

COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.



YOLIMA FONTALVO SÁNCHEZ

ALBENIS VENTURA JIMÉNEZ

DOCENTE ASESOR:

Dr. FREDDY MARÍN GONZÁLEZ

UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

BARRANQUILLA

2021.

Dedicatorias

Es mi deseo dedicar este trabajo como fruto de mi esfuerzo y perseverancia **a Dios** por permitirme nacer para transformar la vida de los demás bendiciéndome con la vocación de ser maestra, por haberme otorgado una familia maravillosa quienes han creído en mí siempre, enseñándome a través de su ejemplo: la superación, humildad y sacrificio.

A mis Hijos Sonia y Rodrigo, por sacrificar horas de juego y convertirse en mi mayor motivación para culminar con éxito este proyecto.

A mis Padres Yadira y Anuar, por su apoyo incondicional, por forjar las bases de mi formación, y por inculcarme siempre la importancia de ser cada día mejor.

A Hugo, porque este logro representa la fuerza de nuestro amor incondicional, por tu confianza en mí, por el sacrificio, apoyo y entrega. Hoy puedo decir con toda certeza que valió la pena y me siento muy afortunada de que estés conmigo.

A mi hermano Mauro, por ser ejemplo de superación y darnos una lección de vida.

A Yolima Fontalvo, por brindarme tu amistad y por hacer parte de esta etapa en mi vida.

Al Dr. Freddy Marín por enseñarnos la importancia de no arar en el mar y la búsqueda de la superación personal.

A mis amigos y maestros porque gracias a ellos continúo creciendo como persona y por contribuir a mi formación.

A todos, infinitas gracias.

Albenis

Dedico esta tesis **a Dios** por darme la sabiduría y porque en Él todo se puede.

A mis padres Elida Sánchez y Antonio Fontalvo (QEPD), a mi esposo Adalberto Rúa, a mis Hijos Adalberto y Daniel porque fueron mi apoyo incondicional

A mis profesores por contribuir en mi enriquecimiento profesional

A Freddy Marín por su acompañamiento y guiarme en el desarrollo de la tesis

A Albenis Ventura por todo su apoyo y comprensión en el proceso de la investigación

A mis compañeros por sus aportes y experiencias significativas.

Yolima

Agradecimiento

A Dios, por darnos la sabiduría, la oportunidad de alcanzar una meta más y ser la esencia de nuestras vidas.

A nuestras familias, por su comprensión, por ser el motor de apoyo y la motivación para consolidar este proyecto.

A nuestros maestros, por sus consejos, conocimientos y preparación de este proyecto.

A nuestro querido asesor Freddy Marín, que de forma especial supo acompañarnos y orientarnos en la materialización de este logro.

A nuestros compañeros que con su alegría y sabiduría nos acompañaron a lo largo de estos dos años, y dejaron recuerdos significativos.

Al Colegio San José, por su apoyo y por ser instrumento para el desarrollo de la investigación.

Albenis y Yolima

Resumen

El presente trabajo de investigación fue realizado para optar por el título de Magíster en Educación, se convierte en una mirada crítica que invita a la reflexión sobre la importancia de la comunicación en los diferentes ámbitos de la sociedad actual y su objetivo principal es el diseño de una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia en organizaciones educativas. Se persigue como fin último representar a través de la investigación un aporte para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre docentes y padres de familia, favorecer la mediación, el diálogo, los procesos comunicacionales y el clima organizacional empleando la mediación tecnológica. Del mismo modo, se integran las fuentes bibliográficas (temáticas, teóricas y metodológicas). Desde un enfoque lógico-racional contextualizado en paradigma mixto, se configura un diseño investigativo integrado por tres componentes: teórico-conceptual, empírico de campo y propositivo. Las unidades de análisis están representadas por docentes, padres de familia y directivos. Las técnicas utilizadas son revisión y análisis documental, entrevista, y encuestas, finalmente los resultados obtenidos permiten evidenciar a partir del análisis de correspondencia múltiple y nube de palabras que no existe una política clara de comunicaciones desde la gestión directiva, muy baja la participación por parte de las familias a los espacios de capacitación y queda en evidencia la falta de acompañamiento por parte de los directivos a los docentes. Entre las conclusiones se destaca la importancia de reconocer el diálogo como herramienta fundamental en la comunicación al interior de la organización, la necesidad de reestructurar el programa de inducción para el desarrollo de las competencias necesarias en el cargo y el beneficio que representan las plataformas Learning Management System para fortalecer la comunicación efectiva, el mejoramiento continuo de la calidad y el seguimiento al proceso formativo.

Palabras clave: comunicación efectiva, mediación, familia, escuela, clima socioafectivo, comunicación organizacional, diálogo, relaciones interpersonales.

Abstract

This research work was carried out to opt for the title of Master in Education, it becomes a critical look that invites reflection on the importance of communication in the different areas of today's society and its main objective is the design of a management proposal that bases effective communication processes between teachers and parents in educational organizations, the ultimate goal is to represent through research a contribution to the strengthening of interpersonal relationships between teachers and parents, favor mediation, dialogue, communicational processes and the organizational climate using technological mediation. In the same way, bibliographic sources (thematic, theoretical and methodological) are integrated. From a logical-rational approach contextualized in a mixed paradigm, an investigative design made up of three components is configured: theoretical-conceptual, field empirical and purposeful. The units of analysis are represented by teachers, parents and directors the techniques used are documentary review and analysis, interviews, and surveys, finally the results obtained allow to show from the Multiple Correspondence Analysis and word cloud that there is no policy clear communication from the directive management, and very low participation by the families in the training spaces and the lack of accompaniment by the managers to the teachers is evident. The conclusions include the importance of recognizing dialogue as a fundamental tool in communication within the organization, the need to restructure the induction program for the development of the necessary skills in the position and the benefit that the Learning Management System platforms represent. to strengthen effective communication, continuous quality improvement and monitoring of the training process.

Key words: Effective communication, mediation, family, school, socio-affective climate, organizational communication, dialogue, interpersonal relationships.

Contenido

Lista de tablas y figuras	12
Introducción	17
Capítulo I. Problema de investigación	21
1.1 Planteamiento del problema	21
1.2 Formulación del problema.....	34
1.3 Objetivos de la investigación.....	35
1.3.1. Objetivo general	35
1.3.2. Objetivos específicos.....	35
1.4 Justificación	35
1.5 Contexto de intervención o delimitación	37
Capítulo II. Marco teórico	40
2.1 Antecedentes de la investigación.....	40
2.1.1. Antecedentes internacionales	41
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	54
2.2 Fundamentación teórica.....	64
2.2.1 Comunicación efectiva	65
2.2.2 Estrategia de mediación.....	68
2.3 Sistema educativo en América Latina	70
2.3.1 Concepción del sistema educativo bajo la mirada de la Federación Latinoamericana de Colegios Jesuitas FLACSI.....	72
2.3.2 Una reflexión colectiva y retos del COVID-19 a los sistemas educativos según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura	

(UNESCO)	73
2.3.3 Sistema educativo Compañía de Jesús	74
2.4 Procesos de gestión para el mejoramiento de la calidad educativa	75
2.4.1 Concepción de los procesos de gestión para el mejoramiento de la calidad educativa	75
2.4.2 El liderazgo como proceso clave en la gestión educativa	76
2.4.3 Gestión directiva como componente de la gestión educativa para favorecer los procesos al interior de las instituciones.....	77
2.4.4 Gestión académica orientada al mejoramiento de la gestión educativa desde los procesos pedagógicos en las instituciones	77
2.5 Fortalecimiento de los modelos de la calidad educativa en las organizaciones	78
2.5.1 Principios de los modelos de calidad en el marco de la norma ISO 9001-2015... ..	78
2.5.2 El ciclo de la mejora continua para el fortalecimiento de los procesos de gestión al interior de las instituciones educativas	79
2.6 Procesos de comunicación en el ámbito de las organizaciones del sistema social.....	81
2.6.1 Principales conceptualizaciones de la comunicación	81
2.6.2 Procesos y elementos de la comunicación.....	82
2.6.3 Barreras de la comunicación.....	82
2.6.3.1 Factores asociados a las barreras en la comunicación.....	82
2.6.3.2 Barreras que influyen en la comunicación efectiva.....	83
2.6.4 Concepción de la comunicación organizacional en la escuela	84
2.6.5 Características de la comunicación organizacional	86
2.6.6 Comunicación y clima organizacional	86

2.6.7	Canales y medios de comunicación internos y externos	88
2.7.	Desarrollo de habilidades y competencias comunicativas para el mejoramiento continuo de los procesos pedagógicos al interior de la escuela.....	91
2.7.1	Formación docente para el mejoramiento de los procesos comunicacionales	91
2.7.2	Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramienta para fortalecer las competencias comunicativas en los docentes	92
2.8	Las estrategias de mediación en el ámbito del sistema educativo para favorecer los procesos comunicacionales	93
2.8.1	Relaciones interpersonales para favorecer el proceso de comunicación entre los actores del proceso formativo	93
2.8.1.1	Atención y escucha activa elementos clave en la mediación	94
2.8.1.2	Asertividad como habilidad social para fortalecer las relaciones interpersonales entre el público interno y externo	96
2.8.2	Manejo y resolución de conflictos	96
2.8.2.1	Conceptualización de manejo y resolución de conflictos	96
2.8.2.2	Elementos asociados a la mediación desde la relación entre docentes y padres de familia	98
2.8.3	Clima socioafectivo.....	99
2.8.3.1	Concepción y elementos que inciden en el clima socioafectivo	99
2.8.3.2	Trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales	102
2.8.4	Fundamentación teórica del diálogo como estrategia de comunicación efectiva entre padres de familia y docentes	103

