxitos o beneficios. Generalmente un sistema tiene varias corrientes de salida, estas pueden ser positivas y negativas. Las primeras ocurren cuando son útiles a la comunidad o entorno; la segundas, cuando son perjudiciales para la misma.

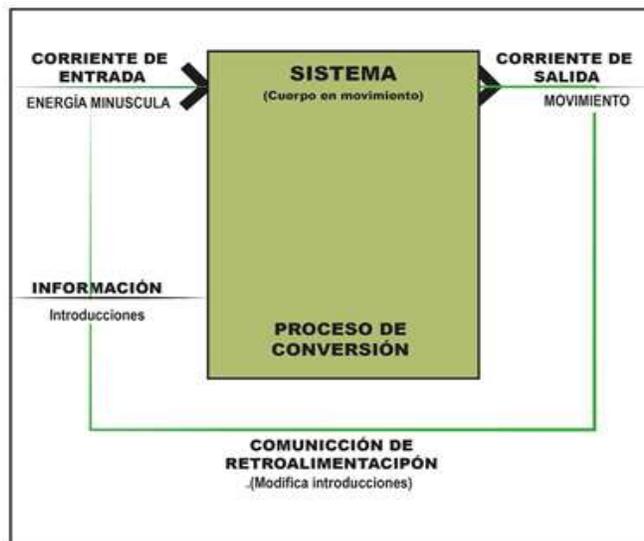
c) El proceso de retroalimentación: es un elemento de mayor importancia para asegurar el logro de los objetivos de un sistema o bien el objetivo de una comunicación en sociedad y adaptarse a la realidad para poder sobrevivir en ella. La comunicación de retroalimentación o feedback, en inglés.

“Es la información que indica cómo lo está haciendo el sistema en la búsqueda de su objetivo y que es introducido nuevamente al sistema con el fin de que se lleven a cabo las correcciones necesarias para lograr su objetivo (retroalimentación)”. (Johansen, 2015, pág. 82)

Retroalimentación es circular la información que vuelve a introducirse al sistema para informarle acerca de los efectos de sus acciones anteriores, poder controlar y/o corregir las acciones futuras y

lograr el objetivo establecido. “También, es importante señalar que la retroalimentación no sólo proviene de la corriente de salida de un sistema, sino de cualquier otra corriente de salida que se estime necesario controlar”. (Johansen, 2015, pág. 84)

Figura 10  
Retroalimentación en la  
comunicación,  
según Johansen.



Fuente: Johansen (pág. 84)

d) Características o propiedades de un sistema de comunicación: las características que pueden ayudar a comprender mejor la estructura del sistema de comunicación., pueden ser dos conceptos, la totalidad, y la equifinalidad. Por lo que anteriormente se señaló que, un sistema de comunicación presenta las mismas características y los mismos elementos de un sistema abierto.

d.1) Totalidad: es una propiedad inherente de los sistemas, comportándose como un todo inseparable y coherente, sus diferentes partes están interrelacionadas de tal forma que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total.

d.2) Equifinalidad: estados finales idénticos pueden ser alcanzados desde condiciones iniciales diferentes y a través de diferentes vías de desarrollo. Al hablar del sistema de comunicación, es referirse en realidad a un subsistema (como sistema abierto) dentro de la organización educativa.

Observando la comunicación se pueden comprender las interrelaciones entre los subsistemas, los flujos de información, y los actores, con el enfoque de sistemas que permite comprender mejor la estructura de las comunicaciones de una organización educativa.

Los diferentes aportes que se derivan desde los conceptos de la matemática y teoría de sistemas aclaran las diferencias entre información y comunicación y dan la relevancia debida al concepto de retroalimentación. Con estos aportes es posible comprender con más precisión la función de la comunicación y nos aclara el concepto escrito de sistema de comunicación.

Para comprender mejor el sistema de comunicación de una organización de acuerdo a la visión proporcionada por la Teoría de las Relaciones Humanas, se describirá a continuación.

## 2.6. La comunicación y educación

La comunicación y sus medios inciden en el ámbito educativo, obliga a considerar la necesidad de establecerse, ya que inicia desde el ámbito familiar, a los profesionales, a los centros educativos, culturales y recreativos, al servicio de la sociedad o grupos sociales. Como menciona Juárez, (1991) comunicar es poner en común, compartir con los demás, lo que se piensa y se siente, así mismo cita a Ardón con el concepto de: “La educación es un medio para aumentar el poder que tienen los pueblos para actuar sobre su propio destino y prevenir los riesgos de una deshumanización creciente, derivada paradójicamente del mismo desarrollo”. (Juárez, 1991, pág. 58)

Finalmente educar es proporcionar lo que se necesita y dirigir hacia el camino correcto, así es como se da un desarrollo al progreso científico y técnico, expansión de las empresas, estratificaciones sociales y el autoritarismo exteriorista. Juárez en otra de sus citas menciona a Nassif, “quien explica que el desarrollo de una educación va acorde a la época y características, para conocer la sociedad y sus problemas, sus necesidades y las posibles soluciones”. (pág. 61)

## 2.7. La comunicación desde el enfoque de la teoría de las relaciones humanas

Los esfuerzos del ser humano por comunicarse se remontan desde su concepción como hombre o ser viviente, y desde sus orígenes y control de las actividades humanas en la opinión pública que han sido fenómenos universales en el tiempo y espacio.

Bonilla (2001), describe que las relaciones públicas aparecen desde el esfuerzo de los hijos de Adán y Eva, desde que el humano del paleolítico buscaba la cohesión interna o del Neolítico que comerciaba un trozo de piel. Esto es las relaciones surgen con el ser humano en sociedad. Bonilla cita a Luis Tercero Gallardo, quien aporta una visión más completa en el desarrollo de las relaciones siendo estas:

Orígenes: desde la aparición del hombre y la máquina. En la historia de la aparición de la máquina hasta la integración de las relaciones públicas a las organizaciones.

Historia real: desde la integración de las relaciones públicas hasta nuestros días. “Es importante mencionar que la opinión pública adquirió importancia al grado que Shakespeare en su obra Enrique V hizo decir al rey: La opinión pública me ayudó a llegar hasta la corona”. (Bonilla, 2001, pág. 49)

Bernays menciona que la relación pública fue una de las armas de la Revolución Francesa, donde se emplearon métodos como la palabra, libros, folletos, periódicos, etc. Así es como Gonzales de Alameda, a principios del siglo XX desarrolló la Teoría de las Relaciones Humanas en el campo de la administración; los aportes de ésta vienen a constituir un nuevo lenguaje relacionado con términos como motivación, liderazgo, organización informal, dinámica de grupos, comunicación y otros, pues las empresas se presentaban muy difícilmente; ya que los propietarios repartían los dividendos y beneficios. Es así como el hombre económico cede el lugar al hombre social.

Así se va descubriendo la importancia de las interacciones entre los trabajadores y los administradores; se da importancia a los momentos de descanso y pausas, espacios de interacción social. Esta Teoría de las Relaciones Humanas es importante para esta investigación porque a partir de ella se empieza a considerar la influencia de los seres humanos en la eficacia del trabajo. Luego,

en la importancia del compromiso de los mismos con el logro de los objetivos, y ahora, la misión de la organización en la que se trabaja.

No cabe duda que el trabajo en una organización educativa es un trabajo eminentemente humano. Y la comunicación, como sistema abierto, tiene mucho de parte humana. Personas que trabajan con personas para hacer mejores personas.

### 2.7.1. La comunicación: importancia y propósitos

Uno de los aportes de la Teoría de las Relaciones Humanas fue ayudar a comprender que la comunicación permite las relaciones interpersonales. Bonilla (2001), escribe que el comportamiento comunicacional de los integrantes de los grupos formales e informales de una organización es determinante para el buen funcionamiento de la misma, comunicación y organización, condicionan una estructura organizacional, con el fin de coadyuvar a la consecución de objetivos de una empresa o institución, para contribuir al desarrollo.

Pues los seres humanos no son entes aislados desde la vida familiar, educación, trabajo y sociedad; por lo tanto, la comunicación es importante porque hace posible el trato interpersonal. La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos. E implica transferencia de información y significado de una persona a otra; también informar y comprender a otra u otras.

A raíz del tratamiento de la Teoría de las Relaciones Humanas se identificó la necesidad de aumentar la capacidad de los administradores para mejorar el trato interpersonal, con el fin de poder hacer frente eficientemente a los complejos problemas de comunicación; así como también con la finalidad de adquirir confianza y franqueza en sus relaciones interpersonales. Para Chiavenato, (2007) la comunicación facilita la interacción de las personas y el dinamismo de la organización, asesorando, recomendando y orientando. En este sentido cabe señalar: a) Garantizar la participación de los estratos inferiores en la solución de los problemas de la empresa. b) Incentivar la franqueza y confianza entre los individuos y los grupos de la organización. Ambos efectos son producto de una mejora en la comunicación interna (dentro de la organización).

La importancia de la comunicación en la organización está en que es una actividad administrativa con dos propósitos principales: a) Proporcionar la información y comprensión necesarias para que las personas puedan desempeñar sus tareas. b) Proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos. (Chiavenato, 2007, pág. 137)

El propósito es generar un ambiente llevadero, un ambiente en equipo y lograr un mejor desempeño, en otras palabras, una mejor comunicación conduce a un mejor desempeño laboral y facilita la realización del trabajo en equipo. Para comprender mejor lo que es la comunicación es preciso diferenciar tres términos que parecieran sinónimos pero que no lo son: dato, información y comunicación.

- ✓ Dato: registro de determinado evento o suceso, para llegar al conocimiento de una cosa o para deducir las consecuencias de un hecho. Describiendo también, cuando un conjunto de datos tiene un significado, se tiene una información.
- ✓ La información: es un conjunto de datos organizados acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, reduce la incertidumbre respecto de algo.
- ✓ La comunicación: es la información transmitida a alguien con quien hay una interacción. Para que haya comunicación es necesario que el destinatario la reciba y la comprenda, La sola transmisión de información no significa que haya comunicación.

Como inferencia a la visión de la administración desde la Teoría de las Relaciones Humanas se da una relevancia a los grupos de trabajo en la organización. Viendo el siguiente tema.

### 2.7.2. Los grupos de trabajo en la organización

Al hablar de grupos de trabajo en una organización, implica una política de vida y acción, que configura la conducta social de la misma, también puede ser un cumulo de dificultades, antes de lograr el trabajo establecido.

De acuerdo con Chiavenato, un grupo de trabajo es un conjunto de personas que interrelacionan para compartir información y tomar decisiones que ayuden a cada miembro a desempeñarse dentro de su área de responsabilidad. Esto puede ser un conjunto homogéneo o heterogéneo. “Las

diferentes habilidades y competencias de los integrantes ayudan a producir más que si trabajaran individualmente, lo que produce sinergia positiva”. (Chiavenato, pág. 279), a través del esfuerzo coordinado, de modo que el resultado de los esfuerzos individuales es mayor que la suma de los mismos.

Por ahora no es importantes centrarse en la diferencia entre uno y otro, más bien, observar los grupos o equipos de trabajo como sinónimos, para comprenderlos tipos de grupos, así como las redes o funciones de comunicación que se generan en ellos. Para Chiavenato, dentro de una misma organización los grupos pueden ser formales o informales. Esto refleja la existencia de la organización informal que funciona de forma paralela a la organización formal.

Es fácil comprender la organización formal. Ésta se representa en los organigramas de las empresas y refleja las relaciones de mando de tareas y son designados oficialmente por las organizaciones, existiendo una jerarquía e interdependencia entre jefes y subordinados; directamente relacionada con las tareas específicas del trabajo.

La organización informal, refleja los patrones de relaciones no representados en los organigramas. Para Chiavenato este grupo pasa por cinco etapas de desarrollo: “formación, lluvia, normalización, desempleo e interrupción”. (pág. 298). Se puede comprender el comportamiento de los trabajadores porque se relacionan conforme la amistad, antagonismo, identificación con algunos individuos, grupos que se rechazan y una gran variedad de relaciones en el trabajo o fuera de él. Esta organización informal se desarrolla a partir de la interacción impuesta y determinada por la organización formal, por el conjunto de relaciones que se establecen entre los elementos humanos mezclados en una organización, se denomina organización informal.

Es interesante cuando se descubre que los patrones de relación son diversos en cuanto a la forma, contenido y duración, evidencia que no siempre la organización social de una institución corresponde exactamente a su organigrama. (Chiavenato)

De acuerdo a la existencia de una organización formal y la de una organización informal, se irán estableciendo las relaciones y comunicaciones dentro de la institución e influyendo el comportamiento que debe prestar atención a las redes formales e informales.

## 2.8. Tipos de la Comunicación

Es importante conocer, comprender y entenderse entre los hombres y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales, por lo que ciertas habilidades de comunicación ayudan a mejorar las relaciones personales, interpersonales y sociales. Para Aguado (2004) los tipos de comunicación se clasifican conforme criterios situacionales centrados en la frecuencia del número de casos, el número de personas implicadas y el contexto de producción del proceso comunicativo, dentro de los que se mencionan a continuación serán los más relevantes para la investigación.

### 2.8.1. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional conocida también como institucional o cooperativa, no es solo la interacción del habla entre individuos o grupo de individuos; sino también el intercambio de datos, de información, dinámicas de cooperación y organización entre el personal que la compone para alcanzar objetivos y metas, sirve altamente para la gestión de la organización e integración de sus distintos elementos, para alcanzar calidad y productividad. Saya (1999) la comunicación institucional es “la asignación de recursos materiales y humanos a una organización especializada en la obtención, procesamiento y distribución de información destinada a la comunicación pública”. (Pág. 31)

La comunicación organizacional es una herramienta importante de gran aporte laboral que transmite en la actualidad la información dentro de las instituciones, así identificar los requerimientos, logros, metas y personal colaborador de las mismas. Aguado (2004) es la comunicación tanto entre los miembros de la organización como entre ésta y otros actores sociales, y cuenta con tres aspectos característicos como actor social:

- La cultura organizacional: conjunto de hábitos, patrones de conducta, dinámicas de una organización que, en definitiva, constituyen su identidad. Está a la vez es la expresión de una cultura organizacional dada.
- La identidad organizacional: percepción de su visión y misión, como también la forma de pensar que tiene la organización en sí misma.

- La imagen organizacional: percepción que tienen la organización de su entorno con los actores sociales y el público. Es también la forma que otros piensan de ella.

Esta comunicación es fundamental en las relaciones humanas, ya que por naturaleza el hombre requiere relacionarse con otras personas para poder socializar, satisfacer necesidades y afectos, esto lo logra solo a través de diversos medios de comunicación, por lo que las instituciones deben mantenerse actualizadas e informadas. “La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización”. (Chiavenato, pág. 321)

### 2.8.2. Clases de comunicación organizativa

Al describir anteriormente la comunicación organizacional, la cual agrupaba la identidad e imagen de la institución y el proceso de personas que intercambian e interactúan con información. Se pueden mencionar las siguientes:

### 2.8.3. Relaciones públicas

Establece la función de la gestión y mantiene relaciones mutuas entre una organización y el público del cual depende el logro de sus objetivos. Asuntos públicos, que están conectados con cambios sociales y políticos, formación de la opinión pública y toma de decisiones políticas.

“Relaciones públicas son una función orgánica para optimizar el funcionamiento y desarrollo de la organización, promover, mediante la participación programada, su adaptación al medio, así como la modificación en la conducta organización y la respuesta a las exigencias de cambio impuestas por su ambiente exterior”. (Bonilla, 2001, pág. 43)

Es importante mencionar que las relaciones públicas son un esfuerzo dirigido al análisis total de los diferentes elementos de comunicación, los cuales insertan en las relaciones entre los comportamientos individuales y grupales, entre los miembros directos e indirectos de una institución u organización y estructura de la misma.

#### 2.8.4. Comunicación interna y externa

\*La comunicación interna tiene un campo de actuación distinto: está dirigida a aquellas personas que forman parte de los procesos de gestión, elaboración y ejecución de los productos de la institución. La comunicación interna es mayor debido al importante papel que van desempeñando los cambios tecnológicos, la sofisticación de la mano de obra; de tal modo que las instituciones van tomando conciencia de la importancia del hombre.

Para Guzmán, (2012) la comunicación interna es la relación entre grupos, la moral, la productividad, y la solución de problemas entre otros. Esta se aprovecha y respeta por la institución, para después profundizarla y ampliarla.

\*La comunicación externa es la imagen que la institución proporciona a una serie de personas que forman parte del entorno en el que se encuentra.

#### 2.8.5. Comunicación escrita y oral

El comunicador debe tomar en cuenta, el público y la situación, al seleccionar las formas de comunicación, ya que algunas situaciones pueden exigir un medio específico. Como por ejemplo la escritura de un mensaje, siendo esta la comunicación escrita, la cual proporciona registros, referencias y fechas. Se debe preparar con cuidado y luego dirigirla a un público. Este medio de comunicación es ventajoso en el sentido que tiende a fomentar la uniformidad y procedimientos, en algunos casos, permite reducir costos por el ahorro, tal vez, de tiempo. Libreros, (2015) indica, que la escritura, con la ayuda de los signos, pudo haberse manifestado desde los hombres prehistóricos para poder expresar emociones y describir su entorno. “La escritura se ha mantenido como el medio mas eficaz para desarrollar, conservar y difundir el conocimiento”. (pág. 43)

Sin embargo, la comunicación escrita, tiene otra realidad en el presente: en desventaja la acumulación de mensajes e información escrita puede crear montañas de papeles o sufrir de deficiencias de redacción; además, con la comunicación escrita no se tiene una retroalimentación inmediata, por lo que, se necesita más tiempo para comprobar que los mensajes han sido recibidos y comprendidos.

La comunicación oral puede darse en una conversación o reunión frente a frente entre personas o en la presentación que hace un directivo ante el cuerpo docente o administrativo; o el docente ante los alumnos, puede ser formal o informal, planeada o accidental. La comunicación oral tiene una gran ventaja, que permite un rápido intercambio de ideas y mensajes con la retroalimentación inmediata correspondiente. Pero también cuenta con desventajas, ya que generalmente toma su tiempo y puede no llegarse a acuerdos o resultados tan pronto como se espera.

Libreros, (2015) describe que “la comunicación oral pone en juego habilidades físicas e intelectuales que permite expresar ideas a través del habla”, (pág. 44) es capaz de producir y recibir el lenguaje, o intercambio del diálogo con los mensajes y comprensión del mismo. Cuidar aspectos es muy importante para mejorar la comunicación oral, ya que esto puede determinar la efectividad del mensaje y la credibilidad ante las demás personas.

#### 2.8.6. Comunicación verbal y no verbal

Al hablar de comunicación verbal se habla del lenguaje, ya que el mismo sirve para transmitir información, sentimientos, emociones y experiencias. Sayas (1999) el pensamiento y lenguaje resultaron herramientas para la comunicación, imprescindibles para erigir la sociedad, ya que las habilidades generales del lenguaje influyen en la comunicación. Los mensajes de la comunicación se adquieren en dos formas: Oral: “es fundamental la capacidad para conformarlo y transmitirlo”, y en la escrita: se impone la habilidad para su redacción y la elección del medio al cual se va a comunicar.

Las palabras son las interacciones en la vida diaria, para Báez (2000) cuando se habla se usan palabras, al escribir se usan palabras, las cuales son formas de comunicación verbal, de modo que el lenguaje es fundamental en la vida social, pues da la capacidad de abstracción y de adquirir conceptos. También consiste en utilizar palabras, signos sonoros o auditivos para comunicarse con otras personas.

Al dividirse en comunicación oral y escrita, se determina que la oral se refiere a las palabras habladas en el proceso de comunicar, en primer lugar, puede ser cara a cara o por otra vía digital, los cuales inciden por la modulación y claridad de la voz, el tono, volumen, y rapidez. La

comunicación escrita puede ser la enviada por medio de escritura a mano alzada, correos o redes sociales, esta depende del vocabulario y estilos utilizados, claridad en la gramática y precisión del lenguaje.

La comunicación no verbal es la que incluye el lenguaje corporal, aunque no se haga uso del habla, incluye movimientos corporales, la postura, gestos con las manos y contacto visual, como también acercamiento e interacción corporal. Las expresiones faciales y hasta la forma de vestir también son de importancia, ya que dicen mucho, por ello esta es de suma importancia en la personalidad del hombre. “La comunicación no verbal, el contexto de la comunicación forman parte de la conversación como comunicación analógica” (significados contextuales). (Aguado, 2004, pág. 85)

Es aquella forma de comunicación presencial (no mediada por la escritura) es, precisamente, el de involucrar el acceso visual a la actitud del interlocutor. Báez (2000) menciona que en gran parte la base de las comunicaciones humanas se desarrolla a un nivel por debajo de la conciencia, en la cual las palabras solo tienen una relevancia indirecta. Por lo que la comunicación no verbal es: expresión facial, gestos, posturas, e incluso olores. “La comunicación no verbal se basa en analogías, en semejanzas, y por eso mismo permite un lenguaje más universal”. (pág. 11)

### 2.8.7. Comunicación formal e informal

La comunicación formal es una de las más importantes en una institución u organización; ya que por medio de ésta se transmite toda información que puede ser relevante para los grupos existentes dentro de la institución. La comunicación informal, por otra parte, es la no planificada, la que se da de forma espontánea dentro de la institución, esta es la que muchas veces se desarrolla por los miembros de la organización durante el desarrollo de sus funciones.

Al ser informal no significa que no sea importante, al contrario, es la que repercute en las relaciones laborales y personales. La comunicación formal ligada a las jerarquías y la segunda a los grupos que se forman dentro de la institución.

“La comunicación informal coexiste con la comunicación formal, pero puede superar los niveles jerárquicos o cortar las cadenas verticales de mando para hacer contacto prácticamente con cualquier persona de la organización”. (Chiavenato, pág. 316 y 317)

“La comunicación formal e informal se complementan y se necesitan mutuamente, conjuntamente con las comunicaciones formales coexisten las informales que expresan las necesidades afectivas de los hombres, la posibilidad de comunicar conocimientos más íntimos, interés”. (Sayas, 1990, pág. 84)

Los canales informales de comunicación surgen en forma espontánea entre las personas, son independientes de los canales formales autorizados y no siempre siguen la jerarquía de autoridad, canales que muchas veces no se realizan dentro de la institución u organización.

#### 2.8.8. Comunicación horizontal y vertical

La comunicación horizontal, es como trazar una línea, y hacerla de forma natural y abierta, en la comunicación efectiva entre superiores y compañeros. Podría decirse que es una de las principales, para que todo siga con rectitud.

Para Chiavenato la comunicación horizontal es el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas o compañeros, su propósito no es sólo informar, también es solicitar actividades de apoyo y coordinación.

- Solución de problemas interdepartamentales: intercambio de mensajes dentro del mismo departamento.
- Coordinación interdepartamental: mensajes entre diferentes departamentos y facilitar tareas. “La comunicación horizontal son los intercambios de información que se utiliza entre homólogos u otras personas que ocupan el mismo nivel jerárquico en la misma organización o entorno”. (Sayas, 1990, pág. 82)

La comunicación vertical para Chiavenato, busca crear empatía y un clima de trabajo unificado para buscar soluciones a los problemas de la institución.

## 2.9. Otras formas de comunicación

### 2.9.1. Comunicación directa e indirecta

La comunicación directa ha representado encontrar desde épocas prehistóricas, y ahora entre las culturas otras formas que permitan manifestarse a distancia o transmitir mensajes, desde aquí el hombre creó la escritura, lo que hizo hacer diferencias idiomáticas. Mientras que la lengua directamente hablada es la que escucha el hombre en un lugar y forma determinada, en su espacio y tiempo. Pero con la escritura se repartieron los mensajes y se dio la comunicación social e indirecta.

Comunicación directa la que se da entre individuos del mismo contexto y se realiza directamente por medio de la lengua y el lenguaje corporal, o sea de forma oral, permite expresar emociones, sentimientos, conocimientos, etc. como también intercambiar temas de uno a otro.

Maletzke (1992) la comunicación directa e inmediata es la que se realiza sin intermediarios, cara a cara; y la comunicación indirecta, transmitida a través de una distancia de espacio, tiempo entre las partes de la comunicación.

La comunicación directa es cuando se platica frente a frente, compartiendo un espacio y tiempo simultáneo, se dice que se establecen una comunicación directa, inmediata, sin intermediarios. “Aquí se pone en juego la comunicación verbal y no verbal, incluyendo otros elementos como edad, sexo, clase social, y el lugar donde se realiza la comunicación”. (Libreros, 2015, pág. 17)

Comunicación indirecta cuando la comunicación se da con uno u otros, aunque no estén físicamente cerca del emisor y se utiliza un instrumento o herramienta.

En la comunicación indirecta los interlocutores están separados por el tiempo, el espacio, o por ambas cosas, sin embargo, también pueden comunicarse gracias a un soporte tecnológico, por ejemplo, el papel, el teléfono u otro medio que les permita transmitir un mensaje sin estar cara a cara. (Libreros, 2015, pág. 68)

La comunicación indirecta es la que tiene como base un instrumento o herramienta como se describió anteriormente, esta puede ser personal o colectiva, pero donde el emisor y el receptor

están a distancia. Puede ser personal porque existe una retroalimentación, como hablar por teléfono, chat por internet, correos electrónicos, etc. En la indirecta colectiva el emisor tiene una comunicación con un grupo de receptores ayudado por un instrumento, por ejemplo: leer un libro, ver televisión, etc. Aunque esta tiene una mala imagen por ser débil, e ineficiente, no obstante, también tiene la posibilidad de ajustar o editar el mensaje constantemente.

### 2.9.2. Comunicación unilateral y bilateral

La comunicación unilateral es cuando el emisor envía un mensaje al receptor, pero la información se crea en una misma dirección, o sea cuando se entabla una conversación y al final solo se puede escuchar, no hay retroalimentación. Sayas (1990) describe a la comunicación unilateral donde no se intercambian roles entre los comunicadores, es decir, no es recíproca sin respuesta.

La comunicación bilateral es cuando el emisor y el receptor interactúan sus papeles, emisor y receptor participan en los mensajes, en esta hay retroalimentación. Sayas (1990) define a la comunicación como un proceso bilateral o sea un intercambio de información entre al menos dos personas o grupos: emisor quien transmite el mensaje, y el receptor el que recibe la información, y comprensión por lo que la información debe tener una significación hacia o para el receptor.

Comunicación unilateral: se le llama así por no existir una retroalimentación del mensaje, esta puede ser directa e indirecta. Libreros (2015) describe que, “tanto la comunicación directa como la indirecta permiten que el emisor y el receptor intercambien roles, es decir, que ambas partes en algún momento de la interacción desempeñen el papel del otro”, (pág. 68). Ejemplo de comunicación unilateral directa puede ser una conferencia, porque a pesar de lograr estar frente emisor y receptor no se logra realizar una conversación, por lo que no hay retroalimentación.

Ejemplo de unilateral indirecta, pueden ser los medios de comunicación, ya que el o los emisores hacen llegar el mensaje, sin embargo, el receptor no tiene oportunidad de dar una respuesta o mensaje al emisor.

Comunicación bilateral: Libreros (2015), describe que este “tipo de comunicación, los interlocutores realizan un consenso, se expresan e intercambian roles, favoreciendo el intercambio de ideas de una manera efectiva”, (pág.69). Este tipo de comunicación es ideal en las

conversaciones personales ya que se genera un dialogo, en ocasiones el emisor y el receptor realizan un cambio de papeles. La comunicación bilateral también puede ser directa, donde tanto emisor y receptor interactúan frente a frente. Pueden ser indirecta por ejemplo las llamadas por teléfono; ya que hay una respuesta hacia el emisor.

### 2.9.3. Comunicación intrapersonal

La comunicación intrapersonal es la que continuamente usa el hombre con un dialogo interno, o sea se requiere de una persona, regularmente lo utiliza en el autoestima y al revisar o analizar conceptos, esta se utiliza en todo momento, no requiere medios de comunicación. Esta comunicación requiere medios verbales o no verbales; ya que las personas no pueden expresar sus pensamientos sin utilizar un lenguaje.

Aguado (2004) menciona que la forma de comunicación intrapersonal, es en términos generales la referencia a la concepción de que interiorizan experiencias a través de una suerte de “diálogo con uno mismo”, que posteriormente se acentúan en forma de narración. Por ejemplo, cuando se revive un recuerdo o cuando se preguntan acerca de las emociones que provoca determinado acontecimiento, en lo que se está teniendo lugar una especie de diálogo implícito en el que se confronta el yo.

Constantemente se interroga acerca de lo que se vive, de lo que se siente y se piensa. La respuesta a esas preguntas ayuda a ordenar vivencias y a construir un relato coherente de lo que se es y lo que se hace, un relato que pueda ser entendido por otros. Para Báez (2000) Se refiere a la comunicación de la persona consigo misma, esta es un sistema cerrado, pero sin el mismo es imposible la comunicación con los demás, aunque no conlleva todos los elementos, esta lleva un código, y es el acto de pensar. “Ya que no se puede mantener una comunicación hacia fuera si no se ha mantenido una hacia dentro, con uno mismo”. (pág. 22)

### 2.9.4. Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal es en la que los individuos interaccionan entre sí, utilizando acciones, expresiones verbales, no verbales y físicas para comunicarse con otra persona. Así, se va

aconteciendo el mensaje bilateral con preguntas, respuestas. Pues la misma está presente en la vida desde los primeros años, ya que desde pequeños se va formando la interacción con gestos y elementos no verbales, girando las conversaciones.

Ahora, la comunicación no siempre es fluida y asertiva, hay barreras que pueden impedir que se desarrolle en óptimas condiciones. Algunas de ellas son: Báez (2000), la forma de comunicación social primera, más extendida y más relevante; hasta el punto de que las demás formas de comunicación se consideran en ocasiones extensiones de ésta. Al aceptar que se vive y se mueve en un mundo social con muchos sentidos, en el cual las personas o individuo constituyen la sede de la consciencia, la voluntad y la intencionalidad, entonces se entenderá que la comunicación interpersonal constituye la base de las relaciones humanas.

Es necesario, saber que no sólo la comunicación interpersonal constituye sociedad, sino que también la sociedad y la comunicación interpersonal constituyen al individuo, por lo que se asocia con la comunicación cara a cara, siendo esta una variación de la comunicación interpersonal. La comunicación cara a cara, la que se da en la interacción de dos personas o un grupo reducido de ellas, en presencia inmediata en actitud de dialogo, proceso de socialización y configuración de la personalidad de los individuos. Báez (2000) describe que la comunicación interpersonal cuenta con las siguientes características:

- Simetría: Participantes tienen las mismas posibilidades de intervención.
- Simultaneidad: Procesos interpretativos.
- Retroalimentación entre los participantes.
- Contexto: Resulta determinante no sólo en el sentido físico, sino sobre todo en el sentido semántico y cultural (significación de los espacios, objetos del entorno, etc.).
- Coordinación de la definición de la situación: Los participantes identifican y contribuyen en la situación comunicativa en que participan.
- Delimitación y coordinación de roles: Los participantes asumen y coordinan roles adecuados.

### 2.9.5. Comunicación intergrupala

La comunicación intergrupala o intragrupal se da cuando se comunican dos o varias personas pertenecientes a un mismo grupo, o la que involucra dos o más grupos. Y su importancia se establece entre emisor y receptor, e interpretar el o los mensajes. Sayas (1990), la comunicación intergrupala es la que se realiza en la comunidad local, en la cual la información se produce y distribuye por medio de un sistema de comunicación especializado y que concierne a la comunidad como un conjunto, también la que se establece dentro de un grupo específico.

“La comunicación intergrupala constituye la unidad básica de una sociedad, ya que, gracias a la formación del mismo, un individuo puede establecer vínculos que le sirven para encontrar a otras personas con intereses en común”. (Libreros, 2015, pág. 75)

Esta comunicación se da entre los sujetos que pertenecen a un grupo y pueden actuar individual o colectivamente, quienes tienen afinidad al grupo, manejan un mismo contexto y hasta creencias y así satisfacer sus propias necesidades. Aguado (2004) describe que para algunos autores la han definido como la sociedad de la información o del conocimiento. Ya que se vive en una sociedad con características como: las interacciones sociales, estructuras o instancias que con una gran variedad de funciones participan en relaciones sociales.

### 2.9.6. Comunicación escolar

La comunicación es parte de la educación, Boto sostiene que es un proceso por el cual una persona desarrolla sus capacidades, para enfrentarse positivamente a un medio social determinado e integrarse a él. El objetivo de la misma es dirigir, enseñar, encaminar y desarrollar las facultades intelectuales, físicas y morales de niños y adolescentes.

Velasquez (2011), menciona que la comunicación es el ámbito donde se desarrolla el proceso de transmisión-adquisición y el acto de enseñanza-aprendizaje, por lo que la escuela es una institución, cuya importancia es organizar procesos de socialización para funcionar diariamente y transmitir conocimientos.

La escuela y la comunicación vinculados con los medios, ya que todos ellos tienen que ver con formas paralelas de conocimiento del mundo, de adquisición de saberes y, en más de un caso, como un modo de sentirse integrado a la sociedad. Los medios son sólo una parte de la comunicación pues la clase de una escuela constituye un hecho comunicacional por excelencia.

Uzcategui, (2012) define la comunicación escolar en dos puntos: como primer punto a la comunicación escolar como el proceso de enseñanza, donde se desarrolla la motivación del alumno y el carácter creador de la actividad profesor, así formar correctamente la personalidad de los alumnos. En segundo punto se da la relación de profesor alumno, medio por el cual el docente desarrolla recursos personales y didácticos para cumplir la labor, que tiene como eje fundamental la relación con el alumno. Por lo que mencionaremos.

#### ❖ Enfoques de la comunicación escolar

Enfocarse en la comunicación escolar es reconocer a otros, tomarlos en consideración, de forma dinámica y activa, donde toda forma de comunicar en la escuela se originará con la cooperación, e intercambio de funciones, la comprensión y empatía. Donde toda comunicación se realiza de manera bidireccional, uno con otro, uno habla, otro escucha, y uno lee, otro escribe, existiendo intercambio de mensajes entre los participantes. Mustelier (2018) escribe que la comunicación, como la educación en su conjunto de la actividad humana. Menciona también que es un proceso de integración entre las personas que expresan sus cualidades psicológicas en el que se forman y desarrollan sus ideas, representaciones y sentimientos.