2.8.4.1	Conceptualización de diálogo como garante en la calidad de los procesos comunicativos en la escuela	104
2.8.4.2	Tipologías de diálogo y su fundamentación conceptual.....	105
Capítulo III.	Marco metodológico	108
3.1.	Referente epistemológico.....	108
3.1.1	Paradigma de la investigación.....	109
3.1.1.1	Métodos de investigación.....	110
3.2	Diseño de investigación	111
3.2.1	Nivel descriptivo- explicativo y de análisis (Diseño Documental)	111
3.2.1.1.	Construcción de un sistema de relaciones teórico-conceptuales	111
3.2.2	Nivel descriptivo- explicativo. Diseño de campo (Componente Empírico)	113
3.3	Población de unidades.....	113
3.3.1	Población de unidades A.....	113
3.3.2	Población de unidades B	113
3.3.3	Población de unidades C	114
3.4	Nivel propositivo.....	114
3.5	Técnicas para recolección de información.....	115
3.5.1	Población de unidades A y B: padres de familia 5° y docentes de la institución...115	
3.5.2	Técnicas para determinar validez y confiabilidad de los instrumentos.....	117
3.5.3	Población de unidades C: directivos de la institución	120
3.6	Técnicas para procesamiento y análisis de la información	120
Capítulo IV.	Análisis de la información	124
4.1	Presentación de los resultados – Análisis Descriptivo	123

4.1.1 Resultados de la encuesta realizada a los Padres de Familia (población A)	123
4.1.2 Resultados de la encuesta realizada a los Docentes (población B)	138
4.2 Presentación de Resultados – MCA Docentes	154
4.3 Presentación de Resultados – MCA Padres de Familia	160
4.4 Presentación de Resultados Entrevistas a Directivos- Nube de palabras.....	163
4.4.1 Entrevista al Rector de la institución	164
4.4.2 Entrevista al Director Académico de la institución	167
4.4.3 Entrevista a la Directora de Bienestar Estudiantil de la institución.....	170
4.5 Discusiones generales de los resultados	180
Capítulo V. Propuesta	188
5.1 Presentación de la propuesta	188
5.2 Objetivos de la Propuesta.....	190
5.3 Justificación	191
5.4 Fundamentación Teórica de la Propuesta	192
5.4.1 Gerencia estratégica en los procesos de gestión en las instituciones educativas...192	
5.4.2 Ciclo de mejora continua en búsqueda de la calidad educativa	193
5.4.3 NORMA ISO 9001 -2015 una ruta hacia la calidad del servicio en la escuela.....	195
5.4.5 Moodle, una apuesta para favorecer las comunicaciones en la institución	196
5.4.6 Teams para trabajo colaborativo en equipos académicos o administrativos.....	198
5.5 Principios orientadores que fundamentan la propuesta.....	200
5.6 Operacionalización de la propuesta	203
5.6.1 Plan de acción.....	204
5.6.1.1 Acción I	204

5.6.1.1.1 Fundamentación teórico - conceptual.....	204
5.6.1.1.2 Fundamentación operativa del plan de formación	205
5.6.1.2 Acción II.....	207
5.6.1.2.1 Fundamentación teórico – conceptual	208
5.6.1.2.2 Fundamentación operativa del plan de formación	209
5.6.1.3 Acción III.....	211
5.6.1.3.1 Fundamentación teórico – conceptual	212
5.6.1.3.2 Operacionalización por mediación tecnológica (Prezi video)	212
5.6.1.4 Acción IV... ..	213
5.6.1.4.1 Plataforma Learning Management System (LMS).....	213
5.6.1.4.2 Características de las plataformas LMS.....	215
5.7 Consideraciones finales de la propuesta	220
5.8 Validación de la propuesta de gestión	220
Conclusiones.....	223
Recomendaciones	226
Referencias.....	229
Anexos	243

Lista de tablas y figuras**Figuras**

Figura 1.1 Planteamiento del problema	38
Figura 2.2 Triángulo del conflicto.....	97
Figura 2.3 Mapa de relaciones teóricas.....	107
Figura 3.4 Ruta metodológica.....	123
Figura 4.5 Padres por género.	125
Figura 4.6 Padres por edad.....	125
Figura 4.7 Edad de padres por género.....	126
Figura 4.8 Estudios realizados	127
Figura 4.9 Situación laboral de los padres	128
Figura 4.10 Participación ámbitos de formación	128
Figura 4.11 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 1).....	129
Figura 4.12 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 2)	130
Figura 4.13 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 3).....	131
Figura 4.14 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 4).....	132
Figura 4.15 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 5)	132
Figura 4.16 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 6).....	133
Figura 4.17 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 7).....	133
Figura 4.18 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 8)	134
Figura 4.19 Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 9)	135
Figura 4.20 Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 10)	135
Figura 4.21 Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 11)	136

Figura 4.22 Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 12).....	137
Figura 4.23 Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 13).....	137
Figura 4.24 Docentes por género.....	139
Figura 4.25 Cantidad de docentes por edad... ..	139
Figura 4.26 Edad de docentes por género.....	140
Figura 4.27 Estudios realizados.....	140
Figura 4.28 Años de experiencia.....	141
Figura 4.29 Participación en ámbitos de formación... ..	141
Figura 4.30 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 1).....	142
Figura 4.31 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 2).....	143
Figura 4.32 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 3).....	143
Figura 4.33 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 4).....	144
Figura 4.34 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 5).....	145
Figura 4.35 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 6).....	145
Figura 4.36 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 7).....	146
Figura 4.37 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 8).....	147
Figura 4.38 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 9).....	147
Figura 4.39 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 10).....	149
Figura 4.40 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 11).....	149
Figura 4.41 Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 12).....	150
Figura 4.42 Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 13).....	151
Figura 4.43 Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 14).....	151
Figura 4.44 Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 15).....	152

Figura 4.45 Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 16)	152
Figura 4.46 Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 17)	153
Figura 4.47 Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 18)	153
Figura 4.48 Variabilidad por dimensión	155
Figura 4.49 Nube de individuos	156
Figura 4.50 Nube de individuos	157
Figura 4.51 Nubes de variables	158
Figura 4.52 Nubes de categorías	159
Figura 4.53 Variabilidad por dimensión	160
Figura 4.54 Nube de individuos	161
Figura 4.55 Nube de individuos	161
Figura 4.56 Nube de variables	162
Figura 4.57 Nube de categorías	163
Figura 4.58 Nube de palabras	164
Figura 5.59. Estructura de la propuesta de gestión... ..	189
Figura 5.60 Objetivos de la propuesta	190
Figura 5.61 Fundamentación teórica de la propuesta... ..	192
Figura 5.62 Etapas del proceso de Dirección estratégica.....	194
Figura 5.63 Ciclo Deming.....	194
Figura 5.64 Principios orientadores que fundamentan la propuesta	200
Figura 5.65 Logo de la propuesta de gestión	203
Figura 5.66 Vía de acción I.....	204
Figura 5.67 Fundamentación teórico – conceptual – Acción I.....	204

Figura 5.68 Vía de acción II.....	207
Figura 5.69 Fundamentación teórico – conceptual – Acción II.....	208
Figura 5.70 Un minuto con los padres – Acción III	211
Figura 5.71 Fundamentación teórico – conceptual – Acción III	212
Figura 5.72 Fundamentación teórico – conceptual – Acción IV	213
Figura 5.73 Características de las plataformas LMS – Acción IV	215
Figura 5.74 Pantalla Bienvenidos a la Plataforma del Colegio.....	217
Figura 5.75 Pantalla Acceso a la Plataforma del Colegio.....	217
Figura 5.76 Pantalla creación de grupos de padres de familia en Moodle. Acción IV	218
Figura 5.77 Pantalla mosaico de acceso a encuentros con docentes Teams.....	218
Figura 5.78 Pantalla Integración con Microsoft Teams desde el aula virtual.....	219
Figura 5.79 Pantalla Reunión con padres de familia... ..	219
Figura 5.80 Consideraciones finales de la propuesta.....	220
Figura 5.81 Triangulación intersubjetiva.....	222

Tablas

Tabla 3.1 Cantidad de docentes por sección	114
Tabla 3.2 Escala empleada en las encuestas a las poblaciones de unidades A y B.....	116
Tabla 3.3 El valor de α (raw_alpha) para padres de familia.....	118
Tabla 3.4 El valor de α (raw_alpha) para docentes.....	118
Tabla 4.5 Caracterización de la institución.....	124
Tabla 4.6 Matriz de análisis de contenido	176
Tabla 4.7 Discusiones generales de los resultados	181

Tabla 5.8 Programa de formación específica: comunicación y mediación – Acción I.....205

Tabla 5.9 Programa de formación específica: comunicación y mediación – Acción II209

Introducción

Cuando surge la necesidad de transformar ciertas prácticas en las instituciones educativas, evidentemente, muchas veces, dichos cambios se ven limitados a re-organizaciones metodológicas y evaluativas, ocasionando así, que los procesos y los programas no respondan a las verdaderas problemáticas que emergen en una sociedad tan cambiante y versátil.

En la revisión de los anteriores aspectos, claramente, se perciben las falencias en la implementación de estrategias en el contexto educativo y organizacional, en muchos casos, es debido a que no se involucran los procesos de gestión de comunicación, restándole importancia a todos los efectos negativos que genera no tener en cuenta un aspecto tan importante y transversal como lo es la comunicación efectiva en una institución educativa para ofrecer servicios de calidad.

Ahora bien, en América Latina, especialmente, en Colombia, en materia de calidad educativa se promueve la promoción y fomento de metas institucionales, capaz de impactar eficazmente en los procesos formativos de la educación, teniendo en cuenta, los avances de las ciencias, la tecnología y las comunicaciones, un ejemplo de ello es la tecnología 4.0 (Montesinos, Mejía y Romero, 2020). Es así como las instituciones escolares deben propiciar los escenarios y procesos comunicativos que conlleven al mejoramiento continuo de los procesos de formación de los niños y niñas de manera efectiva.

En atención a lo expuesto, resulta necesario favorecer los procesos de gestión comunicativa que ayuden a minimizar situaciones de agresividad, deserción y un clima inadecuado entre los miembros de una comunidad educativa. Por esta razón, el siguiente estudio busca diseñar una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre los docentes y padres de familia en organizaciones educativas y especialmente en el Colegio San

José, ubicado en el Municipio de Puerto Colombia, Atlántico, a fin de favorecer los procesos de calidad educativa en la institución.

Para lograr lo anteriormente mencionado, es menester, abordar como categorías y/o variables centrales del estudio la comunicación efectiva y la estrategia de mediación; en este sentido, resulta pertinente analizar los factores determinados por la gestión comunicativa y su pertinencia o correspondencia entre lo decretado en la ley y la aplicación de la institución a través de los directivos, docentes y padres de familia.

La presente investigación contextualiza su marco epistemológico en el enfoque racionalista-deductivo, fundamentado en el razonamiento lógico cuyas bases devienen de un paradigma mixto que se integra a una visión cuali-cuantitativa, en atención a tres momentos investigativos: teórico conceptual; empírico y propositivo. En cuanto a las unidades de análisis están representadas por padres de familia (población A), docentes (población B) y directivos (población C), cuyo ámbito de actuación lo conforma el Colegio San José. Dichas poblaciones se abordan a través de las técnicas de revisión y análisis documental, encuestas dirigidas a docentes y padres de familia y entrevistas a los directivos de la institución.

En cuanto a la organización del presente documento se encuentra conformado por los siguientes capítulos: el primer capítulo comprende la descripción del planteamiento problema, interrogantes, objetivos, justificación y delimitación de la investigación; el segundo capítulo, desglosa los antecedentes que se relacionan con la investigación, así como las categorías de análisis que sustentan la fundamentación teórica del estudio; el tercer capítulo comprende el marco epistemológico- metodológico de la investigación; donde se identifican las poblaciones de unidades con sus correspondientes técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis; por otra parte, en el cuarto capítulo se muestran los hallazgos productos de la

investigación con sus correspondientes inferencias y generalizaciones fundamentadas en las categorías teóricas, las cuales contribuyen al cumplimiento de los objetivos propuestos.

El capítulo cinco incorpora una propuesta de gestión, que pretende contribuir con el mejoramiento de la situación problema. La investigación finaliza con una serie de conclusiones y recomendaciones correspondientes con los objetivos, así mismo, encontrarán las referencias de fuentes consultadas y los diferentes anexos.

Capítulo I. Problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema

Son evidentes los constantes cambios que hoy se explora y experimenta el mundo. Todos los días, el hombre enfrenta enormes transformaciones que se llevan a cabo en los distintos escenarios: sociales, económicos, políticos, culturales y ahora, virtuales. Por su puesto, en cada uno de estos sectores, influye enormemente, los modos y/o maneras de ejercer la comunicación.

Comunicar siempre ha sido un acto de mucha responsabilidad, pero hoy, comunicar es todo un reto y también, una oportunidad para responder de manera creativa y estratégicamente a las exigencias del mundo actual. “La comunicación también es dinámica, compleja y continuamente cambiante” (West y Turner, 2005, p.5). Por tanto, la comunicación en medio de su versatilidad sigue siendo un instrumento valioso que favorece la acción humana, ya sea para suplir las necesidades o para producir el desarrollo que lo conduce a la adaptabilidad.

El hombre reivindica su existencia cuando asume una educación que le permita ejercer el diálogo con el “otro”, por eso, tanto la comunicación como los procesos de formación, son aspectos relevantes en el proceso de culturalización de una sociedad. Sin embargo, en tiempos actuales de pandemia, el manejo de la información y de las comunicaciones se agudiza aún más, surgiendo inquietudes asociadas a la afectación que tendrá el desarrollo de la virtualidad para la comunicación entre estudiantes, docentes, directivos y padres de familia. No es un secreto, los altos niveles de preocupación que existen en el sector de la educación sobre los procesos de comunicación, es por ello, que el análisis y la reflexión se concentra sobre los nuevos retos que se deben asumir para potenciar el ejercicio de la educación en Colombia.

Ahora bien, para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos “Colombia tiene muchas ventajas; tiene una población joven, abundantes recursos naturales y

una economía abierta. Transformar este potencial en la base de un crecimiento sólido e incluyente requerirá niveles más altos de aprendizaje y de competencias” (OECD, 2016, p. 20).

La educación hoy evidentemente no puede continuar con el mismo ritmo de antes, quedó demostrado, ante un evento de la magnitud de una pandemia, el país, los docentes, mucho menos las familias, estaban preparadas. Pero también, la emergencia plantea retos a la educación y se debe adaptar para poder enfrentarlos. De ahí, la importancia y urgencia del compromiso de la alta gerencia en las instituciones educativas del país, al igual, el empoderamiento de agentes de formación a través de la apropiación de sus conocimientos y el empleo de alternativas tecnológicas y digitales creativas e innovadoras, capaces de promover una comunicación asertiva con las familias, de tal manera, se pueda garantizar un excelente y confiable educación de calidad (Marín, 2002).

En este sentido, llama la atención como en el sector educativo, en muchos casos, los procesos de comunicación, debilitan los procesos de formación, ya sea, por falta de apropiación de los distintos canales de comunicación, tales como, el correo institucional, la intranet, la agenda escolar, el buzón de sugerencias, entre otros, o, simplemente, no se concede la importancia del buen desarrollo comunicativo en una organización de carácter educativo.

Lo expuesto deja ver, que el sistema educativo requiere investigaciones orientadas a la gestión de la calidad educativa para la promoción del buen desarrollo humano, entre otros campos con miras a dar respuesta a las necesidades de todas sus partes. No es coherente, que una estructura de enseñanza no esté sujeta a unas bases comunicativas capaz de soportar los efectos de una sociedad tan cambiante. Es sobre este aspecto que se ha dispuesto la atención en la presente investigación. La Federación Latinoamericana de Colegios de la Compañía de Jesús FLACSI (2020) considera:

Vivimos en un mundo cambiante y globalizado que nos llama a definir y actualizar en forma permanente las maneras de aprender y de enseñar. Las nuevas tecnologías tienen un potencial educativo sin límites, con posibilidades infinitas; nos permiten tener acceso a la información sin mayor esfuerzo y en tiempo real. La comunicación como parte integral del proceso educativo es presentada como un catalizador de cambio (p. 6).

En América Latina, especialmente, en Colombia, en materia de calidad educativa se promueve el desarrollo y fomento de metas institucionales, capaz de impactar eficazmente en los procesos formativos de la educación, teniendo en cuenta, los avances de las ciencias, la tecnología y las comunicaciones. Desde la calidad educativa como eje transversal, se plantean estrategias al interior de las instituciones educativas para evidenciar los avances, teniendo en cuenta la implementación de los planes de mejoramiento y su respectivo seguimiento. Por todo lo anterior, es menester, “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (ICONTEC-ISO 9001, 2015, p. i).

Mencionar la calidad educativa con relación al enfoque comunicativo, se convierte en el punto de inicio de una propuesta que propenda a una visión de retos pedagógicos desde los distintos campos de la institución educativa, en los cuales, se establece una línea de tiempo para el logro eficiente de los resultados, teniendo en cuenta que la evaluación institucional justificará cualquier proceso de cambio o plan de mejoramiento.

Es menester destacar que, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) teniendo en cuenta las circunstancias que ha generado la pandemia y ha emitido una serie de lineamientos

relacionados con los procesos pedagógicos para que las instituciones realicen sus respectivos ajustes, con el fin, de avanzar en los procesos de aprendizaje de acuerdo a las necesidades de cada territorio. “Lo anterior implica, que las instituciones educativas continúen en la revisión, ajuste y adaptación de los elementos propios de un proceso curricular flexible, adaptado a las posibilidades de cada contexto y dirigido a promover aprendizajes significativos en los niños, niñas, adolescentes y jóvenes” (Directiva N° 011 del 29 de mayo de 2020).

Más allá de lo anterior, es importante mencionar que, desde el ámbito de la gestión, las instituciones educativas tienen maneras de actuar según las nuevas formas para cumplir con sus propósitos y desarrollar sus capacidades, las cuales permiten, articular sus procesos internos y consolidar su Proyecto Educativo Institucional (PEI). “La educación con calidad busca formar ciudadanos capaces de comprender las complejas interrelaciones existentes entre ciencia, tecnología y los ámbitos social, económico, político y cultural.” (Botero, 2009, p. 26).

De esta manera, se hace necesario, conocer y analizar el proceso de gestión de las instituciones y a partir de ahí, generar alternativas de acción que favorezca la creación de estrategias de comunicación asertiva entre padres de familia y docentes, siendo este aspecto, uno de los más débiles en el proceso de la formación estudiantil, antes y durante la pandemia.

Es así como, para la presente investigación se identifican descriptores o nudos críticos asociados a las categorías Comunicación Efectiva y Estrategias de mediación que permiten evidenciar el problema. A continuación, de acuerdo con la Guía 34 para el Mejoramiento Institucional establecido por el MEN, se dan a conocer los aspectos determinantes de cada área de gestión y al final, se analizará como el aspecto u orden comunicativo de una institución, se convierte en el eje transversal que establece y determina los criterios para lograr una educación de calidad:

En este sentido, se presenta la Gestión Directiva, se centra en la manera como el establecimiento educativo es orientado, en el direccionamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno (MEN, 2008). Autores como Hernández y Escobar (2017), asocian los procesos de gestión con la responsabilidad social y directiva.

En este sentido, se puede afirmar, que la Gestión Directiva, tiene la alta responsabilidad de liderar el proceso de comunicación al interior y exterior de la comunidad educativa, es decir, el rector y su equipo, deberán organizar, desarrollar y evaluar el funcionamiento general de la institución, y es por esto que, deben tener la capacidad para habilitar canales de diálogos entre los distintos grupos que integran la institución. Es importante, que los líderes de las organizaciones, tengan claro, la importancia de involucrarse en el proceso comunicativo de la institución, a fin, de darle valor a las buenas relaciones y construir una comunidad sólida y responsable con el cuidado del entorno.