Cada persona tiene su sistema propio de comunicación en función de sus actitudes, sus orientaciones respecto a si misma y hacia los demás. La capacidad de comunicarse en cada individuo trasciende sus capacidades para hablar o escribir adecuadamente. Las características de la personalidad, sus posibilidades de éxito y autorrealización parecen estar en relación directa con su capacidad de comunicarse. (Mustelier, 2018)

Para Quispe (2012) la comunicación escolar es un hecho que se lleva a cabo en la vida diaria con los miembros de la comunidad educativa, existiendo interacción de la educación, factores históricos, culturales, sociales, comunicativos y cognitivos, enmarcando la educación, debiendo

reflexionar sobre las prácticas comunicativas que intervienen en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Unknown (2013), escribe que establecer un camino o un puente entre dos o más personas y si este análisis se relaciona con la educación, es a través de la comunicación (camino o puente) que se traslada un determinado tipo de conocimiento, destreza o valoración hacia otras personas que esperan aprender.

## 2.10. Comunicación y cultura organizacional

La comunicación es la acción y cualidad de toda institución u organización, por excelencia. Pues toda organización marcha porque las personas que están en ella se comunican.

Hernández, (2018) en su documento sobre la comunicación organizacional cita a Gerald Goldhaber, “quien considera la comunicación como un proceso dinámico que es transaccional, personal y enviado”, (pág. 7). Transaccional: envío y recepción de mensajes, proceso personal: la comunicación implica singularidad de las personas, seriado: la comunicación implica una serie de pasos repetidos.

La comunicación y la cultura organizacional, están y estarán siempre relacionados, pues cultural es como un conjunto de significados compartidos, que dan un marco común de referencia y, por tanto, patrones similares de comportamiento en el hombre. Ya que comunicarse bien, es una responsabilidad de comunicación compartida. “La comunicación es el proceso social más importante, sin este proceso, el hombre se encontraría aún en el primer eslabón de su desarrollo y no existiría la sociedad ni la cultura”. (Guzman, 2012, pág. 9)

Decir comunicación en una institución o empresa, es como decir verbo, ya que, el verbo es acción y movimiento, pues la comunicación es la que da las actividades principales en toda organización y como tal toda actividad está ligada a la cultura y junto con esta la comunicación se desarrolle, tanto dentro como fuera de la institución.

Como es claro la comunicación sólo es posible si los involucrados comparten elementos de conocimiento y pueden así entenderse unos con otros. Y esto se da conforme la cultura de las

personas involucradas. Razones por la cual cultura y comunicación están, pues, indisolublemente unidas. Toda comunicación depende de la cultura y toda cultura de la comunicación.

Cultura: es importante en la comunicación, ya que, el hombre, comparte un sistema de significado común, organizan la experiencia de acuerdo con dimensiones simbólicas similares. Entre comunicación y cultura hay vínculos importantes que implican una interdependencia, la cual redundará en beneficio de la eficacia de la organización.

Sin embargo, la relación entre ambas no es del todo clara debido a las diferencias que presentan los autores. De todos modos, no se puede tratar el tema de comunicación en la organización sin referirse a la cultura de la misma. Dado que todas las personas que forman parte de la organización se comunican al realizar su trabajo, el cometido principal del directivo de la comunicación en la organización es ayudar a que los demás cumplan con sus responsabilidades de comunicar. Para ello, debe estar localizado en el centro mismo del flujo de mensajes de la organización.

“Es preciso considerar un cambio de los valores en la cultura educativa: Frente a una actitud defensiva, la apertura; frente al aislamiento profesional, la comunidad; frente al individualismo, la colaboración; frente a la dependencia, la autonomía; frente a la dirección externa, la autorregulación...— UNESCO”. (Herrera, 2010, pág. 55)

## 2.11. La gestión educativa

La gestión educativa sin duda está vinculada con la ciencia de la administración aplicada en esta ocasión a las instituciones u organizaciones educativas. Aunque va más allá de la administración, es con la finalidad de mejorar los servicios educativos.

### 2.11.1. Significado del término gestión educativa

La gestión educativa es una disciplina en desarrollo constante, tal disciplina aún se encuentra buscando una identidad; y las definiciones de la misma, pocas veces son coincidentes entre sí. Por ser una disciplina joven. Debido a esto es necesario llevar todo un proceso de innovación a través de la comunicación y así comprender, la gestión educativa, pedagógica, institucional y escolar,

para construir alumnos capaces de desarrollarse hacer un cambio significativo para enfrentar al mundo.

Cruz, (2015) “la gestión implica cambios debido a que es una forma de organización, de donde se debe cambiar no solo lo interno sino también lo externo”. (pág. 1). Considerando los cambios también deben ser desde lo económico a lo global.

No se debe dejar atrás como menciona Cruz, la gestión se categoriza en cuatro ámbitos, educativa, institucional, escolar y pedagógica. Pero se tomara en cuenta como primero la gestión educativa, por ser un proceso sistemático orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas, con el propósito de enriquecer la comunicación en los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos y responder a las necesidades educativas, desde lo local a lo mundial.

Toda gestión educativa debe iniciar con una planeación y evaluación, con el fin de fortalecer las instituciones. Pero para ello Cruz menciona que la gestión necesita de algunas fases:

- ✓ Primera fase: autoevaluación, recopilar y analizar información, la cual permitirá identificar fortalezas y debilidades de la institución.
- ✓ Segunda fase: mejoramiento, metas que se establecen esperando cumplirlas y estrategias para mejorar.
- ✓ Tercera fase: ejecución de las primeras y alcanzar lo establecido.

Para Herrera, (2010) la gestión tiene tres campos importantes el primero la acción: forma de proceder para alcanzar el o los objetivos. Segundo, campo de investigación: de que tratará el proceso y quienes se dedicaran a conocerlo y tercero la innovación o desarrollo: acción de los sujetos, con la intención de transformarla.

Esto la convierte en una disciplina aplicada y no únicamente en una teoría. El objeto de la disciplina es el estudio de la organización del trabajo en el campo en conjunto con la comunicación y la educación. Sin embargo, no es únicamente una disciplina teórica, ya que su contenido incluye tanto los temas mismos de la gestión como la práctica de la misma.

### 2.11.2. Gestión institucional

Esta gestión se basa en el personal administrativo, donde cada miembro tiene que tener valores y conocimientos; ya que debido a esto parten las decisiones, y se formulan estrategias adecuadas. Puede ser la capacidad de generar y mantener conversaciones para la acción, planteándose un enfoque centrado en la comunicación; asunto importante en la presente investigación. Al centrar la interacción entre los miembros se puede decir que la gestión es la capacidad de articular representaciones mentales de los miembros de una organización y expresarlos de diferentes formas de comunicación.

Como menciona Cruz (2015), se creó con el hecho de mejorar la estructura administrativa de la institución, la cual ayuda a buena conducción de proyectos, que emprenden las administraciones para promover una mejor comunicación con intencionalidad pedagógica y una acción educativa.

Para Herrera, (2010) la gestión institucional comprende acciones de orden administrativo, gerencial, de política de persona y económico. Como también menciona que, “la gestión institucional educativa como medio y fin, que responde a propósitos asumidos como fundamentales, que se convierte en una acción estratégica”. (pág. 59)

### 2.11.3. Gestión escolar

La gestión escolar es la vía al mejoramiento para la educación. Cruz (2015) escribe que la palabra gestión es muy amplia y hablar de ella se involucra y amplía la educación, pero esta mas orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas. Tambien menciona que es necesario cuestionarse si en verdad se le está dando la importancia que se merece para lograr instituciones de la calidad externa e internamente y construir alumnos capaces de desarrollarse para enfrentar al mundo y hacer un cambio significativo.

Cruz (2015) describe que la UNESCO, precisa considerar un cambio en los valores en la cultura educativa, frente al aislamiento profesional, a una actitud defensiva, a la dependencia, y al individualismo. Herrera (2010) cita a Loera, “quien entiende por gestión escolar el conjunto de labores realizadas por los actores de la comunidad educativa”. (pág. 60); (director, maestros, personal, padres de familia y alumnos) quienes estan vinculados con las tareas en la escuela.

“Gestión escolar es logos (la definición racional de la finalidad y el modo), ethos (la cultura de la colectividad expresada fundamentalmente en las interrelaciones, pero también en la forma de tomar decisiones), y pathos (la identidad institucional y la identificación con la institución y con las personas que la integran”. (Raymundo, 2002, pág. 126)

La gestión escolar, por tanto, implica, la capacidad de comunicar, generar una definición colectiva y dinámica de las diversas formas de lograr adecuadamente el objetivo central de una escuela.

#### 2.11.4. Gestión pedagógica

Esta es importante para lograr la calidad educativa, más enfocada en relación con la comunicación profesor alumno.

“La gestión pedagógica está ligada a la calidad de la enseñanza y la responsabilidad cae en el docente debido a que él tiene la obligación de preparar y fortalecer los conocimientos de los alumnos, desarrollando las habilidades y destreza que pueden llegar a tener”. (Cruz K. G., 2015, pág. 4)

Esta está vinculada a los procesos de aprendizaje y esto lo relaciona de modo directo con la comunicación educación. Por lo tanto, la gestión educativa es concebida como un proceso de comunicación y aprendizaje orientado a la supervivencia de la organización mediante una articulación constante con el entorno o el contexto.

La gestión pedagógica busca aplicar los principios generales de la misión educativa en un campo específico, como el aula y otros espacios de la educación formal debidamente intencionada. “Está determinada por el desarrollo de teorías de la educación y de la gestión”. (Herrera, 2010, pág. 62)

En las distintas visiones de la gestión evocadas, está el tema del aprendizaje, encontrándose la necesidad de participación y compromiso por parte de los actores, porque la gestión educativa consiste eminentemente en trabajar con las personas que forman parte del contexto interno y son miembros de la organización.

Al considerar la definición inicial, se puede afirmar que la participación comunicativa de los actores es necesaria como parte de la gestión, porque al comunicarse aprende, se involucra, participa de forma activa, y de un mayor interés por la organización. En este sentido, cada acción que realice la

persona tendría una clara finalidad: la comunicación, el aprendizaje de los miembros de la organización, especialmente de los alumnos, lo cual repercute en una mejor educación.

El término gestión, menciona que es la disposición y la organización de los recursos de un grupo individuo o para obtener los resultados esperados.

Generalmente se dice que es el arte de anticipar participativamente el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro deseado de una organización; es una forma de alinear esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado. (Reyna, 2010, pág. 55)

La gestión educativa toma un sentido significativo se necesita que entren en juego las experiencias, las capacidades, las habilidades, las actitudes y los valores de los actores, y por encima de todo la comunicación, para ordenar propósitos y dirigir acciones a través de la selección de estrategias y actividades que les permitan asegurar el logro de los objetivos propuestos, para el cumplimiento de su misión y el alcance de la visión de la escuela a la que aspiran. (Reyna, 2010, pág. 61)



Figura 11

Objetivos de la gestión educativa.

Fuente: elaboración propia con base a Cruz (2015).

## 2.12. Elementos de la gestión escolar educativa y su importancia

La gestión escolar y sus elementos principales los cuales la hacen ver a futuro mejoras dentro de la institución pues hace que los directivos propongan metas, que es lo que desean y como las

alcanzaran para fortalecer el funcionamiento adecuado de la escuela mediante la realización de un conjunto de acciones, las cuales buscan el avance del centro educativo en los diferentes aspectos tanto pedagógico, psicológico o bien fundamentales en el que este se desarrolla.

Para Marconi (2012) los elementos de la gestión educativa son alcanzar una visión compartida acerca de hacia dónde se quiere ir, cuáles son las concepciones que se quieren promover. Mantener una comunicación con los involucrados en los procesos y así se faciliten las planificaciones, acciones y reflexiones de manera conjunta acerca de qué se quiere hacer y cómo, lo que deberá desarrollarse para que sean efectivos.

La importancia es que va en la búsqueda de mayor eficiencia, orientación y acción hacia el logro de la productividad en la escuela y las mejoras comunicacionales que requiere una gestión de calidad, para responder desde allí, a los retos y los cambios de la sociedad y del conocimiento. Ya que desde la gestión se organizan las interacciones afectivas, sociales y académicas de los individuos para luego dar un logro y formación de individuo a sociedad colectiva.

Para cerrar la definición, de la gestión educativa: Será más sencillo, dar a comprender la diferencia entre gestión educativa y administración educativa en los párrafos siguientes.

### 2.13. Diferencia entre gestión y administración

El término gestión educativa comparte áreas de acción con la administración, en el sentido que la administración abarca las funciones de planificación, organización, dirección, coordinación y control que van más allá de la institución educativa. La administración pertenece a las ciencias sociales, utiliza instrumentos para alcanzar sus objetivos y se desarrolló mediante conceptos estudiados, esta también se diferencia por tener como objeto los principios de manejar recursos materiales en entes sociales en diferentes órdenes, tanto políticos, económicos y sociales. Por ello, la administración educativa es una derivación de la administración general, considerando viable la aplicación de sus diversas técnicas, procedimientos e instrumentos al campo de la educación, esta administración inicia desde el Ministerio, direcciones departamentales, supervisiones y directivos de los establecimientos.

“La gestión se aplica al campo específico de la educación. Por tanto, la Gestión Educativa se enriquece con los desarrollos teórico- prácticos de estos campos del saber. Hoy se le considera una disciplina aplicada, un campo de acción, cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que cumplen una función educativa”. (Urrea, 2009, pág. 1)

A diferencia de la administración, la gestión es de carácter más humanitarios, o bien la comprensión e interpretación con la acción humana, ejecutando procesos educativos en sus distintas dimensiones, descritas anteriormente como: institucional, escolar y pedagógica. Implica a los involucrados el despliegue de habilidades, destrezas y técnicas operativas aplicadas para conseguir o alcanzar los objetivos.

## 2.14. Referencia de la comunicación en el sistema educativo guatemalteco

La educación en Guatemala es un tema de evaluar, con infinitas formas de pensar y hacer, de poderes y el que menos se enfoca es el de comunicar. La educación en Guatemala solo es un decir, un decir una oportunidad para todos, la vida y sus manifestaciones en general, en este país. Guatemala necesita una forma humana y técnica, pero más humana, para mejorar la calidad educativa y así mejorar la forma de vida de una persona, de una familia, de una comunidad, de el país. Un sistema educativo basado únicamente en instrucciones técnicas y académicas, no es tan eficiente como uno combinado primordialmente con una buena comunicación; ya que las comunicaciones mejoran las relaciones humanas, por ende al individuo desde su formación pedagógica educativa y así formar un mejor ciudadano. Y no es pretender decir que uno es mejor que el otro, solamente que uno es menos efectivo humanamente que el otro, pero debe ser la buena comunicación la esencia de cualquier manifestación humana para mejorar cualquier sistema educativo.

Cruz ( 2015) escribe que el sistema educativo, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) dice que la educación es un derecho inherente a la persona humana y una obligación del Estado. Y que sistema de gestión pública, es la que sirve para mejorar de manera continua, la ejecución de políticas públicas. Esto definirá tiempos para cumplir con los objetivos de las políticas y otorgar los recursos para conseguirlos.

La gestión del sistema educativo en Guatemala, se desarrolla desde el MINEDUC, e instituciones encargadas de la educación, que, organizan y desarrollan la educación en el país.

Pero en Guatemala se ha adaptado para un fin distinto que el de cumplir el derecho a la educación, y este fin responde al contexto de globalización imperante y a la lógica que la sociedad de mercado ha impuesto. (Cruz M. E., 2015)

La gestión educativa de Guatemala ha fallado en los siguientes aspectos:

- Ampliar cobertura educativa.
- Se cuenta con un Currículo Nacional Base (CNB) débil.
- No se adaptan los métodos pedagógicos según el contexto cultural e idiomático de las distintas comunidades del país.
- Se ha generado un cambio en ver lo público en los últimos 25 años, ahora la escuela pública es considerada mala. Comparación de la gestión del sistema educativo en Guatemala.

Imagen 1

Sistema privado de educación.



Imagen 2

Sistema de educación pública.