Aunado a lo anterior, desde el proceso de gestión de calidad, se observa la ausencia de las directivas en las capacitaciones del proceso de Comunicaciones, todo ello atendiendo a que el grupo investigador pertenece a la comunidad educativa estudiada, en este sentido la falta de participación de los directivos en estos espacios, no ayuda a que este proceso se dinamice de manera transversal, contrario a lo establecido en la Resolución 15683 de 2016 en la cual se determina como una de las funciones del área de gestión directiva, diseñar una estrategia de comunicación en la institución para reconocer los logros del establecimiento y las buenas prácticas de la comunidad educativa.

Al respecto, es importante abordar los procesos de gestión que se dan hacia el interior de las instituciones educativas, tal es el caso de la Gestión Académica que orienta sus principales

postulados desde los aportes en la Guía para el Mejoramiento Institucional N.º 34 y es la encargada de los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión de clases y seguimiento académico. Asimismo, se encarga de lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional (MEN, 2008). Una de esas competencias a las que hace referencia, es la competencia comunicativa, en las que hay que ofrecer a los estudiantes los espacios y los medios para desarrollarla, a través, de proyectos pedagógicos gestionados por los docentes y coordinadores de los distintos programas de formación.

Por su parte, emerge la función de la Gestión Administrativa, como el área que da soporte al trabajo institucional. Tiene a su cargo todos los procesos de apoyo a la gestión académica, a la administración de la planta física, los recursos y los servicios, el manejo del talento humano, y el apoyo financiero y contable. (MEN, 2008). Desde el área administrativa es importante el trabajo articulado con las demás áreas de formación para dar respuesta oportuna a las necesidades; por tanto, debe existir un diálogo y una comunicación con el personal interno y externo de las instituciones educativas.

En la misma línea, desde la Guía para el Mejoramiento Institucional N.º 34 se presenta el área de Gestión de la Comunidad como la encargada de las relaciones de la institución con la comunidad; así como de la participación y la convivencia, la atención educativa a grupos poblacionales con necesidades especiales bajo una perspectiva de inclusión, y la prevención de riesgo (MEN, 2008). Las instituciones educativas pretenden ser conscientes del contexto en el cual se encuentra inmersa, es por eso, que su accionar debe estar acorde a esa realidad y lograr de esta manera, una transformación y concientización a los miembros de la comunidad.

Lo expuesto deja ver, la importancia de involucrar los actores sociales que actúan en una institución educativa conforme a un plan de comunicación, a fin, de conocer e interpretar sus realidades, necesidades y/o preocupaciones, de esta manera, promover y fortalecer procesos que permitan la articulación de las distintas áreas de trabajo. Es así como, en la institución donde se adelanta la investigación, se puede afirmar que los principios y la política de comunicaciones no son tenidos en cuenta por el personal interno ya que no es dada a conocer a profundidad, por el contrario, se comparte a los correos electrónicos y en la mayoría de los casos no es leída, consolidándose así en un descriptor más que permite evidenciar un problema al interior de la institución.

Así pues, las instituciones educativas se deben esmerar por animar a los miembros de la comunidad para lograr una participación activa y asertiva, a través del trabajo en equipo y el cumplimiento del debido proceso en cada una de sus estancias, de tal manera que, se preste un servicio responsable y de calidad.

Es por todo lo anterior que, “el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Plan de Mejoramiento y el Plan de Estudios, se convierten en herramientas que orientan las acciones escolares hacia el logro de los propósitos y las metas definidas por el equipo directivo y la comunidad educativa” (MEN, 2008).

En este sentido, las instituciones educativas en Colombia, tienen una organización estructurada (origen, procesos, relaciones, comunicación, principios, intereses, unidades de análisis, autoridad, organigrama y sanciones), la cual, debe ser conocida por todos los organismos que integran la misma, de esta manera logran sus compromisos y metas planteadas bajo el liderazgo del rector y de su equipo directivo.

Con el fin de delimitar la investigación, el estudio se enfocará en el desarrollo del ejercicio educativo que lleva a cabo la Compañía de Jesús, más específicamente, en lo planteado y ejecutado en el Colegio San José, perteneciente a la red ACODESI (Asociación Colombiana de Colegios Jesuitas) se encuentra ubicado actualmente en el municipio de Puerto Colombia del departamento del Atlántico, situado al norte del país junto al mar Caribe y que hace parte del área metropolitana del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla.

Atendiendo a lo anterior, en el PEI (Proyecto Educativo Institucional) de cada establecimiento educativo de la Compañía de Jesús, establece los principios fundamentales: teológicos, filosóficos, psicológicos, sociológicos sobre los cuales descansa la propuesta educativa, consiste ésta, en la formación integral, definida como “el proceso continuo, permanente y participativo que busca desarrollar armónica y coherentemente todas y cada una de las dimensiones del ser humano, a fin de lograr su realización plena en la sociedad”(ACODESI 2002, p. 13). En él, se establecen distintos procesos: Académicos, de Bienestar Estudiantil, de Pastoral, Administrativos y el de Gestión de Dirección, éste último, con la responsabilidad de liderar el proceso de comunicación y de trazar estrategias de formación, atención y mejora al mismo; lo cual pretende gestionar y fortalecer las relaciones benéficas para los usuarios del servicio educativo.

Para tal efecto, en el marco de lo que representa el PEI y la Guía N.º 34, la comunicación es concebida como un proceso transversal en cada una de las áreas de gestión, para transmitir información, intercambiar ideas, sentimientos etc. que posibiliten un vínculo entre el personal interno y externo valiéndose de estrategias para el logro de los objetivos. Para autores como Bedoya (2017) y Marín (2002), las organizaciones deben dinamizar sus procesos internos y externos, como base para el cambio y transformación.

Es decir, todos los que hacen parte de una organización tienen la ardua labor de liderar conjuntamente acciones que apunten hacia el cumplimiento de un mismo fin. En este punto surge un descriptor direccionado a la necesidad de capacitar a los docentes, familias y líderes de procesos de las áreas funcionales en temas relacionados con procesos comunicacionales que brinden estrategias de comunicación para fortalecer las relaciones interpersonales entre toda la comunidad educativa.

En correspondencia con lo anterior, las instituciones educativas de la Compañía de Jesús, al estructurar el PEI apuntan a fortalecer una “Formación Integral que busca desarrollar cada una de las dimensiones del ser humano; y en este sentido, “hemos de entender por dimensión el conjunto de potencialidades fundamentales del ser humano con las cuales se articula su desarrollo integral” (ACODESI, 2002, p.15).

En este sentido, se pretende que cada uno de los miembros de una institución de la Compañía de Jesús sea capaz de escuchar, interactuar e interpretar mensajes con sentido crítico y reflexivo, en otras palabras, hacer buen uso de la dimensión comunicativa, como herramienta que permite brindar una formación de calidad, a la vez, que genera espacios y tiempos de sana convivencia.

Ahora bien, en el contexto actual del Colegio San José, se perciben inconsistencias desde el ámbito social ya que no se actúa en concordancia con lo establecido en términos de comunicaciones. El proceso de diálogo es débil, no se evidencia un tipo de comunicación horizontal, por tanto, es necesario implementar estrategias que respondan al fortalecimiento de la relación escuela - sociedad. Para Wagner (2014) “el diálogo necesita de ciertas habilidades especiales que desafortunadamente, a menudo, no se enseñan o promueven en las escuelas y universidades” (p.16). Es notable la necesidad que existe en la sociedad de formar seres humanos

capaces de fomentar espacios seguros donde la interacción esté basada en la escucha, el respeto y la empatía.

Lo anterior, lo confirman las encuestas realizadas para observar el nivel de satisfacción de los padres de familia de acuerdo al servicio prestado y las encuestas internas resueltas por el personal de apoyo de la institución y que son realizadas a partir de los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001 – 2015, según el requisito de norma 9.1, la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

A partir de lo anterior, la Norma ISO 9001 – 2015, determina que la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Claramente, el resultado de la autoevaluación institucional deja ver, la debilidad sobre los procesos de comunicación tanto interna como externa de la institución en cuestión.

Para ello, es importante considerar que la “comunicación es un saber. El ser humano la adquiere en la práctica del vivir con otros seres humanos. Es uno de los dominios del saber en el cual el grupo al que se pertenezca va a tener una influencia fundamental” (Suares, 2003, p.80). Lo anterior, es una afirmación que responsabiliza absolutamente a los actores de la escuela, ya que de la forma o manera en la que se comunica, dependen los aprendizajes, aspecto que compete a toda una institución educativa que quiera brindar un servicio eficaz y de calidad.

Aunado a lo anterior, la Federación Latinoamericana de Colegios de la Compañía de Jesús (FLACSI) también destaca la importancia de la comunicación al interior de las instituciones al considerar que, esta estrategia (comunicativa) resulta central para responder a los

desafíos actuales, su importancia radica en la medida que las nuevas tecnologías de la comunicación abren formas de organización que facilitan la colaboración. (FLACSI, 2018, p.6).

Es así, como surge otra necesidad y es la de favorecer los diálogos entre los distintos agentes del proceso formativo, de manera tal, que viabilice una comunicación efectiva que fortalezca tal y como lo expresa Ospina y Manrique (2015) citando a Castro et al. (2007) “el desarrollo armónico de las distintas dimensiones de la persona para su completa realización como individuo y como ser social”. De esta manera, destacar la importancia de la relación entre la escuela y sociedad, es donde surge la necesidad de que la escuela de hoy debe abrirse a la comunidad y romper con su tradicional aislamiento, ya que sin esta apertura difícilmente podrá cumplir la función social que tiene asignada.

Es por todo lo anterior, que el presente trabajo de investigación busca, comprender desde la dimensión de análisis, los fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarca la comunicación desde el proceso de gestión, con el fin, de generar una estrategia de mediación como modelo de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia.

De lo anterior, “la Ley General de Educación y el decreto 1860 proponen que la escuela pueda aplicar prácticas educativas (no solo orientadas a estudiantes, también a familias y comunidad), para el desarrollo de las capacidades reflexivas, críticas, analíticas, enfocadas al avance científico y que mejoren la calidad de vida de la población” (Ospina y Manrique, 2015, p. 243). Dada entonces, la relevancia que merece involucrar a las familias en los procesos académicos y convivenciales de los hijos y en aras de mantener una buena comunicación entre familia - escuela, es pertinente, revisar qué tan efectiva se está llevando a cabo, la comunicación en el Colegio San José.

Anteriormente, se mencionó que, el proceso de comunicación en el Colegio San José está orientado según los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad Educativa a través, del macroproceso de Gestión de Dirección, involucrando, la gestión Comunicativa y la Promoción Institucional. Dicho proceso, cuenta con un objetivo claro (administrar los medios de comunicación internos y externos con los que cuenta el Colegio para mantener informados de manera coherente, verás, oportuna y clara tanto, al público interno como externo, con relación, a las actividades relevantes que se llevan a cabo en la institución) a sí mismo, existen unos responsables (rector, departamento de comunicaciones y docentes), ambos, sobre la ruta de un plan y un manual de comunicaciones, a partir, de las consideraciones de la Norma ISO 9001, (2015).

Con el ánimo de mantener a la comunidad educativa informada, el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra publicado en la Intranet (espacio virtual que almacena información de la estructura de gestión de calidad). No obstante, la institución establece una serie de capacitaciones ordinarias a comienzos del año académico, y otras, extraordinarias a lo largo del mismo, en el que de manera detallada se socializan cuáles son los canales de comunicación (impresos, digitales, auditivos y audiovisuales), las reglas y prohibiciones que contempla la identidad e imagen corporativa y parte del tratamiento de Habeas Data.

Durante el transcurso del año, el proceso de Gestión de Calidad presta asesoría a cada miembro de la institución que solicita alguna consulta de los procedimientos a la oficina encargada. Sin embargo, lo ejecutado parece no ser suficiente, y adicional a ello, no se ha logrado socializar los detalles del proceso con el público externo, de la misma manera que se ha hecho con el interno. Por ello, surge la necesidad de revisar si la comunicación del personal interno y externo es efectiva. Como lo plantea el Papa Francisco, la comunicación tiene la

oportunidad de enriquecer la sociedad creando puentes, favoreciendo el encuentro y la inclusión. “Las palabras pueden construir puentes entre las personas, las familias, los grupos sociales y los pueblos. Y esto es posible tanto en el mundo físico como en el digital” (Papa Francisco, 2016)

Adicionalmente, surgen otras necesidades desde la gestión directiva y su participación en el proceso de comunicaciones, dado que no se contemplan las comunicaciones como un proceso transversal que va más allá de usar los canales de comunicación, la publicidad, el marketing, desconociendo, las oportunidades de formación que ofrece la comunicación efectiva, al tiempo que, consolida relaciones interpersonales y abre campo a el diálogo entre el público interno y externo, todo ello a partir de lo consignado en el manual de comunicaciones con el que cuenta la institución y que fue analizado por el grupo investigador.

En tal sentido, como resultado de la evaluación anual que se realiza en el Colegio San José, emerge en el componente de comunicación, dificultades en los diálogos entre docentes y padres de familias como un descriptor que evidencia el problema, ya que se percibe inconformismo por no recibir respuestas oportunas a las peticiones que se llevan a cabo, a través de los correos electrónicos, sumado a ello, las implicaciones trae consigo para el proceso académico de los estudiantes la limitación para desarrollar un seguimiento efectivo, hasta tal punto, las familias se han visto obligadas a realizar solicitudes por escrito para solicitar atención personalizada para dialogar sobre aspectos académicos, comportamentales y de convivencia de sus hijos, todo ello a partir del reporte de quejas y reclamos que se reciben en la institución.

Por consiguiente, los padres de familia expresan, que la comunicación debe ser más ágil, fluida, directa, entendible y eficiente; los padres de familia, especialmente en el grado quinto, cuestionan la comunicación con el profesor debido al uso del correo electrónico, proponiendo la idea de buscar otro medio para establecer comunicación con los docentes.

En consecuencia, en el contexto organizacional de la institución a partir de lo expresado en distintas reuniones donde participan los miembros de la comunidad educativa, manifiestan que la falta de comunicación interna y externa deteriora las relaciones entre docentes y padres de familia, por tanto, se ven afectados los resultados de los estudiantes tanto del aspecto académico, como, el buen desarrollo de la convivencia, la ejecución y desarrollo de algunas actividades, generando, incluso, el aumento de la deserción escolar.

Finalmente, con esta investigación se pretende no solo analizar los fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarca la comunicación, sino además, diseñar una propuesta de gestión, fundamentada en la comunicación efectiva como estrategia de mediación entre los diálogos de docentes y padres de familia, de esta manera, develar si el personal del Colegio San José conoce a profundidad las implicaciones que tienen las comunicaciones contemplado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Manual de Convivencia. De esta manera, también se aporta a la institución y se consolida una comunicación efectiva sobre toda la organización.

1.2. Formulación del problema

De acuerdo con la problemática planteada se busca dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cuál es la dinámica de los procesos comunicacionales en las organizaciones educativas para fundamentar el diseño de una propuesta de gestión que contribuya al fortalecimiento del diálogo entre los actores educativos?

Del mismo modo, de la pregunta problema se plantean las siguientes preguntas asociadas:

- ¿Cuáles son las teorías que fundamentan los procesos comunicacionales en el ámbito de las organizaciones educativas?
- ¿Cómo funcionan los canales de comunicación en las organizaciones educativas?

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y empíricos que hacen del diálogo una estrategia de comunicación efectiva entre actores educativos?
- ¿Cuáles son los componentes y dinámica funcional de una propuesta de gestión orientada a la comunicación efectiva en el ámbito educativo?
- ¿Cómo se puede validar intersubjetivamente la propuesta de gestión en el ámbito educativo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Diseñar una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre los docentes y padres de familia en organizaciones educativas.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Analizar los fundamentos teóricos y conceptuales de la comunicación en el proceso de gestión.
- Describir los canales de comunicación organizacional para la interacción entre padres de familia y docentes.
- Fundamentar la pertinencia del diálogo como una estrategia de comunicación efectiva entre actores educativos.
- Definir los componentes y dinámica funcional de una propuesta de gestión orientada a la comunicación efectiva en el ámbito educativo.
- Validar intersubjetivamente la propuesta de gestión orientada a la comunicación efectiva entre actores educativos.

1.4. Justificación

En la actualidad, el sistema educativo se transforma constantemente, es cada vez más un proceso dinámico y participativo en el que es indispensable vincular a todos los agentes del proceso de formación, especialmente a las familias, dando así, la oportunidad de interpretar y comprender la información que recibe, facilitar la interacción entre los miembros internos y externos de la comunidad educativa y consolidar un proceso de enseñanza y aprendizaje significativo.

Es así como, es necesario ofrecer condiciones para un clima organizacional que posibilite el mejoramiento continuo del bienestar integral de las personas, de su nivel de desempeño, comunicación y relaciones interpersonales. En tal sentido, el presente trabajo de investigación busca diseñar una propuesta de gestión fundamentada en la comunicación efectiva como estrategia que permitirá establecer relaciones interpersonales más sólidas a través del diálogo y la mediación entre los docentes y padres de familia.

Por lo anterior, adquiere relevancia el aporte realizado de este trabajo de investigación para la institución ya que desde el campo social pretende contribuir al fortalecimiento y acercamientos interpersonales entre padres de familia y docentes, a partir de una comunicación efectiva como estrategia de mediación y diálogo para así lograr un ambiente educativo agradable que respete las diferencias culturales de los miembros de la institución y que se refleje en el seguimiento del proceso formativo de los estudiantes de manera oportuna.

Por consiguiente, orientar el presente trabajo de investigación hacia la comunicación efectiva juega un papel fundamental en la institución educativa desde todas las áreas funcionales, porque desde el punto de vista científico no sólo, proporciona los medios necesarios que permiten transmitir la información, conocer la política de comunicación, los canales y medios de

comunicación oficiales para la realización de actividades, implementación de estrategias de comunicación y el logro de objetivos propuestos, sino también, porque contribuye a potencializar la innovación, a través, de la creatividad, tecnologías disruptivas, transformación digital, metodologías ágiles, entre otras.

Así mismo, la investigación resulta prioritaria desde el punto de vista contemporáneo, en la medida en que, en tiempos de crisis como los vividos actualmente posibilita un aprendizaje a distancia y de mayor seguimiento, convirtiendo a los padres de familia en actores participativos del proceso de formación y así evitar, la fragmentación de la educación, es decir, anular rupturas o situaciones de quiebre que cada vez aleja más a los estudiantes de su propia realidad, ofreciendo a los directivos y docentes estrategias y herramientas para comunicarse de manera efectiva con el público interno y externo.

Finalmente, el presente trabajo de investigación ofrece la posibilidad de consolidar procesos de calidad en beneficio directo de los estudiantes, docentes y padres de familia, lo que supone una transformación en la forma de comunicación adoptada en la institución, haciendo uso de herramientas de tecnológicas de la información para así brindar la formación que requieren los estudiantes y afianzar el proceso de comunicación de manera efectiva.

1.5 Contexto de intervención o delimitación

Delimitación geográfica. La investigación se desarrolla en el Colegio San José de la Compañía de Jesús, perteneciente al sector privado y ubicado, al sur del Municipio de Puerto Colombia en el departamento del Atlántico, Colombia

Delimitación Física. La investigación se realiza en el Colegio San José, caracterizado por una propuesta educativa de alta calidad, que cuenta actualmente con una población de 935 estudiantes y con una infraestructura de capacidad instalada para 2.000 estudiantes, cuenta

además con aulas de clase con vidrios acústicos, aire acondicionado y equipos tecnológicos para las secciones preescolar, primaria y bachillerato, auditorios, lugares de culto, bibliotecas, laboratorios (física, química, biología y robótica), salas de informática, salas de educación artística, escenarios deportivos y recreativos, salas de profesores, cafetería, parqueadero, es una institución comprometida con la formación integral de ciudadanos competentes en conocimientos y habilidades, responsables con la sociedad y el medio ambiente, contando con techos verdes en toda la infraestructura.