Imágenes 1 y 2. Fuente: elaboración propia con base en Cruz, (2015)

## 2.15. La comunicación y su relación con la gestión educativa

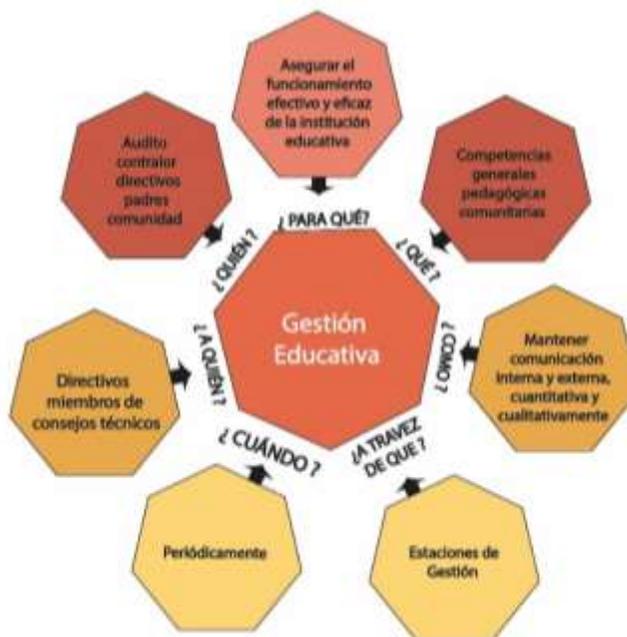
La comunicación en los centros educativos suma la importancia de un buen trabajo, el cual lo hace armonioso y con más eficiencia, mejora en el desempeño de las actividades y un mayor crecimiento para alcanzar objetivos. La buena comunicación es vital en toda gestión educativa, en la cual se evitan los malentendidos y todo el personal que conforma la institución logra comprender su trabajo individual, por ende, habrá mejores resultados.

La importancia de la comunicación en los seres humanos inicia desde que nacen, ya que tienen la necesidad de comunicarse. “La comunicación oral, escrita y no verbal son actividades propias de las personas; por lo que toda organización necesita comunicarse. Es la que permite desarrollar las actividades entre los participantes dentro de una institución u organización”. (Acosta, 2017)

Por consiguiente, todo trabajo que se realice no resultará de forma eficaz o no logrará los objetivos. Dado que si no hay una buena comunicación no habrá trabajo en equipo, pues la comunicación en toda institución es importante como los miembros de la misma y merece ser tomado en cuenta y ser informado, desde los alumnos hasta el personal de limpieza. Todo centro educativo debe estar en constante comunicación, lo que aportará mayor satisfacción a todo el personal, quienes estarán satisfechos y darán lo mejor de sí, esto aportará a que no se crean barreras de comunicación

Se debe destacar la importancia que tiene la comunicación entre los alumnos y profesores, equipo administrativo y de gestión de un centro educativo, así saber comunicarse de forma efectiva y eficaz. Por esta razón, los directivos tienen que saber fomentar y que se lleve una buena y adecuada comunicación entre todo el personal que conforma la institución. “Cabe destacar, que es necesario tomar en cuenta no solo la comunicación descendente, sino también la ascendente. En fin, una buena comunicación es parte fundamental para el éxito en las escuelas”. (Acosta, 2017)

Figura 12  
Comunicación y su relación con la gestión educativa.



Fuente: elaboración propia con base a Laswell.

## 2.16. Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel

### 2.16.1. Descripción de la historia de la institución educativa

La escuela Rural Mixta Santa Isabel en su proyecto educativo institucional (2010), se describe la historia de la siguiente forma: la escuela surge debido a la necesidad de atender a una mayor población estudiantil en la comunidad, dando el impulso a su creación en la jornada vespertina el señor Supervisor de ese entonces el Profesor: Rubén González Estrada y el director de la jornada matutina, el profesor: Vinicio Escalante Lima.

El establecimiento debe su nombre a la comunidad donde está ubicada, quedando como Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel; la cual fue fundada el 3 de febrero del año 1997, siendo la primera directora con grado, la profesora: Elsa Amarilis Recinos Lucero de García, iniciando con los grados de: el nivel preprimaria, grado de preparatoria; atendido por la profesora: Miriam del Carmen Pérez Galdámez, en el nivel primario por la Profesora: Gladis Noemí Gálvez Sáenz y el profesor, Enrique Villeda de León, con una población total de ciento setenta y cinco (175) alumnos. Entre los logros obtenidos por la institución en los años de 1998 al 2000 se encuentran:

la construcción de la Dirección, una cocina, la creación de cuarto grado primaria, construcción de siete baños para niños y niñas de preprimaria y primaria, construcción de una cisterna de agua y colocación del tinaco.

Del año 2001 al 2003 se implementaron los grados de quinto y sexto primario e ingresaron a formar parte del personal docente cuatro maestros del nivel primario por contrato y dos maestras de preprimaria presupuestadas, debido al crecimiento de la población estudiantil. En el año 2002 egresa la primera promoción de sexto grado de la escuela, en este período se amplió la cocina, se construyó el segundo nivel de la dirección y ampliación del primer nivel. Se construyó también un depósito para basura, el baño para docentes.

Se construyeron archiveros de concreto en las aulas de los niveles de preprimaria y primaria. Durante los siguientes años se les ha dado mantenimiento a las diferentes mejoras realizadas en el establecimiento para su buen funcionamiento. En el año 2007 se logró el apoyo psicológico por parte de la Escuela de psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, quedando nuestra escuela como sede.

En el año 2008 la escuela obtuvo el nombramiento de seis maestros de primaria en el renglón 0-11, así como el apoyo de AMSA en la extracción de basura. Durante el período del 2009 al 2010 la escuela contó con el nombramiento en el renglón 0-21 de una maestra especializada de Educación Física quien se encuentra en el establecimiento a tiempo completo cubriendo los niveles de preprimaria y primaria construcción de dos aulas, ampliación de la cocina, construcción de otro baño, para maestros, construcción de cuatro archiveros más de concreto en las aulas nuevas, construcción de gabinetes de concreto en la cocina donados por alumnos seminaristas, construcción de una pequeña bodega debajo de las gradas de las aulas nuevas, atendiendo hasta la fecha una población estudiantil de 475 alumnos y un total de 3 docentes en el nivel preprimaria en el renglón 0-11, en el nivel primario nueve docentes en el renglón 0-11, seis docentes en el renglón 0-21 y la Directora en el renglón 0-11 , haciendo un total de 16 docentes. La directora fundadora sigue actualmente ejerciendo su cargo.

### 2.16.2. Características de la ubicación de la escuela.

Las características de la ubicación de la escuela descritas en el proyecto educativo institucional (2010), la Escuela Oficial Rural Mixta está ubicada en la 7ª. Calle 3-73 zona 3 Santa Isabel I del municipio de Villa Nueva, departamento de Guatemala, siendo esta un área rural a escasos 3 kilómetros del casco urbano del municipio de Villa Nueva y a 18.5 kilómetros de la carretera que conduce al pacífico facilitando el acceso a los diferentes centros comerciales aledaños a esta colonia además cuenta con servicio de alumbrado público, alumbrado habitacional y agua potable racionada; sin embargo, no posee servicio de drenajes de aguas fluviales y aguas servidas, causando un alto grado de contaminación ambiental el cual pone en riesgo la vida de los habitantes que tienen hasta dos o más pozos ciegos dentro de sus viviendas por la falta de drenajes provocando un deslizamiento o hundimiento al momento de haber un temblor, terremoto u otro desastre natural, debido a la cantidad de perforaciones que existen en las viviendas de la comunidad. Siendo la escuela un sitio más vulnerable a este factor de riesgo.

La colonia Santa Isabel I, está catalogada como una de las zonas eminentemente roja por la inseguridad que se vive, esto por el índice delincriminal de parte de los grupos antisociales, entre estas pandillas juveniles, asaltos a mano armada, drogadictos, que operan en el sector.

La situación económica del país es inquietante y la comunidad no es la excepción, ya que los padres de familia optan por enviar a sus hijos a trabajar para que aporten a la economía del hogar y eso provoca que haya mayor deserción de la población de la escuela. También se puede agregar que la inseguridad de la colonia es otro factor de riesgo, ya que los estudiantes por la misma situación se unen a pandillas y abandonan sus estudios. Esto ocasiona que no exista un desarrollo tanto económico como profesional en las y los habitantes de este lugar. Este establecimiento también sufre de deserción escolar porque los padres prefieren que sus hijos estudien en la jornada matutina, los llevan a otros establecimientos y al no recibirlos los niños se quedan sin estudio afectando de esta manera la situación económica y social de los pobladores.

### 2.16.3. Datos generales

- a. Nombre o razón social: Escuela Oficial Rural Mixta Jornada Vespertina
- b. Dirección Geográfica: 7ª. Calle 3-73 zona 3 colonia Santa Isabel I Villa Nueva.
- c. Dirección Electrónica: escuelasantaisabel@hotmail.com
- d. Teléfono: 55137368
- e. Nombre de la comunidad sociolingüística en la que se encuentra la escuela
- f. Código del establecimiento:
  - Nivel Pre Primario: 01-15-6352-42
  - Nivel Primario: 01-15-6404-43
- g. Área: Rural
- h. Sector: Oficial
- i. Modalidad: Monolingüe
- j. Datos estadísticos: Cantidad de grados. Tres grados de preprimaria y doce grados de primaria.

### 2.16.4. Misión y visión

**VISIÓN:** ser una institución que fomente el desarrollo integral de los educandos, propiciando el aprendizaje constructivista, mediante la práctica de principios éticos y valores en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para enfrentar con carácter y determinación los retos de la vida diaria.

**MISIÓN:** somos una institución educativa orientada a proporcionar oportunidades en el proceso enseñanza-aprendizaje para la formación de ciudadanos incluyentes productivos en la sociedad guatemalteca.

## Capítulo III

### Marco Metodológico

#### 3.1. Método

El método utilizado fue inductivo-deductivo el cual se basa en observar hechos y acciones para así poder llegar a tener respuestas y/o conclusiones; en otros términos, el proceso se inició por los datos y se finalizó al llegar a una teoría, por lo tanto, “En el método inductivo se exponen leyes generales acerca del comportamiento o la conducta del objeto partiendo específicamente de la observación de casos particulares que se producen”. (Ramirez., 2016)

Para Rivera (2008), el método inductivo crea leyes, observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones.

Aunque dichas conclusiones podrían ser falsas, al mismo tiempo, la aplicación parcial de la lógica podría mantener su validez; por lo que, el “método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla el modelo propuesto”. (pág. 40)

#### 3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación se realizó con un enfoque mixto, ya que es el que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o en una serie de investigaciones para responder planteamientos. En esta investigación el enfoque cuantitativo se aplicó al determinar resultados numéricos utilizando la técnica de la encuesta, estudio de casos para explicar, describir y explorar información y que resulta importante para la sociedad.

“La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”. (Sampieri, 2014, pág. 532)

Para Sampieri (2014) “La investigación cualitativa – inductivo sugiere que, a partir de un fenómeno dado, se pueden encontrar similitudes en otro, permitiendo entender procesos, cambios y experiencias”. (pág. 381)

El método cuantitativo, da la posibilidad de generalizar resultados que otorguen control, réplica y comparación de los fenómenos de estudio con otros estudios similares; ya que, en la investigación, el proceso deductivo no es suficiente por sí mismo para explicar el conocimiento. Por lo que para Rivera (2008) “proceso deductivo lleva a la pretensión de que si se dan ciertas condiciones se pueden obtener ciertos resultados, es decir, la relación causa – efecto”. (pág. 31)

Según Sampieri (2014), el enfoque cuantitativo-deductivo, el investigador plantea su problema de investigación definiendo su objetivo y su pregunta “(lo que quiere hacer y lo que quiere saber)”. (pág. 13)

Implica recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Realiza inferencias, producto de toda la información recabada logrando un entendimiento del fenómeno bajo estudio ya que es la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una respuesta más completa del fenómeno de la comunicación y su relación con la gestión escolar, de la Escuela Santa Isabel de Villa Nueva, La información conceptual y teórica se obtuvo de libros y páginas web. Mientras que la información de campo se recabó directamente de las personas encuestadas y observaciones a través de instrumentos elaborados técnicamente para el efecto.

### 3.3. Objetivos

#### 3.3.1. General

Identificar la función de la comunicación en la gestión educativa dentro del aula entre profesores y alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva.

#### 3.3.2. Específicos

1.- Describir la función de la comunicación de profesor – profesor, para diferenciar el comportamiento de los mismos, con relación a la gestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva.

2.- Determinar la relación de la función de comunicación de los profesores para conocer el interés de los procesos con la gestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva.

3.- Definir la importancia de la función de la comunicación en la gestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva, para conocer las ventajas entre ellos.

### 3.4. Técnica

#### 3.4.1. Técnica de encuesta

La encuesta es especialmente indicada para recoger opiniones, creencias o actitudes. Esta técnica, se centra en la descripción de las clases de comunicación que se realizan entre estudiantes – profesores, y profesores – profesores, con relación a la gestión educativa de la Escuela Santa Isabel de Villa Nueva. Para Rivera (2008), las encuestas permitieron añadir a ésta un tipo de información más subjetiva o profunda que facilitó el análisis de los datos. “es más bien estable, convencional con criterios estandarizados y transversales que permiten que el conocimiento sea comunicable en diferentes campos disciplinares, contextos y regiones del planeta”. (pág. 14)

Para Aristizabal (2008) la encuesta se utiliza para “obtener información de un grupo representativo de individuos (la Muestra) y proyectar a partir de allí sus resultados a la población de estudio”.

(pág. 55) y para Rivera (2008) “las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio”. (pág. 62)

### 3.4.2. Técnica de Observación Directa e Indirecta

La observación es directa cuando al realizar la investigación, el investigador personalmente se pone en contacto con la obra a investigar. E indirecta cuando se trabaja solamente a través de las observaciones realizadas con anterioridad o bien el investigador revisa textos bibliográficos, entrevistas, informes y datos que estén relacionados con lo que está investigando. Para Sampieri (2014) es directa cuando el investigador se “concentra en las vivencias de los participantes tal como fueron (o son) sentidas y experimentadas”. (pág. 8)

## 3.5. Instrumentos

### 3.5.1. Guía de Encuesta

Los datos obtenidos han sido procesados, codificados y tabulados hasta obtener los resultados de la encuesta que son presentados en el informe con su respectivo análisis.

### 3.5.2. Guía de Observación

Se utilizó este instrumento por tener la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e inciertas en un contexto teórico.

## 3.6. Sujetos de la investigación

Para efectos de este estudio se define como población a la totalidad de las y los estudiantes de 4to, 5to y 6to grado de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de nivel primario, jornada Vespertina de Villa Nueva, del departamento de Guatemala y los profesores de dicha institución.

### 3.6.1. Tipo de muestra

El presente estudio, se aplicó el muestreo no probabilístico, por el carácter de la investigación y la cantidad de sujetos que colaboraron a responder las preguntas de la investigación, durante los meses de septiembre y octubre del año dos mil diecinueve. La muestra se definió de modo intencional, bajo la característica de flexibilidad de manera secuencial, siguiendo determinados criterios técnicos.

### 3.6.2. Criterios muestrales

- Profesores de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, jornada vespertina de Villa Nueva.
- Estudiantes inscritos en la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, jornada vespertina de Villa Nueva. (ciclo escolar 2019).

### 3.6.3. Tamaño de la muestra

- El tamaño de la muestra se definió bajo el criterio de saturación. Para efectos de este estudio, se encuestaron a 15 profesores de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, jornada vespertina de Villa Nueva.
- Se encuestaron a 132 estudiantes de una población de 423, de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, jornada vespertina de Villa Nueva. (ciclo escolar 2019).

### 3.6.4. Muestra

Los resultados se obtuvieron en las pruebas que se realizaron en base de datos que permitió comprobar la confiabilidad de ambos instrumentos, para ello se utilizó apuntes generales de estadística descriptiva (Carrera, 2018)

$$X = \frac{k * 1}{n}$$

Donde:

- X: variable a buscar
- k: número de datos obtenidos de los reactivos
- n: tamaño de total de la muestra

### 3.7. Procedimiento

El proceso utilizado para aplicar y recabar la información, fue el método inductivo - deductivo ya que este expone las leyes generales acerca del comportamiento o conducta del objeto, aplicándose con el enfoque mixto, que vincula datos cualitativos y cuantitativos, para lograr los objetivos y determinar una respuesta de la comunicación y su relación con la agestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, jornada vespertina del municipio de Villa Nueva, departamento de Guatemala.

Se utilizaron las técnicas de observación, directa e indirecta, los instrumentos respectivos con el cuestionario, se hizo de forma personal de manera escrita. Esta información es el fundamento para la elaboración de análisis y resultados.

Por lo tanto, el cuestionario y las observaciones, se realizaron para cada grupo:

- Se diseñó un cuestionario con 7 preguntas para los profesores, con el propósito de determinar la relación de la función de comunicación de los profesores para conocer el interés de los procesos con la gestión educativa.
- Se diseñó otro cuestionario para alumnos (as), dividido en datos demográficos, y aspectos comunicacionales, e identificar la función de la comunicación educativa dentro del aula entre profesores y alumnos.
- Se realizó un cuestionario de observación para describir la función de la comunicación de profesor – profesor, y determinar su relación para conocer el interés de los procesos con la gestión educativa.

Para encuestar a alumnos de la Escuela Santa Isabel se solicitó autorización al supervisor del área y a la directora de la Escuela Santa Isabel de Villa Nueva, jornada vespertina.

Una vez recopilada la información, por medio de las encuestas y observaciones se procedió a la tabulación de los datos.

La tabulación del instrumento se ejecutó con base en una tabla de cotejo, con los contenidos de cada ítem de la Escuela Santa Isabel. La validez es determinada en relación con los porcentajes mayores de las respuestas emitidas por cada grupo encuestado.

El proceso de los resultados se efectuó cuantitativamente, utilizando cuadros y gráficas estadísticas.