Delimitación Temporal. El trabajo de investigación diseña una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia en organizaciones educativas, en un tiempo comprendido entre el año 2019 – 2020.

Delimitación Organizacional. La investigación se lleva a cabo en el Colegio San José, seleccionando además como muestra a los padres de familia del grado quinto, con un nivel socioeconómico entre 4 y 5, además se toma como muestra a los docentes y directivos de la institución. En cuanto a las unidades de análisis están representadas por padres de familia (población A), docentes (población B) y directivos (población C).

Delimitación Temática. En el ámbito de la presente investigación las principales categorías teóricas que se manejan son en primer lugar, la **Comunicación efectiva**. Sobre esta categoría se abordan temáticas como: comunicación organizacional, formación docente y gestión educativa. En segundo lugar, **Estrategias de Mediación**, una categoría que representa las herramientas de diálogo para fortalecer las relaciones interpersonales y los procesos de gestión en el contexto organizacional y desde la cual se abordarán temáticas como: relaciones interpersonales, manejo y resolución de conflictos, clima socioafectivo y diálogo. A

continuación, se presenta en la figura 1 el planteamiento del problema que comprende la presente investigación.

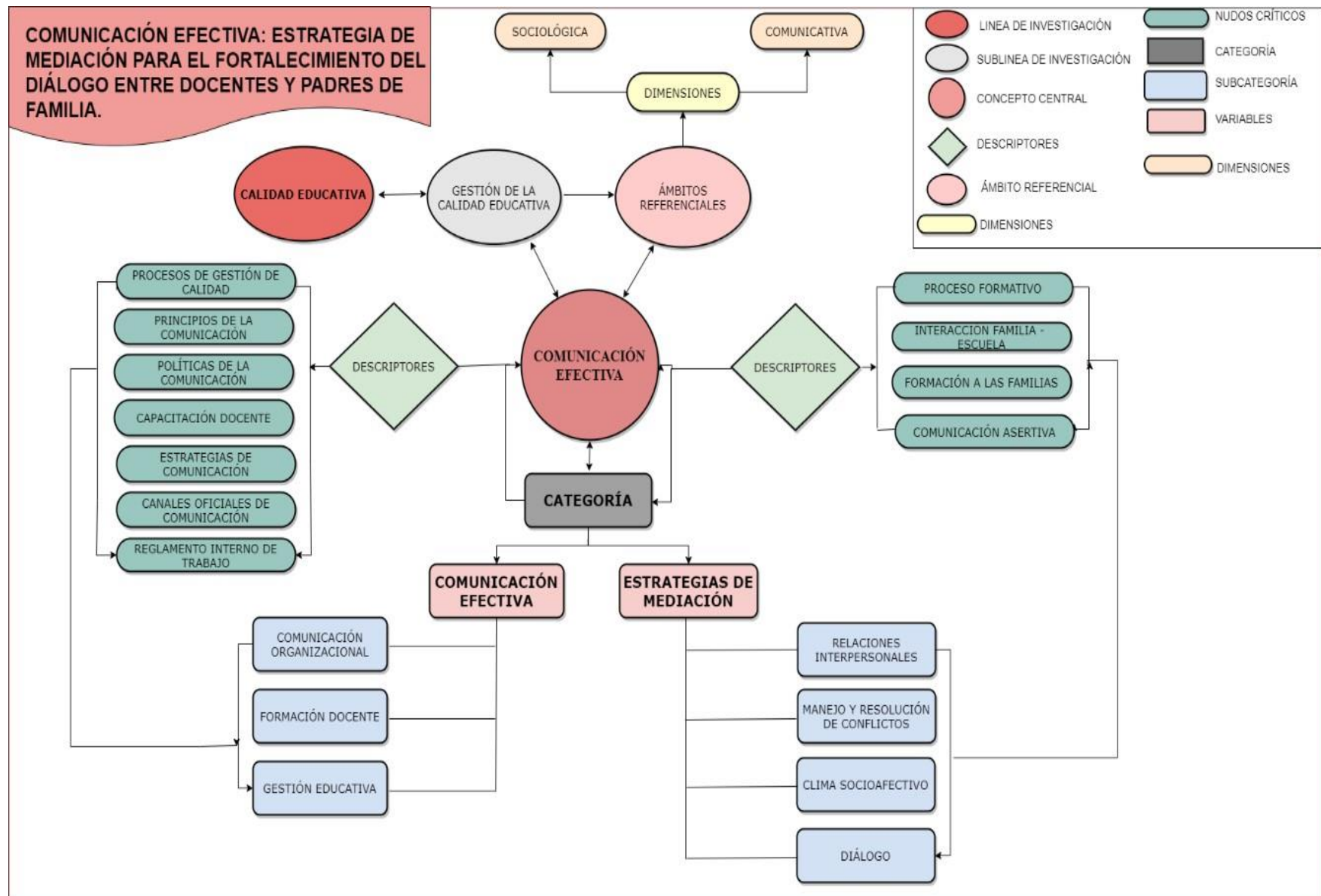


Figura 1. Planteamiento del Problema, por los autores (2020)

Capítulo II. Marco teórico

El marco teórico tal y como lo afirma Hernández, Fernández y Baptista (2007) no es un tratado de todo aquello que tenga relación con el tema global o general de la investigación, sino que se debe limitar a los antecedentes del planteamiento específico del estudio, es decir, comienza desde el mismo acto de la formulación del problema, donde es menester conocer y precisar si el problema tiene un carácter científico o no. En este sentido, el marco teórico amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas.

A continuación, se presenta una descripción detallada de la teoría que es utilizada en el desarrollo de la investigación. También, se incluyen las relaciones más significativas que se dan entre los elementos teóricos haciendo visibles los diferentes antecedentes que estructuran el estado del arte.

Por otro lado, se analizarán los diferentes conceptos y teorías que fundamentan la investigación y a su vez, viabiliza las relaciones de las categorías, en este caso, la comunicación efectiva y las estrategias de mediación. Lo señalado significa que, revisada la literatura se develan los hallazgos y fundamentos teóricos sobre la importancia de la comunicación efectiva como estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia del Colegio San José de la Compañía de Jesús.

2.1. Antecedentes de la investigación

Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirva para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituyen los antecedentes del problema. Al respecto Behar (2008) plantea que, establecer los antecedentes del problema, de ninguna manera es hacer un recuento histórico del mismo, por el contrario, en la fundamentación teórica se hace una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de

determinar el enfoque metodológico de la misma investigación. El antecedente puede indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado.

En el marco de la presente investigación, la relación padre de familia y docente no debe perder de vista que, ambos construyen un ejercicio de participación y responsabilidad en la educación, en donde la formación de los niños (a) es el vínculo más importante. No obstante, en medio de la pandemia, dicha relación sufre ciertas fragmentaciones con respecto a los modos de comunicarse, aspecto, que viene siendo foco de investigación por sus índices de insatisfacción en los clientes en cuanto a la prestación del servicio.

Los trabajos de investigación, artículos científicos y tesis doctoral que aquí se presentan, sirven de soporte y reflejan el interés por abordar de manera responsable y asertiva los procesos de gestión comunicativa de las escuelas. A continuación, se presentan los antecedentes internacionales, nacionales y locales que enriquecen la presente investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Desde una visión internacional, Papic (2019) hace público en Uruguay un artículo científico titulado “*Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*”, donde describe los tipos de comunicación organizacional interna que se aplican entre directivos y profesorado para la coordinación del trabajo, con miras al cumplimiento de las metas en la gestión escolar del establecimiento educacional.

Lo anterior, permite comprender e interpretar los debidos tipos de comunicación organizacional interna que se deben aplicar en el desarrollo de la gestión comunicativa de la institución en cuestión. Esta investigación concluye, sumándole importancia al ejercicio de reconocer la necesidad de incrementar la práctica comunicativa horizontal y el desarrollo de las

páginas Web de las organizaciones educativas como propuesta para hacer frente a la inestabilidad del sistema educativo en la sociedad de la información, de la comunicación y del conocimiento.

Por esa misma línea, en España se presenta el trabajo de Bordalba (2019) titulado “*Principales canales para la comunicación familia-escuela: análisis de necesidades y propuestas de mejora*”, una indagación con doble objetivo; en primer lugar, analizar las debilidades de la comunicación actual entre progenitores y docentes; en segundo lugar, proponer estrategias de mejora que puedan ser implementadas en los centros para el establecimiento de una óptima comunicación con las familias.

El artículo anterior, en primer lugar, define las líneas generales que guían los pasos de los actores educativos en la mejora de la comunicación familia-escuela. En segundo lugar, contribuye al adelanto del conocimiento científico en el ámbito comunicativo; un ámbito que a menudo ha permanecido a la sombra del estudio de la participación pero que, dada su importancia capital en la mejora del entendimiento y cooperación entre padres y maestros, debería situarse en el epicentro del debate en torno a la relación familia-escuela. Ahora bien, despierta interés esta investigación porque estudia y toma como referencia el análisis de las relaciones entre docentes y padres de familia y las implicaciones que trae consigo. Además, comprende los canales de comunicación y las barreras que impiden que este proceso sea efectivo, a la vez, que aporta herramientas que posibilitan relaciones positivas entre docentes y padres de familia.

Así mismo, Rojas (2019) en Ecuador, aplicó la investigación sustantiva, con niveles descriptivo y explicativo, con diseño transaccional correlacional. La muestra de estudios estuvo formada por todos los docentes a los cuales se les aplicó dos instrumentos de recolección de

datos denominados: encuesta para medir la gestión educativa y un test de los estilos de comunicación organizacional. La investigación lleva como título “*Gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional en los docentes de educación inicial de la red n° 13 de Huaycán, UGEL N° 06 – 2017*”.