Se realizó la comparación entre las respuestas de profesores y alumnos, de profesores – profesores para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

## **Capítulo IV**

### **Análisis e interpretación de resultados**

#### **4.1. Información sobre los sujetos de estudio**

Por la naturaleza de la observación, hay una limitación de este estudio y es la identificación precisa de la función de la comunicación en la gestión educativa del comportamiento comunicativo de los alumnos. Pero es importante hacer descripción de los grupos estudiados, tanto directivos, profesores y alumnos.

En la escuela se encuentra un grupo mayor de profesoras siendo 12 y profesores 3, la mayoría entre los 35 años, a 50, que en relación a su formación académica la mayor parte solo cuenta con el título de nivel medio de magisterio y 4 han alcanzado estudios universitarios. Es importante destacar que se trata de profesores que cuentan con más experiencia en la docencia y el buen uso comunicacional dentro y fuera del aula.

Entre las características de los alumnos se pudo observar que se trata de un grupo homogéneo, cabe destacar la diferencia de género, predominando el masculino desde los primeros grados.

#### **4.2. Presentación e interpretación**

La encuesta aplicada a los alumnos (as) reunió la información requerida para construir el perfil de la función de comunicación en la gestión educativa, entre los profesores - alumnos, lo que cabe señalar se interpretará el tipo de comunicación que exista entre alumno – profesor y profesor – alumno. Para cada rasgo o pregunta, se incluye la información por categoría: nunca, rara vez, algunas veces, con frecuencia y siempre. Igualmente se incluye una gráfica para interpretar los reactivos.

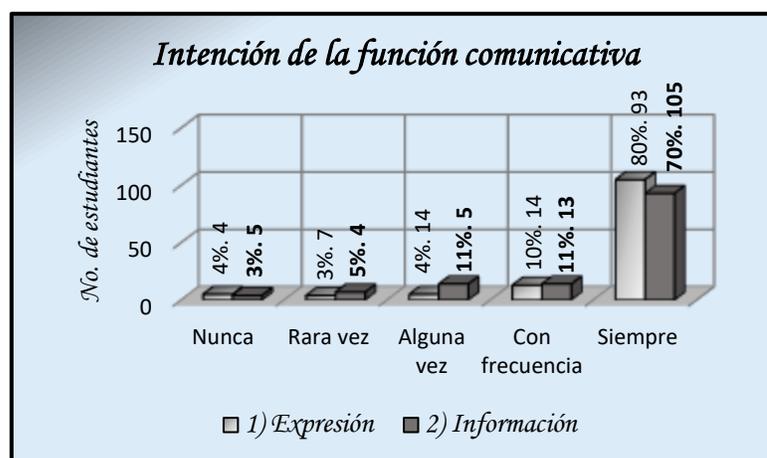
### 4.3. Información recabada

A continuación, se presenta la información recabada de manera detallada a través de gráficas los resultados obtenidos de las encuestas diseñadas para dicha investigación, las mismas se presentan de acuerdo a las magnitudes e indicadores que se mencionaron en el capítulo III. Los indicadores se presentan por medio de los reactivos del 1 al 14.

### 4.4. Intención de la función comunicativa en la gestión profesor – alumno

Respuesta u opinión de los alumnos sobre la intención o función comunicativa, se presenta en la siguiente gráfica con los reactivos 1 y 2.

Gráfica 1



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

1) El profesor (a) lo invita y le permite expresar como se siente en cada curso.

En el reactivo 1) expresión, presenta la opinión de los alumnos, con un 70 % que reflejan estar de acuerdo que el profesor les permite expresarse como se sienten dentro del aula. Un 11% expresa que con frecuencia y otro 11% algunas veces. Por lo que en la etapa de observación los alumnos expresan sentirse bien con su profesor (a).

2) El profesor (a) cuando habla transmite información respecto a cada curso.

En el reactivo número 2) información, menciona si los profesores transmiten la información requerida a la clase o curso que le corresponde en su horario establecido. Señalando la gráfica que un 80% de los alumnos se muestra en total acuerdo que el profesor (a) imparte el curso determinado y relata solo temas relacionados al mismo.

En el proceso de observación tanto los alumnos como los maestros expresan satisfacción cuando se transmite y se recibe la información de los cursos, existiendo una retroalimentación en la comunicación de cada aula.

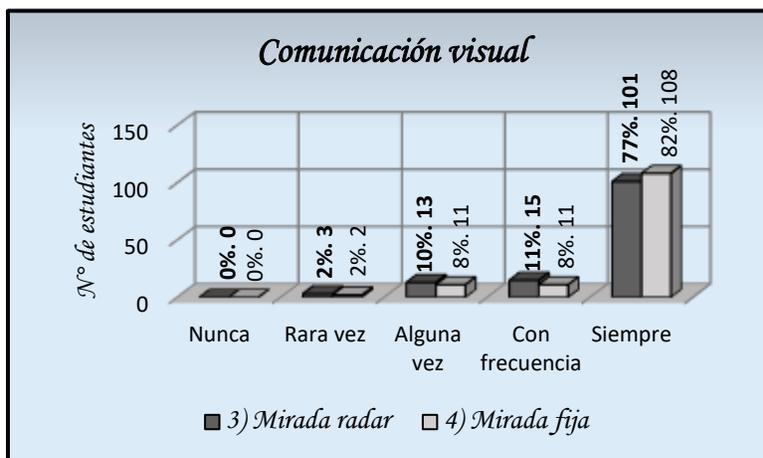
Es importante describir que los alumnos expresan estar de acuerdo con que los profesores (as), en sus discursos, permiten la expresión de sus emociones dentro del aula, levantándoles la autoestima, transmiten la información correcta al curso correspondiente y por consiguiente también genera disciplina. Con claridad estas intenciones, permiten a los alumnos conocer cuál es el efecto que el profesor (a) desea lograr al hablarles. Para lo que el maestro (a) debe conocer también el propósito de su mensaje, el rumbo claro de su discurso, así evaluar a lo largo de la clase, si logra su objetivo. También es importante recalcar que un profesor (a) quien es capaz de relacionarse en lo pedagógico y personal, es percibido por los alumnos como alguien más confiado y cercanos al mismo o misma, elevando la calidad de comunicación.

Finalmente, tanto en la observación como en los reactivos se hace presente el profesor (a) generando varias intenciones de comunicación y entre ella la disciplina en su forma de hablar o expresarse, lo que genera respeto dentro y fuera del aula, tanto entre alumnos – alumnos y alumnos – profesores.

#### 4.5. Comunicación visual y su función en la gestión educativa en el aula

Respuesta u opinión de los alumnos sobre el contacto visual comunicativo. La opinión de los alumnos se presenta en la gráfica con los reactivos, 3 y 4.

Gráfica 2



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

3) El profesor (a) desplaza su visita por todos los alumnos.

En la gráfica dos, se puede observar en el reactivo 3) Mirada hacia todos, el 77% está de acuerdo que el profesor (a), desplaza su vista hacia todos los alumnos en el aula. El 11% expresa que con frecuencia.

En la observación predomina la mirada como parte fundamental en la comunicación, pues muchas veces expresa más de una idea, tanto entre los alumnos como el profesor (a). La observación también destaca que a algunos alumnos no les gusta la mirada del maestro (a), pues esta los inhibe.

Aunque están de acuerdo que la mirada, ayuda a que los alumnos se sientan parte del curso, ya que la atención visual es importancia para ellos.

En el proceso de observación a los alumnos que les gusta participar y son extrovertidos, les atrae la comunicación con las miradas fijas, pues ellos siempre buscan dar una respuesta a su profesor (a), lo que es una retroalimentación en comunicación y esto hace más efectiva la misma. Ya que después de esta utilizan movimientos corporales y faciales, buscando debatir las preguntas o inquietudes, según el tema que estén tratando con su maestro (a).

4) El profesor (a) cuando quiere conseguir una respuesta fija la mirada en él o ella.

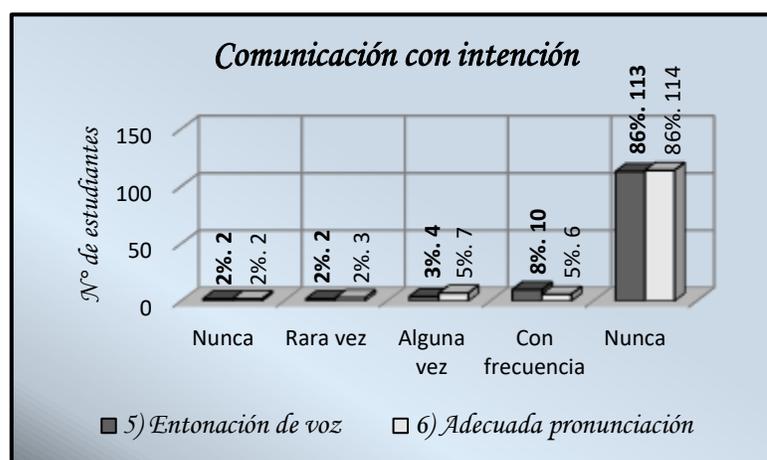
En esta gráfica, el reactivo número 4) mirada fija, al igual que en el anterior reactivo es importante la mirada del profesor (a) hacia los alumnos y más cuando se les está haciendo una pregunta y solicitando una respuesta. Estando el 82% en total acuerdo que el maestro (a) fija la mirada.

En estos reactivos de comunicación visual destaca, la mirada del profesor (a), ya que la mirada es básica en un proceso de comunicación, pues en un salón de clases permite la retroalimentación y un adecuado proceso de enseñanza.

#### 4.6. Comunicación con intención y su función en la gestión educativa en el aula

Respuesta u opinión de los alumnos sobre la intención comunicativa. La opinión de los alumnos se presenta en la gráfica con los reactivos 5 y 6.

Gráfica 3



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

5) El profesor (a), al hablar entona de manera tal que llama atención.

La gráfica tres, reactivo 5) tono de voz, presenta la opinión de los alumnos sobre la forma que llama la atención el profesor o (a) al entonar su voz, estando el 86% de acuerdo que los mismos llaman la atención mediante se expresan en el aula.

En la etapa de observación se pudo evidenciar que la mayor parte de estudiantes ven con importancia el tono de voz, pues esta genera la atención del profesor (a). Como también una mejor comprensión al comunicarse con ellos (as). De la misma forma se notó cuanta aceptación tienen los alumnos hacia los profesores (as) cuando entonan un volumen de voz adecuado, lo que les permite escuchar claramente, ayudando que la comunicación sea efectiva.

6) El profesor (a) tiene una adecuada pronunciación lo que facilita la comprensión de cada una de las palabras y términos que dice.

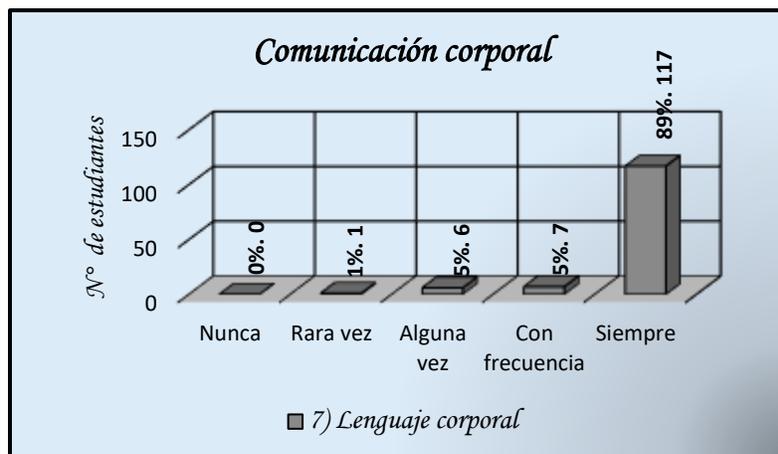
En el reactivo número 6) adecuada pronunciación, presenta que la opinión de los alumnos es que les facilita la comprensión de cada una de las palabras y términos que dice el profesor (a). En estos reactivos destaca, que el profesor (a) utiliza el volumen y pronunciación adecuado y permitiendo que el oyente mantenga la atención, pues es un elemento fundamental en el proceso comunicativo dentro del aula, ya que genera también cambio de información en el aprendizaje.

En la etapa de observación de la Escuela Oficial Santa Isabel, se pudo evidenciar que para los alumnos es importante, el lenguaje claro y comprensible y que mejor, en el volumen adecuado que les permite escuchar claramente lo que les están comunicando. También se logró tener opinión de los mismos expresando que los profesores (as) utilizan la velocidad adecuada, lo que les permite tomar nota de temas a su interés o copiar cuando el profesor (a) dicta. La velocidad con que se expresan es parte fundamental de la comunicación, en esta parte se pudo evidenciar que en los alumnos (a) de corta edad, adoptan los estilos de comunicación verbal de sus profesores.

#### 4.7. Comunicación corporal y su función en la gestión educativa en el aula

Respuesta de los alumnos sobre la expresión corporal comunicativa. La opinión de los alumnos se presenta en la gráfica, con el reactivo 7.

Gráfica 4



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

7) El profesor (a) hace una buena combinación del uso del gesto de cara y cuerpo con lo que escribe y lo que habla para ayudar a que comprendan mejor.

En el reactivo número 7) lenguaje corporal, el 89% de los alumnos expresó que su profesor (a) hace una buena combinación del uso del gesto de cara y cuerpo con lo que escribe y lo que habla, pues esta combinación comunicativa ayuda a que comprendan mejor, y mantener el control y disciplina.

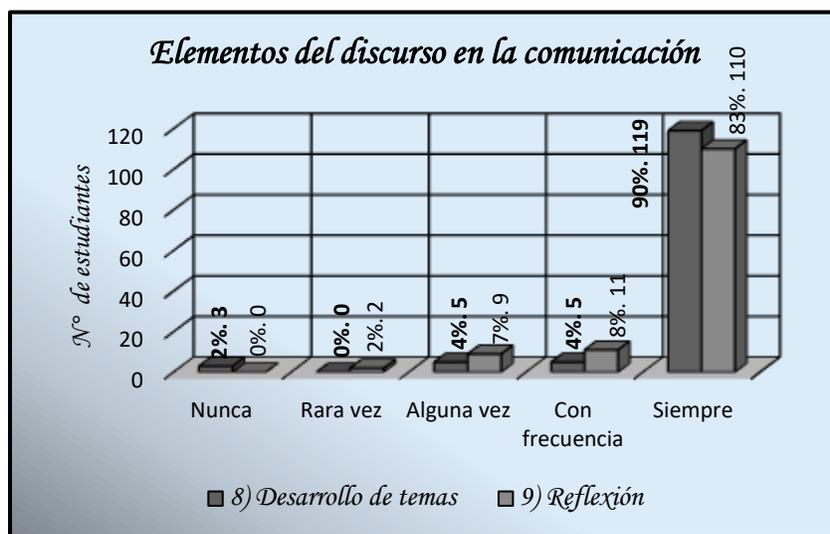
En la etapa de la observación se pudo anotar que las expresiones corporales son tanto, herramientas de la comunicación verbal y no verbal, pues casi toda expresión la emplea consciente e inconscientemente, y en el caso de los profesores (as) estas expresiones generan actos de aceptación hacia los alumnos. Los alumnos notan el movimiento corporal de su profesor (a) a manera de llamar la atención, pues esto ayuda que el alumno siga su rendimiento.

En esta etapa en los salones de clase de la Escuela Santa Isabel, se pudo evidenciar que esta actividad que realiza el profesor (a) de caminar, pone en evidencia el nerviosismo de algunos alumnos, pero otros también al ver a su profesor (a) caminar por el salón, o desplazarse por toda el aula hace posible su interacción con el mismo; ya que es lo que caracteriza a un maestro.

#### 4.8. Elementos del discurso en la comunicación y su función en la gestión educativa en el aula

Respuesta u opinión de los alumnos sobre la expresión comunicativa/educativa, se presenta en la gráfica, con los reactivos 8 y 9.

Gráfica 5



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

8) El profesor (a) da buena estructura desarrollo de los temas para comprender mejor.

En la gráfica se puede observar el reactivo 8) desarrollo de temas, el 90% de los alumnos comprende a su profesor (a) ya que da buena estructura en el desarrollo de los temas. Los alumnos expresan que no hay necesidad que este repitiendo varias veces, pues sus maestros (as) siempre llevan material para explicarles temas difíciles.

En la etapa de observación la mayor parte de estudiantes agradece con gestos, el que su maestro (a) lleve material para que realicen actividades diferentes. Ya que en esta forma de realizar su trabajo utiliza y aprenden diferentes tipos de comunicación.

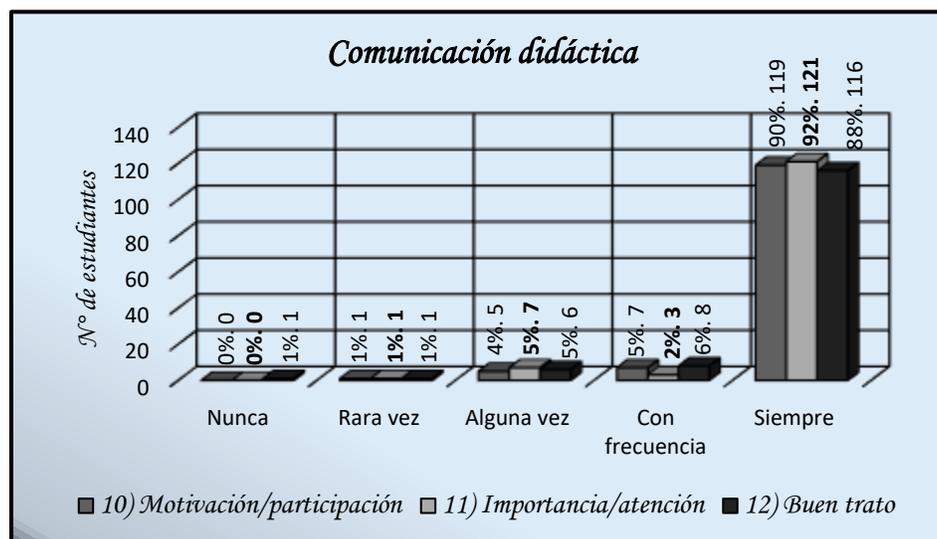
9) El profesor (a) termina la clase con ejemplos reflexiones o preguntas.

En el reactivo 9) reflexión, muestra que en su mayoría de los alumnos no solo aceptan, si no también aprecian que el profesor (a) termine la clase con ejemplos y reflexiones. Ya que esto los motiva a tener más interacción entre ellos. Teniendo un 83% de alumnos que acepta el reactivo. En el proceso de observación se pudo anotar lo importante que es expresarse comunicacionalmente a un determinado grupo y enseñarle valores de reflexión, pues al ser estos niños y niñas que forman y formaran el futuro de la sociedad.

#### 4.9. Comunicación didáctica y su función en la gestión educativa en el aula

Respuesta u opinión de los alumnos sobre la comunicación didáctica. Se presenta en la gráfica, con los reactivos 10, 11 y 12.

Gráfica 6



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

10) El profesor (a) motiva con palabras positivas.

En la gráfica se puede apreciar en el reactivo 10) motivación/participación, que la escuela tiene maestros (as) que motivan con palabras positivas a sus alumnos (as), expresando el 90% de los mismos que sus profesores (as) fomentan de esa forma la participación.

En la Escuela Santa Isabel, en la etapa de observación se pudo notar que los salones manejan valores, con palabras positivas en sus paredes. Esta comunicación escrita es importante para los alumnos, pues diariamente pueden ellos y ellas leer el mensaje positivo, como también acostumbrarse a ver su ortografía en las palabras. Se pudo observar que tanto los alumnos como maestros entablan una mejor comunicación cuando inician a expresarse con palabras y un lenguaje positivo. Aceptan que el profesor (a) fomenta participación espontánea, pues por otra parte es importante esta forma de comunicación pues hace tener una retroalimentación en la comunicación y en el aprendizaje.

11) El profesor (a) trata de hacer ver lo importante que es aprender.

La gráfica presenta en el reactivo 11) importancia/atención, que el 92% de los alumnos opina que el profesor (a) trata de hacer ver lo importante que es aprender.

12) EL profesor (a) se caracteriza por dar buen trato.

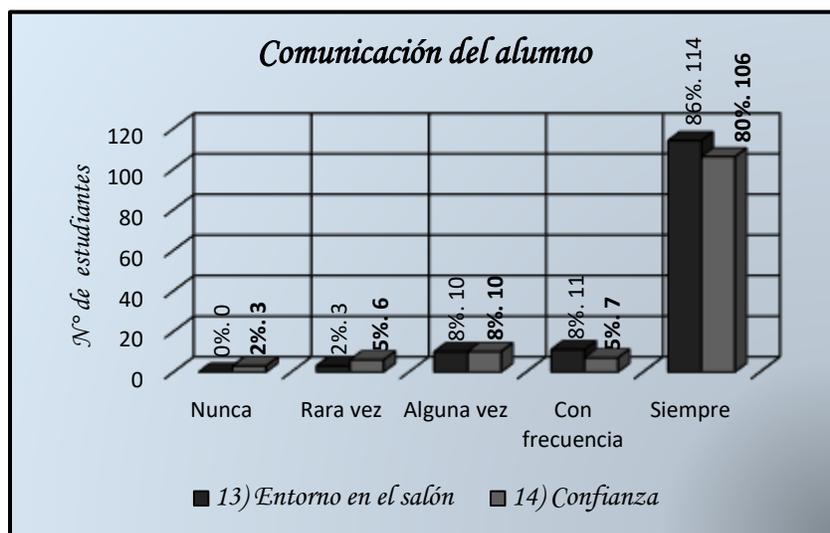
Se muestra en la gráfica, reactivo 12) buen trato, que el 88% de los alumnos caracteriza a su profesor (a) por dar buen trato, siendo esto de suma importancia en la comunicación.

Es importante conocer el estilo comunicativo que utilizan los profesores (as) en su didáctica para enseñanza y aprendizaje de sus alumnos (as). Pues la escuela es parte fundamental en los modelos de comunicación, porque establece un proceso comunicativo entre alumno – profesor y profesor – alumno. Ya que de forma gradual el tipo de comunicación en los alumnos llega a fórmalos como seres sociales. Y al lograr que los alumnos interactúen, demuestran actitudes y acciones que podían ver como incapaces de hacerlo. Todo ello permite a los alumnos (as) ir aclarando dudas, por lo que la comunicación ha jugado un papel importante, entablando interacciones de cambio (emisor – receptor), y a comprender que existe una retroalimentación.

#### 4.10. Comunicación del alumno y su función en la gestión educativa hacia el maestro en el aula

Respuesta u opinión de los alumnos sobre la comunicación entre ellos y su profesor (a). Se presenta en la gráfica, con los reactivos 13 y 14. Estos reactivos son importantes de conocer, porque de tal forma se encontrará la interacción o la respuesta de comunicación.

Gráfica 7



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

13) Es agradable entre usted y su profesor el ambiente en clase.

En el reactivo 13) entorno en el salón, se muestra que el 86% de los alumnos acepta que es agradable el ambiente en la clase cuando está el profesor (a). Esto representa que la función comunicativa sigue siendo aceptada entre alumno – profesor y profesor – alumno.

14) ¿Siente usted la confianza de pedir ayuda a su profesor (a) en cualquier dificultad que se le presente dentro de la clase?

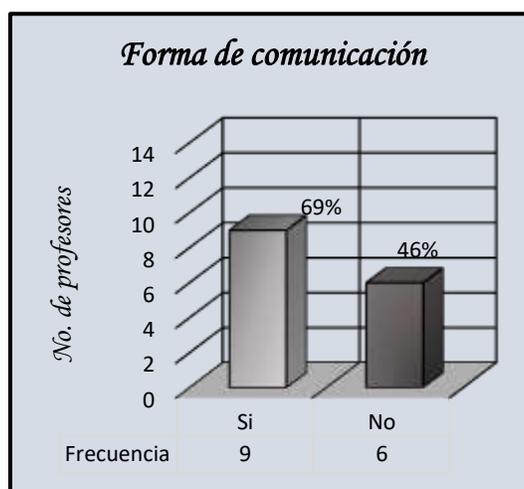
En la gráfica muestra el reactivo 14) confianza, que los alumnos opinan que el 80% siempre se acerca a su profesor (a) en cualquier dificultad que se le presente dentro de la clase, ya que esto demuestra que le tienen confianza y existe una retroalimentación en la comunicación entre ellos.

#### 4.11. Interpretación del cuestionario profesor – profesor y su relación con la gestión educativa

Es importante señalar que la comunicación cuenta con intenciones comunicativas, para estimular la participación activa. Y a manera de encontrar la función de comunicación en la gestión educativa entre profesor – profesor de la Escuela Oficial Rural Mixta de Santa Isabel se presentan los resultados concernientes a las dos dimensiones estudiadas cuestionario de interrogantes, dirigidas a los profesores respondiéndolas con un sí o un no, las cuales estarán representadas con sus gráficas, e interpretación de algunas justificaciones y junto a ellas la interpretación del cuestionario de observación.

- 1) ¿Conoce usted el equipo y la función de la comunicación en la gestión educativa de su escuela?

Gráfica 8



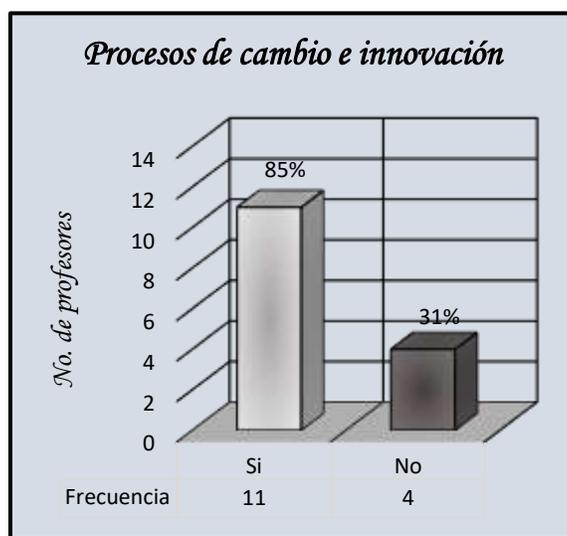
Fuente: elaboración propia con base en encuestas a profesores, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

La gráfica muestra que solo el 69% conoce el equipo y la función de comunicación en la gestión educativa, expresando en la justificación, que en su mayoría existen jerarquías, esto quiere decir que conlleva un proceso y orden para que exista una buena relación en la gestión educativa. Por otra parte, en la observación se pudo constatar que no hay una buena organización y que la comunicación, como reuniones de trabajo, información escrita. Pero todo ello depende de las directrices del Ministerio de Educación, que luego son trasladadas al área Departamental,

supervisión y por último dirección de la escuela. También expresan que, todos los años se forman comisiones, pero siempre termina siendo la directora el medio de comunicación para lo que se quiera alcanzar con base a la gestión tanto interna como externa. Por lo que los canales de comunicación no son efectivos.

- 2) ¿Conoce si para implementar procesos de cambios e innovación en la escuela, se convocan a reuniones comunicacionales a padres de familia, estudiantes y administrativos, participando usted en los mismos?

Gráfica 9

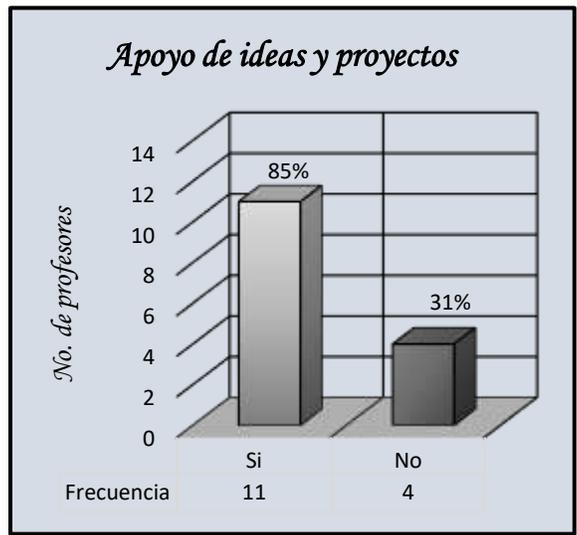


Fuente: elaboración propia con base en encuestas a profesores, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

La gráfica muestra que solo el 85% de los maestros (as) conoce que se implementan procesos de cambio en la escuela. Justificando que, dentro de la programación del calendario escolar anual se contemplan las reuniones con padres de familia, cuatro veces al año, para lograr el avance en el proceso de enseñanza – aprendizaje y cuando se generan actividades extra aula, es necesario que los padres también lo autoricen. En los cambios, únicamente buscan que se cumplan con las competencias requeridas por el Ministerio de Educación Nacional ya estandarizadas. Pues otras planificaciones y opiniones no las toman en cuenta. En la observación se pudo percibir que no existe una comunicación abierta entre el personal, tampoco entre el equipo directivo y los profesores, cabe señalar que se refiere a una comunicación descendente.

3) ¿Propone ideas, estrategias, planes de ajustes o proyectos para fortalecer los procesos de cambio en la comunicación y la gestión educativa?

Gráfica 10

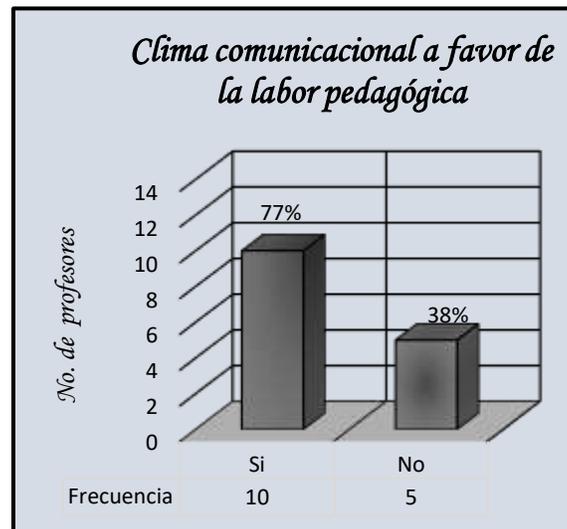


Fuente: elaboración propia con base en encuestas a profesores, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

Se muestra en la presente gráfica que el 85% de maestros (as), propone ideas, para fortalecer el proceso de cambio en la comunicación y la gestión educativa. Justifican que: se está en constante participación hoy se busca actualización pedagógica para aplicarla en el salón de clases como una nueva metodología tratando de innovar y fortalecer la enseñanza, pero no son consideradas las sugerencias. Pues únicamente proyectan e impulsan lo del MINEDUC. En la observación se pudo percibir la no aceptación de dar y recibir la información necesaria para el desarrollo de su trabajo. Y se pudo extrapolar que no existe una comunicación entre las áreas de trabajo.

- 4) ¿Considera usted que el clima comunicacional de la escuela favorece  o dificulta  la labor pedagógica?

Gráfica 11



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a profesores, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

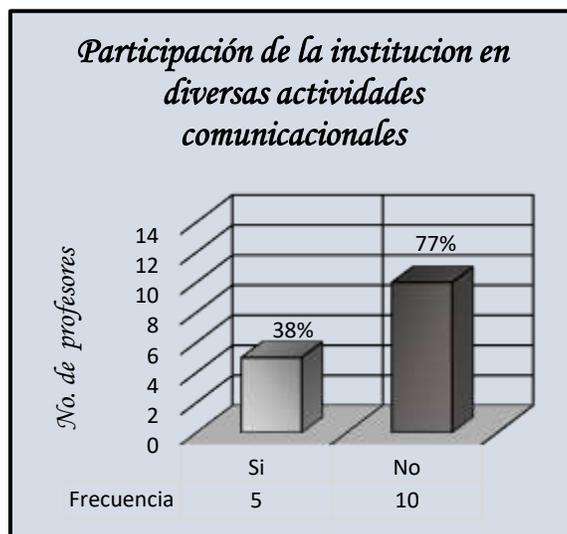
La presente gráfica muestra que el 77% de los maestros (as) expreso que dificulta la labor pedagógica.

Se justifica que debe ser considerado ya que es indispensable para propiciar un buen funcionamiento en las gestiones educativas; pero la escuela no cuenta con formas de comunicación adecuada y la misma es vital para tener una buena organización.

En la observación se pudo constatar que la mayoría de los profesores está de acuerdo con la aseveración que el factor comunicación está presente en toda la gestión educativa y curricular, pero esta se ve afectada en la institución por falta de la misma. Lo que se puede manifestar que dentro de la escuela la falta de comunicación afecta el clima y la sana convivencia.

5) ¿La institución propone y participa de algún proyecto interno o externo para mejorar la función de comunicación en la gestión educativa?

Gráfica 12



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a profesores, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

La gráfica muestra un 77% de respuesta negativa, que la Escuela no participa ni propone mejoras comunicativas.

Justificando que, les gustaría conformar comisiones internas para mejorar el funcionamiento en la gestión escolar. Por lo que ayudaría a cambiar el ambiente comunicacional entre compañeros, así también tener mayor participación en gestiones escolares y mejorar el ambiente interpersonal dentro de la escuela.

La convivencia es amplia y compleja, debido a que se trata con diversidad de personas y también se debe a que todo debería ir en dirección al uso e influencia de un buen liderazgo profesional y así encontrar una buena comunicación entre el personal. Ya que la participación de todos fomentaría el trabajo colaborativo y eficaz. Pues la comunicación que se puede observar en la Escuela Santa Isabel es más profesor – alumno y alumno – profesor.

6) ¿Conoce algún manual de comunicación que exista para procesos entre docentes, coordinación y personal administrativo?

Gráfica 13



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a profesores, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

Justifican que no hay, solo la forma de comunicarse de cada uno agregándole los valores.

7) ¿Considera accesible la comunicación con la gestión educativa, hacia la coordinación para la que trabaja?

Gráfica 14



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a profesores, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

Se puede observar en la gráfica que el 77% de los maestros no encuentra accesible la comunicación con la gestión educativa, dentro de la Escuela Oficial Santa Isabel.