De acuerdo con los resultados del análisis estadístico se sugiere a los docentes de Educación Inicial de la Red N° 13 de Huaycán, UGEL N° 06 capacitarse en temas de gestión académica, administrativa, pedagógica e institucional, a partir, de la ejecución de talleres que presenten dinámicas y juegos representativos de la comunicación organizacional a fin, de lograr una mejor participación de toda la comunidad educativa y beneficiar a los usuarios. Es así, como la investigación se convierte en un referente significativo, dado que aborda la gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional con importantes aportes en la relación de referentes teóricos.

Antón (2019) en Perú, determinó los canales de comunicación preferidos por los padres de familia para establecer una relación directa con los profesores. Esta investigación, titulada “*Análisis de la preferencia de canales para la comunicación entre padres de familia y docentes de la I.E.P. Los Ángeles de San Antonio*”, arroja luces verdaderamente significativas, puesto que evidencia, a través, de las encuestas aplicadas a padres de familia, según los datos recolectados, que la agenda (43%) es el medio principal por el cual se comunican con el docente de aula, seguido de las entrevistas personales en la que el padre de familia se acerca al aula a sostener una reunión con el profesor. Además, los padres de familia consideran, que cuando utilizan la agenda (medio escrito) es para anunciar alguna situación cotidiana, pero, si se da la existencia de una situación compleja que está afectando las emociones del niño (a), entonces, prefieren tener un acercamiento (entrevista personal) con el docente.

Otro importante hecho para destacar en este ejercicio investigativo, es que el trabajo visibiliza una de las categorías teóricas y, por tanto, una variable en la investigación: la comunicación efectiva, ofreciendo un análisis de los canales de comunicación entre docentes y padres de familia lo que comprende, además, una de las subcategorías que abordará el grupo investigador.

En el siguiente trabajo de investigación “*Análisis del manejo y efectividad de la Comunicación Estratégica en la Institución Educativa Jatarinaes*”, producto de un trabajo colaborativo entre Canales y Narváez (2019) ponen toda su atención en la medición sobre el manejo y efectividad de la comunicación en una escuela educativa ubicada en Ecuador. Ahora bien, el grupo investigador se propuso indagar los principales medios de comunicación por los cuales se recibe y emite información y son considerados como los más efectivos según los padres de familia de la Institución Educativa Jatarina entre el año 2016- 2017.

El análisis de los datos arrojados por la encuesta que se le realizó a los padres de familia, permitió identificar que, la agenda es la herramienta más factible al momento de ejercer un vínculo comunicativo, además, este medio representa el convencionalismo a la hora de emitir y recibir información, sin embargo, existe un 31% de padres de familia que prefiere el correo electrónico tomando en cuenta la inmediatez que posee y las alternativas que brinda el recibir y emitir información por este medio; y por último, también se presentó la opción de tener reuniones de padres de familia, esta opción tiene una representatividad del 10%.

Es esta investigación también se evidenció, el poco interés por parte del profesorado para ejercer una comunicación efectiva de acuerdo a lo estipulado en la visión, misión y objetivos de la institución. No obstante, la institución debe sumar esfuerzo para crear en el docente el sentido de pertenencia y el conocimiento que conduzca una sana convivencia entre todos los actores.

Ortega y Cárcamo (2018) presentan un artículo científico “*Relación familia-escuela en el contexto rural. Miradas desde las familias*”, donde dan cuenta, en términos generales, primero, la representación que poseen las familias respecto de las formas en que esta se modela y expresa en la realidad de las escuelas. Segundo, centra la atención en los cambios que, desde la concepción de las familias, es posible apreciar en las formas de establecer la relación con la escuela. Tercero, alude a la importancia que las familias otorgan a su participación en la escuela, en este apartado se pone de manifiesto algunas dimensiones de la vida escolar en las que las familias consideran relevante su participación. Por último, la investigación aborda los momentos e instancias de participación que las familias reconocen como parte de la cotidianidad de la escuela.

Ahora bien, este trabajo es de interés porque permite observar la relación familia – escuela, comprendiendo las bases sociales y las características que conllevan a mantener una relación armoniosa entre ambas partes. Por tanto, con las conclusiones del ejercicio científico, se logra comprender, la estimación de las familias con respecto a la relación familia-escuela, principalmente, el papel asumido por el profesorado en el desarrollo de su ejercicio.

Se entiende esto, por cuanto las familias visualizan la relación familia-escuela desde un plano pedagógico. Aunque, se reconocen a sí mismas con dificultades para apoyar en esa dimensión, tanto las familias como los docentes, la consideran fundamental. Por consiguiente, si la familia no se relaciona de una forma totalmente adecuada con la escuela, el profesorado debe asumir su capacidad orientadora y es quien debe enseñarles a actuar de mejor manera.

En esta investigación el paradigma abordado corresponde al comprensivo interpretativo; por tanto, utilizan la metodología cualitativa. El enfoque corresponde al estudio de caso, dado que, lo que se pretendió fue develar las representaciones sociales que surgen de la relación

familia-escuela especialmente en el contexto rural perteneciente al microcentro existente en la comuna de Quillón, Chile.

En otro estudio, Domínguez (2017) da a conocer su proyecto de investigación “*Comunicación Organizacional como proceso vital para el fortalecimiento de las funciones gerenciales de las Instituciones Educativas*”, el trabajo tuvo como objetivo evaluar la Comunicación organizacional como proceso vital para el fortalecimiento de las funciones gerenciales de la U.E. Colegio Sagrado Corazón ubicado en la ciudad de Valencia en el estado de Carabobo, Venezuela.

Los resultados que arrojó la investigación de Domínguez, dan cuenta de una realidad latente en el contexto de la educación. Los aportes y sus interpretaciones radican en la posibilidad futura de reflexionar sobre la realidad descrita y de generar estrategias o acciones que posibiliten la mejora del clima organizacional, de esta manera, evolucionar en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Así, se busca obtener resultados de gran valor en la instauración de una cultura centrada en la sana comunicación y en la interacción que busca generar eficiencia y calidad en el trabajo.

Este trabajo investigativo aplica como referente, porque muestra cómo en las organizaciones educativas, la comunicación, contribuye a la resolución de conflictos y transmisión de información, teniendo en cuenta que, en el ámbito educativo, la comunicación fortalece las relaciones sociales y relaciones con el personal directivo, personal docente y esto a su vez, conlleva a un alto nivel de desarrollo de formación integral de los estudiantes.

La metodología empleada estuvo basada en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con un diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo constituida por 20 docentes de la organización en estudio. La muestra fue de tipo poblacional. La información se recolectó a través

de un cuestionario dirigido a los docentes el cual estuvo constituido por 20 preguntas de forma cerrada, dicotómica (dos alternativas de respuestas Sí-No); que fueron sometidas a validación a través del juicio de expertos.

Por su parte, Rodas (2017) a través de su investigación “*Comunicación efectiva y trabajo en equipo*”, desarrollada en Guatemala, determina la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo a partir de los resultados obtenidos, los cuales indicaron que cuando se trabaja en equipo la comunicación es determinante y efectiva para el cumplimiento y desarrollo de sus actividades. Además, el estudio determinó que, para transmitir información se debe tener más conocimientos de los canales de comunicación.

Lo expuesto deja ver, que existe una relación productiva entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo, al identificar, que la transmisión de información es necesaria para el correcto desempeño de los empleados, por lo tanto, en la conclusión, se recomienda un plan de mejoramiento de los procesos comunicativos para fortalecer el trabajo en equipo.

Con relación a ello, este ejercicio de investigación sirve de aporte ya que, identifica y establece los rasgos de las relaciones y características del trabajo en equipo con el fin, de favorecer una comunicación efectiva al interior del establecimiento.

Otra descripción presente en la opinión es la de Montante- Reséndiz (2017), quien presenta un trabajo de investigación, con el objetivo de crear a través de la comunicación, un clima laboral transformacional entre profesionales docentes, con la finalidad del mejoramiento institucional académico.

La investigación lleva por nombre “*Intervención de la Comunicación efectiva dentro del ámbito educativo*”, y para el cumplimiento del objetivo mencionado anteriormente, el autor se basó, en desarrollar una investigación bajo el paradigma deductivo, la técnica usada fue la

entrevista, con un enfoque cualitativo. Cabe resaltar que, la encuesta fue aplicada a profesores, de ahí los datos cualitativos sobre la trayectoria del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente de México, con relación al ambiente laboral.

En esta investigación se puede concluir, que el clima laboral en el entorno educativo es un poco complejo y requiere de mucha atención por la naturaleza del ambiente (Carrera, Bravo y Marín, 2013). Ahora bien, en las instituciones educativas existe un grupo de profesionales, alumnos, y padres de familia que constituyen o conforman una comunidad. Por tanto, y según la investigación, es netamente necesario basarse en los buenos hábitos de escucha, especialmente, cuando se trata de escuchar lo que tiene que decir el docente de la institución, por tratarse como eje fundamental y el primer contacto para la mayoría de las entidades comunitarias.

En efecto, este trabajo de investigación es pertinente porque relaciona aspectos importantes para mantener un buen clima laboral al interior de la institución, especialmente, entre los docentes y gracias al buen desarrollo de la comunicación efectiva; asimismo, plantea los beneficios dentro del campo académico de manera horizontal y direccional.

Por su parte, Roncal (2017) comparte un artículo científico titulado “*La comunicación interna y la gestión educativa en la I.E. N° 88227 Pedro Pablo Atusparia, Nuevo Chimbote*”, institución ubicada en Perú. Este trabajo, buscó determinar el tipo de relación que existe entre la comunicación interna y la gestión educativa, con el fin de mejorar la calidad del servicio en el sector estatal, lo cual, es significativo para los miles de familias que están ligadas o relacionadas con el proyecto educativo en cuestión.