Justifican que es compleja por cuestión de tiempo y por la diversidad de pensamientos, ya que no siempre se busca la flexibilidad, sino más bien se rigen a los lineamientos que exigen como trabajadores y servidores públicos. La comunicación en la escuela no es la adecuada, por lo que algunas veces no llega la información en el momento adecuado, y ellos por iniciativa buscan la información para realizar actividades o trabajos que son asignados para ciertas fechas. Y con relación a la comunicación de gestiones dentro de la escuela no son comunicados y llegan a saber sobre los proyectos cuando ya están adelantados o bien están por terminar.

En la observación, el principal medio de comunicación para la transmisión de información en la gestión educativa, regularmente la realizan a través de circulares internas donde se transmite la

información de interés. Por medio de WhatsApp, comunicación verbal directa y reuniones sin dinámicas comunicacionales, lo que las hace tediosas y aburridas. Por lo que nos permite señalar que dentro de la institución no hay una buena comunicación e información.

#### 4.12. Informe de datos generales

En el presente inciso se muestra de manera detallada a través de gráficas, los resultados obtenidos en los cuestionarios tipo encuestas aplicadas a los alumnos y personal docente y directivos de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, y fueron, manejados cuantitativamente y analizados de forma estadística descriptiva. A fin de constatar la función de la comunicación en la gestión educativa.

El uso de la metodología permitió la elaboración de los cuestionarios, basados en el marco teórico de estudio, esto puede resultar una contribución, para poder replicar el estudio en periodos subsiguientes. Dichos resultados obtenidos concernientes a las medidas estudiadas, permite conocer a profundidad las respuestas a los objetivos propuestos.

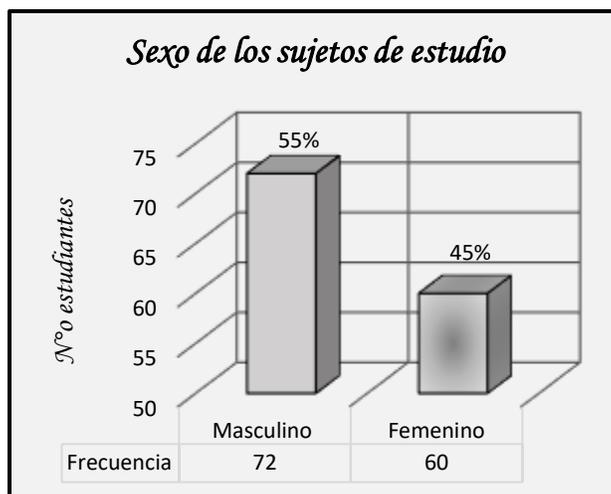
Para analizar los datos generales de cada grado se realizó de la siguiente forma. Ejemplo análisis de cuarto grado de primaria, 43 alumnos por 14 reactivos con un total de 602 respuestas, quinto grado de primaria, 33 alumnos por 14 reactivos con un total de 462 respuestas y sexto grado de primaria con 56 alumnos por 14 reactivos con un total de 784 respuestas.

Con las respuestas obtenidas por los diferentes alumnos de los grados cuarto, quinto y sexto de primaria de la Escuela Oficial Rural Mixta, Santa Isabel de Villa Nueva, se interpretaron las respuestas de la siguiente forma. Con frecuencia los reactivos entre la intención comunicativa profesor – alumno, comunicación visual y comunicación corporal, fueron aceptadas por los alumnos con un siempre. Comunicación con intención obtenía respuestas de siempre y con frecuencia, elementos del discurso en la comunicación, comunicación didáctica obtuvo respuestas de algunas veces, siempre y con frecuencia. Y por último la comunicación del alumno, sus respuestas fueron rara vez, algunas veces, con frecuencia, siempre, pero también se encontraron respuestas de nunca.

#### 4.13. Aspectos generales de los alumnos estudiados

Los grupos de alumnos estudiados, contribuyeron de forma intencional bajo los siguientes criterios:

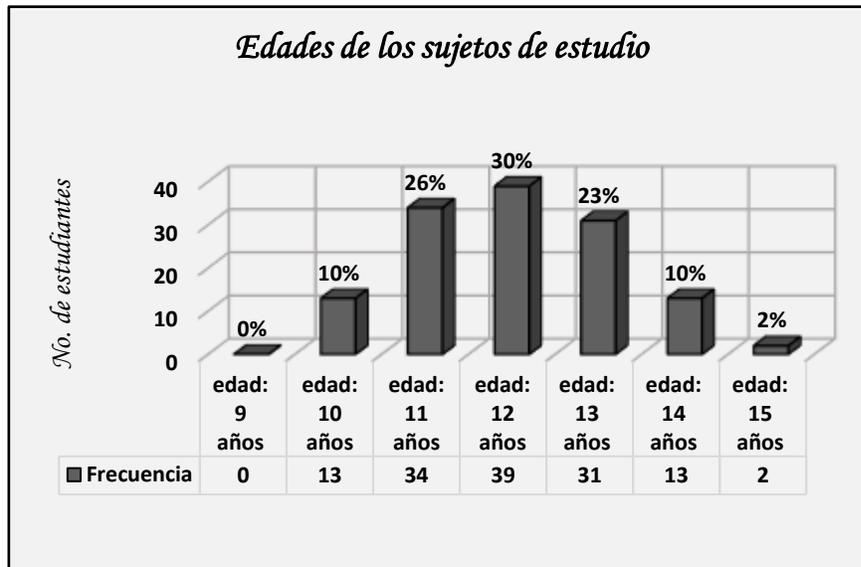
Gráfica 15



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

La gráfica muestra los datos generales de sexo, en la que predomina el sexo masculino, con un 55%, observando el sexo femenino con un 45%.

Gráfica 16



Fuente: elaboración propia con base en encuestas a alumnos,  
Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

Datos generales de las edades de los sujetos de estudio, (alumnos), entre los cuales que predominan alumnos comprendidos entre los 12 años, con un 30%, seguido los de 11 años con un 26%.

#### 4.14. Datos generales de los maestros

Se construyó un cuestionario con el perfil de la función de la comunicación en la gestión educativa, para los profesores (as), tabulando cuantitativamente los resultados de las encuestas. Con esta base se obtuvieron los porcentajes obtenidos a partir de las preguntas, con relación a la función de la comunicación, presentando también sus justificaciones.

Tabla 1: datos de profesores.

<i>Datos del personal</i>	<i>Categoría de Respuesta</i>				
<i>Sexo</i>	Masculino 3			Femenino 12	
<i>Edad</i>	20 a 25 3	26 a 30	31 a 35 4	36 a 40 1	41 a 50 7
<i>Años de experiencia docente</i>	0 a 5 3	6 a 10 3	11 a 15 2	16 a 20 4	21 a 25 3
<i>Nivel máximo de escolaridad</i>	Diversificado 11	Licenciatura 4	Maestría	Doctorado	

Fuente: elaboración propia con base en encuestas a profesores, Escuela Oficial Rural Mixta Sta. Isabel.

#### 4.15. Análisis de resultados

Como se ha descrito anteriormente, el número de los alumnos y profesores estudiados, permitió obtener a través de los instrumentos contruidos y aplicados una mirada más objetiva, sobre la percepción de los integrantes de la escuela logrando un acercamiento al tema de estudio, e identificar la función de la comunicación en la gestión educativa entre profesores y alumnos, como también describir la misma entre profesor – profesor en la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel, jornada vespertina, por lo que los resultados recabados a lo largo del estudio, contribuirán a un mejor planteamiento de objetivos y estudios a futuro.

A continuación, se describirá la abstracción de los resultados en los instrumentos aplicados, observándose la aproximación hacia los objetivos.

Se observa que los factores importantes para identificar la función de comunicación en la gestión educativa dentro del aula que el profesor utiliza para sus alumnos se dan en la primera tendencia

observada, los factores relacionados con la intención comunicativa profesor – alumno, con un 70 al 80%. Identificando así un tipo de comunicación interpersonal aceptable entre ellos. Lo que también ayudo a identificar fue la escolaridad del maestro y sus años de servicio, entre el profesor y el alumno. Se notó que los maestros (as) con un nivel mayor de escolaridad hacen uso de una mejor función comunicacional ante la gestión educativa practicando un tipo de comunicación interpersonal, de quienes tienen un menor grado académico.

Se obtuvo una relación estadística entre la comunicación visual que es importante y fundamental en la función comunicativa ante la gestión educativa, por ende, también se relaciona con la comunicación interpersonal, y la comunicación cara a cara entre un 77 y 82%, pues tradicionalmente en la sociedad sustancial el sentido de la vista suele decir más que una palabra.

Con respecto a identificar la función de la comunicación en la gestión educativa dentro del aula. El estudio encontró que la comunicación con intención está en el 86%. Lo que corresponde a un tipo de comunicación interpersonal, lo que también amerita mencionar que corresponde a una buena función de comunicación en la gestión educativa alumno – profesor, profesor – alumno.

Entre las otras relaciones estadísticas se puede señalar la comunicación corporal que va estrechamente relacionada con la comunicación interpersonal, ayudando está a una mejor gestión educativa dentro del salón. Encontrándose con un 89%.

A esta investigación se le añadió el estudio didáctico comunicativo, el cual muestra estadísticamente del 80 al 92%, en lo cual el profesor, muestra correlaciones con la intención comunicativa, motivando, fomentando la participación, haciendo ver lo importante que es estudiar, poniendo atención a los alumnos y resaltando los logros de los mismos, por lo cual también lo caracteriza como ser un buen maestro (a) en el trato con los estudiantes. Ya que además de resaltar la función de comunicación en la gestión educativa del alumno y su relación interpersonal profesor – alumno, lo que incide en la comunicación didáctica en el aula.

Entre los aspectos para identificar la función de la comunicación en la gestión educativa entre alumno – profesor se caracterizó la comunicación del alumno según sus respuestas, ya que el alumno al tener una comunicación adecuada, responde e interactúa adecuadamente. Estadísticamente se encontró una respuesta del 80 al 86%, que los alumnos responden

positivamente a sus estudios. Siendo el tipo de comunicación interpersonal la identificada en la función de la gestión educativa entre alumno – profesor. Obteniendo un resultado positivo al objetivo general, lo que hace ver lo importante que es tener una buena función comunicativa, porque la misma da buenos resultados tanto en el comportamiento de los alumnos y su rendimiento educativo. Esto también muestra la tendencia de una comunicación interpersonal, con una retroalimentación con disposición hacia el aprendizaje y buenas relaciones interpersonales.

En la interpretación para describir la función de la comunicación profesor – profesor, y diferenciar el comportamiento de los mismos, conocer su interés en los procesos con relación a la gestión educativa, de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva, se puede identificar que ellos como profesores no tienen una comunicación cercana como miembros de su establecimiento, lográndose observar solo la función de comunicación interpersonal que se maneja en una sociedad común. Por lo que también se identifica estadísticamente con un 77%, una ruptura significativa en la comunicación de la unidad educativa.

Se pudo observar que no existe una comunicación fluida entre las áreas de trabajo y la importancia de la función en la gestión educativa o bien entre las áreas de trabajo (administrativo, docentes, alumnos), lo que es necesario revertir y optimizar los canales de comunicación, fortalecer las metas.

La importancia de la función de la comunicación en la gestión educativa de la Escuela contempla ejecutar una serie de acciones enfocadas a vigorizar la comunicación y el trabajo en equipo al interior de la misma, sin embargo, es necesaria la participación de todos los docentes para asegurar el éxito, ya que es la única forma de conseguir un compromiso real de las partes involucradas

Finalmente, al observar la función de la comunicación en la gestión educativa en la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva, radica en la importancia que toman los maestros que se deben plantear objetivos vinculados con los propósitos de la educación, desde el nivel preprimaria, establecer resultados a obtener a corto o mediano plazo, como también estructurar estrategias tomando en cuenta los recursos de la escuela. Al realizar la comunicación en la gestión educativa dentro de la escuela, se promueve el trabajo, tanto individual como integración de grupos, logrando organizarse sin jerarquías y acorde a ideas según sean asignados a trabajar, tanto director, maestros, padres de familia y la comunidad escolar. Los que asumen el cumplimiento en la gestión educativa.

## Conclusiones

Las siguientes conclusiones presentadas se derivan de los resultados obtenidos en la investigación y responden directamente a los objetivos planteados en la misma.

1.) Con base a los resultados obtenidos, se establece como indicador la función de la comunicación educativa dentro del aula entre profesores y alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva. La intención comunicativa fue la percepción de confianza a este resultado. Según la teoría estos indicadores son factores que condicionan significativamente la comunicación interpersonal. Pues hacen buen uso de funciones comunicativas como ser directos, concretos, son expresivos y saben escuchar.

\* Para los profesores es interesante la habilidad de saber escuchar a los alumnos o dar buena disposición activa y atenta. También se ve interesante que las habilidades varían y perfeccionan en el área de la comunicación no verbal; ya que estos como profesores deben guardar su imagen como autoridad.

\* Según los resultados se pudo establecer que la comunicación con intención, escucha activa es una fortaleza de la función comunicativa en la gestión educativa entre profesor – alumno, dando como resultado una buena comunicación interpersonal.

2.) La eficacia de los cuestionarios o bien los canales de comunicación observación, orales y escritos en la presente investigación dieron como resultado los porcentajes necesarios para encontrar una respuesta a los objetivos específicos, pero sin llegar a la puntuación máxima, ya que el resultado de comunicación profesor – profesor es de bajo porcentaje.

\* Al describir la función, el nivel de comunicación tiene una retroalimentación o feedback aceptable, sin embargo, no se llegó al ideal que se debería tener en la función comunicativa por lo fundamental de este elemento en el proceso de comunicación, ya que las interrogantes de diálogo y justificación no alcanzaron el nivel más alto, entre la relación comunicación profesor – profesor, siendo una amenaza que puede acrecentarse si no se le da un seguimiento, afectando a la gestión educativa.

\* Sin embargo los profesores tienen una percepción diferente en la mayoría de los indicadores y condicionan la función comunicativa, por la relación que se da entre estos. Lo que permite exponer que la comunicación se ve afectada por el clima y la convivencia, la que resalta referencias de individualismos, protagonismos, desconfianza y sana convivencia.

\* Se identificó que las habilidades sociales con respecto a las interrogantes de mantener el control, o las intenciones comunicativas según los resultados de la presente investigación se encuentran a un nivel bajo. Por lo que, al determinar la función comunicativa profesor – profesor no alcanzaron la puntuación ideal, lo que afecta a la gestión educativa.

3.) Al definir la importancia de la función de la comunicación en la gestión educativa, se hace presente en las descoordinaciones y desinformaciones que existen en el interior de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva, para conocer las ventajas entre ellos.

\* La función de comunicación de los profesores en el interés de los procesos con la gestión educativa de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva, determina factores múltiples observándose informalidad, uniéndose la relación de amistad que se da entre el personal, reduciendo la información a otros o solo se maneja a un grupo reducido. Refleja que la misma carece de fluidez y libertad, presentándose una comunicación cerrada entre algunos, faltando discusión entre ellos para llegar a un consenso, haciéndose una gestión más compleja de llevar a cabo.

\* La función e interés en la comunicación con relación a la gestión educativa de la escuela se ve afectada entre las diferentes áreas, profesores, equipo directivo, asistentes de la educación, afectando coordinación de metas y tareas, la confianza del personal y el trabajo en equipo. Ya que, la comunicación e información llega en dirección descendente, desde las instancias superiores a las inferiores. Afectando también la gestión curricular, convivencia, liderazgo, por la falta de determinación en la función de la comunicativa.

## Recomendaciones

Según las conclusiones antes presentadas, se sugieren las siguientes recomendaciones:

\* Llevar a cabo sesiones o talleres donde los maestros examinen el proceso de la comunicación de enseñanza con los alumnos. Pero ya que todo aprendizaje depende de la disposición entre alumnos y profesores, será preciso realizar actividades con los alumnos donde el maestro pueda evaluar el desarrollo de la comunicación entre estos y no perder la fortaleza comunicativa en la gestión educativa entre profesor – alumno.

\* Integrar a las clases, los temas de comunicación y sus procesos para que los alumnos tengan ideas concretas de lo importante que es para mejorar la interacción entre estudiantes y el profesor.

A su vez se hace necesaria una revisión, por parte de los profesores, de los procesos de comunicaciones existentes sobre la gestión escolar, con el fin de capacitarse o actualizarse sobre las mismas, de manera que permita una mejora de sus ejecuciones en la escuela. Ya que, se debe resaltar el objetivo principal de la comunicación en la gestión educativa y es focalizarse en el aprendizaje de los estudiantes, intensificando el proceso de participación en los mismos, recuperando la comunicación pedagógica y educativa.

\* Se recomiendan realizar talleres o cursos a los profesores de la Escuela Oficial Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva de las funciones de comunicación y planificación de acciones sobre gestión educativa, ya que es importante potenciar la comunicación y considerarla como un todo, tanto con directivos como con profesores manifestando su liderazgo, actitud y profesionalismo en su quehacer como docentes de la escuela y tienen como objetivo darle el concepto de unidad educativa.

\* Se puede resaltar que la comunicación en la gestión educativa puede entenderse como la participación directa de la escuela; ya que esta toma decisiones en los procesos educativos y relaciona a todas las personas, por lo que es una tarea colectiva. El equipo directivo debe gestionar de manera participativa, consciente e integrar el desarrollo en equipos de trabajo, organizando al personal por sus talentos y promoviendo un clima abierto cuidando instrumentos formales e informales de comunicación.

\* Gestionar un sistema de comunicación que apunte a ser efectivo y eficiente, aplicado y controlado. Donde todos manejen un proceso de conversión o sea de entrada y salida, el cual manejaría la retroalimentación, que permita cambios y adaptaciones al personal.

\* Los directivos deberían iniciar la comunicación horizontal y ascendente a través de ellos y buscar el momento propicio para estudiar la viabilidad, construir el espacio accesible a esta apertura e interés por comunicarse e invite a tomar consciencia de cuáles son los factores de eficacia: el desarrollo y función de las habilidades comunicativas, así como el de actitudes y conocimientos propios de esta área.

## Referencias bibliográficas

1. Aguado, J. M. (2004). Introducción a las Teorías de la Comunicación y la Información. España: Universidad de Murcia.
2. Angallo, C. (2007). Manual de Comunicación. Madrid: Dykinson.
3. Angeles, I. G. (2010). La comunicación y asertividad entre padres e hijos adolescentes. Guatemala.
4. Báez, C. J. (2000). La Comunicación Efectiva. Santo Domingo: BÚHO.
5. Barrios, B. A. (2012). Influencia de la comunicación afectiva entre docente - alumna en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Guatemala.
6. Bertoglio, O. J. (2004). Introducción a la teoría general de sistemas. México: Limusa.
7. Bonilla, C. (2001). La comunicación, Función básica de las relaciones públicas. . México: Trillas.
8. Cárcamo, A. F. (2016). La comunicación Asertiva para fortalecer y consolidar el trabajo en equipo en la constructora Grupo Deko. Guatemala.
9. César Giraldo, S. N. (2008). Teorías de la Comunicación . Bogota: Fundación Universidad.
10. Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGrawHill.
11. Chiavenato, I. (s.f.). Comportamiento Organizacional, dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGrawHill.
12. España, S. C. (2005). Adquisiciones y fusiones de empresas: Gestion de comunicación organizacional efectiva durante su transicion, a fin de evitar un efecto negativo. . Guatemala: Universidad Mariano Gálvez.
13. Guillén, R. (2015). Gestión educativa y docencia. México: Amapsi.
14. Guzman, V. (2012). Comunicación Organizacional. México: Ma. Eugenia.
15. Halle, R. J. (1980). Fundamentos del Lenguaje. Colombia: Cultural LTDA.
16. Herrera, E. V. (2010). Modelo de Gestión Educativa estratégica. Argentina.
17. Herwing, H. A. (2016). La comunicación asertiva entre el director, el personal docente, personal administrativo y personal opertativo, para favorecer el travbajo en equipo, en el nivel medio de los establecimeitnos privados del distrito 090106 de Quetzaltenango. Guatemala.
18. Isabel, D. e. (2010). Proyecto educativo institucional. Villa Nueva, Guatemala.

19. Jakobson, R. (s.f.). Ensayos de Linguística General . Barcelona: Seix Barralm S.A.
20. Johansen, O. (2015). Introducción a la Teoría General de Sistemas. México: Limusa.
21. Juárez, M. (1991). Comunicación y Educación. Guatemala: Piedra Santa.
22. Keil, G. I. (2011). Comunicación en el ámbito escolar en relación con los procesos de enseñanza y aprendizaje. Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
23. Libreros, E. D. (2015). Ciencias de la Comunicación I. México: FLACSO.
24. Maletzke, G. (1992). Psicología de la comunicación social. Ecuador: QUIPUS.
25. Mattelart, A. A. (1997). Historia de las teorías de la comunicación. España: Hurope.
26. Ozorio, A. Y. (2016). Comunicación asertiva en el proceso de enseñanza - aprendizaje . Guatemala.
27. Quispe, F. S. (miércoles de abril de 2012). La comunicación en el aula. La Patria .
28. Raymundo, R. R. (2002). Primer curso nacional para directivos de educación primaria. México: Textos gratuitos.
29. Reyna, J. A. (2010). Modelo de Gestión Educativa Estratégica. México.
30. Rodas, A. L. (2007). Educación y comunicación popular. Guatemala.
31. Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
32. Sayas, P. M. (1990). La Comunicación Interpersonal.
33. Terrón, J. M. (2004). Introducción a las Teorías de la Información y la Comunicación. España: Universidad de Murcia.
34. Vasquez, I. d. (1999). La dirección departamental de educación de Guatemala, la comunicación, y su incidencia en el sistema administrativo de la Educación Nacional. Guatemala: Universidad Mariano Gálvez.
35. Villatoro, G. A. (2012). Diseño de una guía para la integración de un sistema de gestión de calidad e inteligencia empresarial en los procesos administrativos y estratégicos de instituciones educativas en Guatemala. Guatemala.

## E-grafías

1. Abanto, S. (miércoles 8 de marzo de 2017). Modelo de David K. Berlo (1960) - TodoComuniKT. Obtenido de [todocomunikt.blogspot.com](http://todocomunikt.blogspot.com) › 2017/03 › modelo-de-david-k-berlo-1960
2. Acosta, Y. R. (13 de julio de 2017). Importancia de la comunicación en el centro Educativo . Obtenido de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
3. Boto, M. N. (s.f.). La comunicación en instituciones educativas . Obtenido de [www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r\\_1/nr\\_502/a\\_6870/6870.pdf](http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r_1/nr_502/a_6870/6870.pdf) · Archivo PDF
4. Carrera, O. P. (enero de 2018). Breves apuntes generales de estadística descriptiva. Guatemala.
5. Cruz, K. G. (10 de noviembre de 2015). Concepto de gestión educativa. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestiopolis.com>
6. Cruz, K. M. (10 de noviembre de 2015). Concepto de gestión educativa. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com> › concepto-de-gestion-educativa-ensayo
7. Cruz, M. E. (19 de agosto de 2015). Gestion escolar. Obtenido de Gestion escolar: educación pública en Guatemala: [gestionescolarguatemala.blogspot.com](http://gestionescolarguatemala.blogspot.com)
8. Figthy, R. (13 de julio de 2017). Importancia de la comunicación en el centro educativo . Obtenido de [gestiopolis.com](https://www.gestiopolis.com): <https://WWW.gestiopolis.com>
9. Galeano, E. C. (s.f.). Modelos de comunicación. Obtenido de <http://huitoto.udea.edu.co/edufisica/motricidadycontextos/modelos.pdf>
10. Hernández, M. R. (septiembre de 2018). De la Comunicacion Organizacional a la Comunicacion Integral. Obtenido de <https://www.academia.edu> › De\_la\_Comunicacion\_Organizacional\_a\_la\_C...
11. Marconi, J. (14 de octubre de 2012). Gestion Educativa. Obtenido de [monografias.com](http://monografias.com)
12. Miquel, M. S. (s.f.). Harold d. Lasswell. Obtenido de Estructura y funcion de la comunicación: [www.periodismo.uchile.cl](http://www.periodismo.uchile.cl) › talleres › teoriacomunicacion › archivos › lass.
13. Modelos del proceso comunicativo. (s.f.). Obtenido de <https://mcientificos28.wordpress.com/teorias/modelo-berlo/>
14. Mustelier, L. I. (febrero de 2018). Comunicación: una necesidad de la escuela de hoy. Obtenido de Psicología-Online: <https://www.psicologia-online.com>
15. Ramirez., Y. L. (8 de 2016). portami3sem3parcial. Obtenido de sites. [google.com](http://google.com)
16. Rodas, A. L. (2007). Educación y comunicacion popular. Guatemala.

17. Urrea, A. C. (2009). La Gestión Educativa un nuevo paradigma1. Obtenido de [virtual.funlam.edu.co > sites > files > 6lagedestioneducativaunnuevoparadigma](http://virtual.funlam.edu.co/sites/files/6lagedestioneducativaunnuevoparadigma)
18. Uzcategui, K. (10 de 4 de 2012). La comunicación escolar. Obtenido de [uzcateguik29.blogspot.com](http://uzcateguik29.blogspot.com)
19. Velasquez, D. (tres de marzo de 2011). Desarrollo del lenguaje con niños . Obtenido de <https://dianavelazquezvalenzuela.blogspot.com>

## Anexos

## Anexo No.1



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



El presente instrumento ha sido diseñado con el fin de obtener información sobre la clase de comunicación profesor – alumno que se establece en la Escuela Nacional Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva.

De antemano se agradece contestar cada pregunta con la mayor sinceridad posible.

**Instrucciones Generales:** Leer determinadamente cada enunciado antes de responder.

A la derecha de cada enunciado se presenta una escala de opciones, marcar con una (X) la que considere que mejor represente su opinión.

Por favor, no deje ningún reactivo sin responder.

### Parte I. Datos Generales

1	Edad	9	10	11	12	13	14
2	Grado	4to.		5to		6to.	
3	Sexo	M			F		

### Parte II.

Señale con una (X), cada reactivo la categoría que considere más adecuada, teniendo en cuenta la forma en la que el profesor interactúa con usted y el grupo.

<b>N.</b>	<b>Rasgo</b>	<b>Nunca</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>Siempre</b>
1	El profesor (a), lo invita y le permite expresar cómo se siente respecto a cada curso.					
2	El profesor (a), cuando habla transmite información respecto a cada curso.					
3	El profesor (a), desplaza su vista por todos los alumnos.					
4	El profesor (a), Cuando quiere conseguir una respuesta fija la mirada en él o ella. (alumnos)					
5	El profesor (a), al hablar, entona su voz a manera de llamar la atención y permitirle escuchar claramente.					
6	El profesor (a), tiene una adecuada pronunciación, lo que facilita la comprensión de cada una de las palabras y términos que dice.					
7	El profesor (a), hace una buena combinación del uso de los gestos de cara y cuerpo, con lo que escribe y lo que habla, para ayudar a que comprendan mejor.					
8	El profesor (a), da buena estructura y desarrollo de los temas para comprender mejor.					
9	El profesor (a), termina la clase con ejemplos, reflexiones o preguntas.					
10	El profesor (a), motiva con palabras positivas para fomentar su participación.					
11	El profesor (a) trata de hacer ver lo importante que es aprender.					
12	El Profesor se caracteriza por dar buen trato.					
13	Es agradable entre usted y su profesor, el ambiente en clase.					
14	Siente usted la confianza de pedir ayuda a su profesor (a), en cualquier dificultad que se le presente dentro de la clase.					

## Anexo No.2



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



El presente instrumento ha sido diseñado con el fin de obtener información sobre la clase de comunicación profesor – profesor y su relación con la gestión escolar de la Escuela Nacional Rural Mixta Santa Isabel de Villa Nueva.

De antemano se agradece contestar cada pregunta con la mayor objetividad y sinceridad posibles. Ya que los resultados obtenidos serán utilizados con carácter anónimo y confidencial, en un trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Al convertirse los profesores en una fuente humana, más importante, se le agradece la participación.

**Instrucciones:** De acuerdo a su experiencia, responda a las siguientes preguntas relacionadas con la comunicación y su relación con la gestión escolar implementada en su escuela.

1. ¿Conoce usted el equipo y la función de la comunicación en la gestión educativa de su escuela?

SÍ\_\_\_ NO\_\_\_

Justifique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Conoce si para implementar procesos de cambios e innovación en la escuela, se convocan a reuniones comunicacionales a padres de familia, estudiantes y administrativos, participando usted en los mismos?

SÍ\_\_\_ NO\_\_\_

Justifique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Propone ideas, estrategias, planes de ajustes o proyectos para fortalecer los procesos de cambio en la comunicación y la gestión educativa?

SÍ\_\_\_ NO\_\_\_

Justifique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Considera usted que el clima comunicacional de la escuela favorece o dificulta la labor pedagógica?

Justifique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿La institución propone y participa de algún proyecto interno o externo para mejorar la función de comunicación en la gestión educativa?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

Justifique: \_\_\_\_\_

6. ¿Conoce algún manual de comunicación que exista para procesos entre docentes, coordinación y personal administrativo?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

Justifique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Considera accesible la comunicación con la gestión educativa, hacia la coordinación para la que trabaja?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

Justifique: \_\_\_\_\_

## Anexo No.3

### GUIA DE OBSERVACIÓN

Observador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Se realizo un cuestionario de observación para describir la función de la comunicación de profesor – profesor, y determinar su relación para conocer el interés de los procesos con la gestión educativa.

Observación con dimensión a la función de la comunicación en la gestión educativa.	SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. Conoce canales de comunicación.				
2. Los canales de comunicación son efectivos.				
3. Comunicación entre abierta entre el personal.				
4. Comunicación abierta entre el equipo directivo y los profesores.				
5. Reciben la información necesaria para el desarrollo de su trabajo.				
6. Existe comunicación entre las diferentes áreas de trabajo.				
7. La gestión educativa y curricular (aprendizajes) se ve afectada por la falta de comunicación.				
8. El clima educativo e institucional se ve afectado por la falta de comunicación.				
9. La falta de comunicación afecta la gestión educativa en el liderazgo de las personas.				
10. Existen diferentes medios de comunicación para informar e integrar.				
11. Existe comunicación informal (encuentros en los pasillos, entre las horas de clases).				
12. Considera válida la información recibida a través de canales informales de comunicación.				
13. Esta informado sobre actividades a realizar.				
14. Conoce sobre los objetivos de la institución.				

Anexo No.4



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 8 de octubre 2019.

TAE. Héctor Raúl Escun Vides  
Supervisor Educativo 01-15-03

Le envío un cordial saludo deseándole éxito en sus labores. Por medio de la presente solicito su apoyo hacia la alumna **MARIBEL QUIROA QUIÑONEZ**, con número de carnet 199410021, del décimo semestre de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Quien solicita poder realizar observación y encuestas, en la Escuela Nacional Santa Isabel, de la Colonia del mismo nombre, para fines de elaboración de un proyecto en el Curso de Seminario II, con relación al tema Comunicación y su Relación con la Gestión Escolar.

Como parte del pensum universitario, se establece realizar este proyecto, como aportación del estudiante a la máxima casa de estudios.

Sin otro particular, esperando su comprensión ante esta solicitud, me despido.

Atentamente,

M.A. Freddy Alexander Poroj  
Docente del curso



HÉCTOR RAÚL ESCUN VIDES  
SUPERVISOR EDUCATIVO

*Tema Comunicación  
Gestión Escolar  
Grado 4o. 5o. y 6o.  
Santa Isabel IV  
Verano 11 o. misceláneas  
16 de octubre  
Coordinador y  
Se av. 10/12/19  
Maribel Quiroa Quiñonez*

Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

## Anexo No.5



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 8 de octubre 2019.

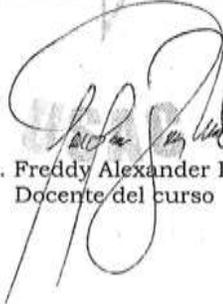
TAE. Héctor Raúl Escun Vides  
Supervisor Educativo 01-15-03

Le envío un cordial saludo deseándole éxito en sus labores. Por medio de la presente solicito su apoyo hacia la alumna **MARIBEL QUIROA QUIÑONEZ**, con número de carnet 199410021, del décimo semestre de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Quien solicita poder realizar observación y encuestas, en la Escuela Nacional Santa Isabel, de la Colonia del mismo nombre, para fines de elaboración de un proyecto en el Curso de Seminario II, con relación al tema Comunicación y su Relación con la Gestión Escolar.

Como parte del pensum universitario, se establece realizar este proyecto, como aportación del estudiante a la máxima casa de estudios.

Sin otro particular, esperando su comprensión ante esta solicitud, me despido.

Atentamente,

  
M.A. Freddy Alexander Porro  
Docente del curso



Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12. Teléfono: (502) 2418-8920 Telefax: (502) 2418-8910

## Anexo No.6



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 8 de octubre 2019.

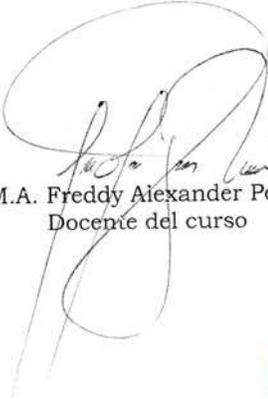
Elsa Amarilis Recinos Lucero de García  
Directora  
Escuela Nacional Rural Mixta Santa Isabel

Le envío un cordial saludo deseándole éxito en sus labores. Por medio de la presente solicito su apoyo hacia la alumna **MARIBEL QUIROA QUIÑONEZ**, con número de carnet 199410021, del décimo semestre de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Quien solicita poder realizar observación y encuestas, en su establecimiento, Escuela Nacional Santa Isabel, de la Colonia del mismo nombre, para fines de elaboración de un proyecto en el Curso de Seminario II, con relación al tema Comunicación y su Relación con la Gestión Escolar.

Como parte del pensum universitario, se establece realizar este proyecto, como aportación del estudiante a la máxima casa de estudios.

Sin otro particular, esperando su comprensión ante esta solicitud, me despido.

Atentamente,

  
M.A. Freddy Alexander Poroj  
Docente del curso



Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12. Teléfono: (502) 2418-8920 Telefax: (502) 2418-8910