Por tanto, la investigación da pie para que se tomen medidas correctivas o se implementen programas y/o estrategias de intervención. De igual manera, es importante proponer dinámicas que conlleven al entendimiento, comprensión y conocimiento de la

funcionalidad y eficacia de cada pieza de la organización que son; los jefes, trabajadores y operarios.

La investigación de Roncal, arrojó como conclusión que la relación entre la Comunicación interna y la Gestión educativa, según la prueba estadística de Pearson es que la relación es indirecta y pobre. Es decir, la correlación no es significativa. El presente trabajo representa un aporte significativo en cuanto a la interpretación que se hace sobre la relación existente entre la comunicación organizacional y la gestión escolar, además, de destacar como ésta se constituye en una bina sumamente importante para consolidar procesos de calidad.

Tal y como se viene planteando, Ozmen, Akuzum, Zincirli y Selcuk (2016) presentan un informe de investigación titulado "*The Communication Barriers between Teachers and Parents in Primary Schools*" informe, con el cual, buscaron determinar las barreras de comunicación entre padres y maestros, basadas en las opiniones de los maestros de primaria. Esta investigación es un estudio descriptivo de tipo encuesta, debido, a la formación de muestras de tipo estratificado y aleatorio. La herramienta de recopilación de datos utilizada fue una escala de cuatro dimensiones desarrollada por los propios investigadores. En el análisis de los datos, se utilizaron pruebas paramétricas y no paramétricas. Este estudio interpreta la importancia de abordar las barreras en la comunicación, considerado vital para lograr los objetivos educativos de manera efectiva. Enfatiza, además, en la gestión de capacitaciones para que los administradores escolares, maestros y familias adquieran conocimientos y habilidades que posibiliten la comunicación efectiva, de esta manera, contribuir al logro de los estudiantes.

Lo planteado en el informe, permite contemplar y comprender, las incidencias de las barreras de comunicación, las cuales, son numerosas y existen en varios niveles, por tanto, pueden afectar negativamente el proceso de comunicación. Estas barreras pueden surgir con

relación a los recursos escolares, niveles de desarrollo profesional de los docentes, características familiares y ambientales. No obstante, lo ideal es la superación de barreras que impiden la efectividad en la comunicación, es por ello, la importancia de identificarlas.

Sobre esta misma línea de investigación, se encuentra Loyola (2015) quien, a través, de un trabajo investigativo, descubre cuáles son las barreras comunicativas que interfieren en la comunicación entre docentes y alumnos en el aula y a nivel institucional para interpretar sus consecuencias en el desarrollo de habilidades y destrezas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El trabajo presentado por Loyola se llevó a cabo en Perú, se titula “*Barreras De La Comunicación Y Desarrollo Educativo De Los Alumnos De La I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica” Cerro De Pasco*”, a partir de la investigación, Loyola, pudo determinar que, los docentes no se preocupan por la práctica de una comunicación asertiva. Por tanto, un docente asertivo es aquel que sabe manejar adecuadamente sus interrelaciones, en este caso, su relación con el estudiante que confía en él, y del cual, espera respeto, asimismo, un docente asertivo es una persona dispuesta a escuchar las opiniones de sus estudiantes, incluso, de sus pares, puesto como se sabe, una persona es asertiva cuando es capaz de expresar sus deseos y sentimientos personales respetando los derechos y sentimientos del otro.

Para llegar a la conclusión, el autor se fundamentó en un tipo de investigación aplicativo con una metodología de la investigación: descriptivo-explicativo y un diseño de investigación de tipo no experimental- expofacto, con aplicación de encuestas tipo cerrado. Ahora bien, este trabajo identifica con claridad las barreras comunicativas que existen en el contexto educativo, las cuales, se perciben en el desarrollo de la investigación y están sujetas a las observaciones y sugerencias propuestas en la parte final de esta investigación.

Castellanos y Martínez (2016), abordan el problema de la comunicación en el ámbito educativo, a través, de la realización de un artículo científico titulado “*La comunicación efectiva y asertiva entre maestros, alumnos y padres de familia: experiencias en una telesecundaria en México*”, con este trabajo las investigadoras identificaron las interacciones que obstaculizan la comunicación asertiva y efectiva entre las familias, los maestros y los estudiantes. Para lograr identificar las interacciones, llevaron a cabo una investigación de corte descriptiva y no experimental. Se trabajó con la hipótesis de que una interacción comunicativa deficiente entre padres, maestros y alumnos obstaculiza una comunicación asertiva y efectiva. Con el objetivo de conseguir los datos empíricos, aplicaron una encuesta que utilizó la escala Likert.

Los resultados mostraron que la comunicación se ve afectada por la interacción inadecuada entre los sujetos participantes (familias, maestros y alumnos). Se propuso a la dirección de la escuela realizar una serie de actividades para lograr una comunicación asertiva y efectiva las cuales, forman parte de la ruta de mejora escolar al tiempo, que contribuyen a la solución de las problemáticas que se presentan.

En esta investigación se reafirma que las interacciones comunicativas siempre van a estar presente en todos los ámbitos del ser humano, de ahí, la importancia de que se identifiquen y se conozcan los modos en las que se llevan a cabo dichas interacciones y se pueda aprender a manifestarlas de manera asertiva y efectiva. Por tanto, el trabajo de Castellanos y Martínez (2016), aporta al análisis e interpretación que aquí se está planteando, no sólo porque establece la importancia de la comunicación con respecto a la familia que es núcleo primario de los alumnos, sino también, porque identifica a los maestros, como el segundo agente en la cadena comunicativa de la institución, ya que, son los maestros quienes pasan gran parte del tiempo en la vida escolar de los estudiantes.

Santiago, Garbacz, Beattie y Moore (2016) quienes investigaron la influencia de las variables demográficas en la confianza y las relaciones de los padres a través, de un informe investigativo titulado “*Parent-teacher relationships in elementary school: an examination of parent-teacher trust*”, el estudio examinó la confianza de los padres de familia, de los maestros y de la escuela en general, con el fin de, identificar los predictores de la confianza en los padres de familia. Si la confianza de los padres de familia anuncia la participación y las relaciones de confianza, entonces, se reflejarán en las dimensiones del comportamiento estudiantil.

Por otro lado, los resultados, indicaron que las variables demográficas predicen la confianza de los padres de familia que, a su vez, está asociada con varias dimensiones y percepciones del comportamiento del alumno. Además, de recopilar evaluaciones directas del comportamiento del estudiante, llama la atención este informe de investigación ya que relaciona temas como la confianza y el establecimiento de las dimensiones para consolidar procesos académicos exitosos.

En otro estudio Gallardo, Novel, Rogel y Batista (2017), hacen público un artículo científico titulado “*Mediación y Cultura de Paz en Ecuador*”, con el propósito de, insertar la Mediación como un sistema de funcionamiento para la prevención, gestión y resolución pacífica de los conflictos y la rehabilitación de estructuras organizacionales dañadas por los mismos. Lo que permitió la construcción de espacios de consenso y diálogo en el marco de la convivencia universitaria. A su vez, este estudio realizó un acercamiento conceptual-metodológico de la mediación como función instrumental en el fortalecimiento institucional de la Universidad de Guayaquil, aportando un referente en la educación superior ecuatoriana.

El acercamiento preliminar y las encuestas de satisfacción realizadas a los actores universitarios, muestran el alto grado de aceptación y la necesidad percibida en lo relativo a

disponer de todos estos tipos de intervención mediadora. Por ello, los investigadores siguieron en el camino de incorporar de modo continuado, nuevas metodologías que permitan ayudar a las personas en estos procesos de reconstrucción de la confianza, la transformación del conflicto en algo útil y creativo, así como, la promoción de aprendizajes significativos para asumir el tiempo presente y futuro.

Se identifica en este trabajo de investigación, un gran aporte en cuanto que concibe la mediación como algo más allá que la mera resolución de conflictos, en palabras de los autores, se puede hacer de este recurso, un instrumento para la inserción de la cultura del diálogo, de la concordia, de la buena convivencia y de la paz en el trabajo.

Hasta aquí, se han reseñado distintos tipos de investigación a nivel internacional sobre la identificación de una misma problemática: la comunicación efectiva en el contexto educativo. Sin embargo, esta revisión de antecedentes, da cuenta de la generalidad de la problemática, tanto, en contextos urbanos como en entornos rurales, además, las relaciones entre escuela y padres de familia, parecen agudizarse de manera global en cuanto, a la producción y manejo de los medios comunicativos entre sí, producto, por un lado, por la falta de interés de las partes, sobre los procesos formativos del estudiante o, por los múltiples afanes que se genera en el día a día y por tanto, se pierde la concentración y la atención, lo que ocasiona, el no aprovechamiento o buen uso de los canales de comunicación que ofrecen las gestiones directivas de los planteles educativos.

Se reconoce, que algunas instituciones, poseen una gestión comunicativa débil o poco efectiva para el desarrollo satisfactorio del sistema de gestión en su totalidad. De ahí, la importancia de producir investigaciones que permitan identificar los obstáculos, con el fin, de crear estrategias que posibiliten la mejora en el diálogo entre padres de familia y docentes,

asegurando la calidad en la formación de los estudiantes en un ambiente laboral armonioso, sano y comprometido.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

A continuación, se expondrán algunos antecedentes desde una perspectiva Nacional, de esta manera, se afina la mirada y el carácter investigativo hasta alcanzar el conocimiento concreto y específico.

Osorio, Mayorga y Vargas (2019), desarrollan un trabajo de investigación titulado *“Las relaciones entre padres, madres de familia y maestros en el proceso de enseñanza – aprendizaje”*, el grupo se propuso como objetivo, diseñar una propuesta pedagógica que fortalezca las relaciones entre padres de familia y maestros en pro del proceso de enseñanza - aprendizaje de niños y niñas del grado pre jardín del jardín infantil El Rosal De Mi Infancia, ubicado en la ciudad de Bogotá.

Para lograr el objetivo mencionado anteriormente, llevaron a cabo una investigación de carácter cualitativo, a partir, de la observación y con el fin, de determinar factores que inciden en las relaciones interpersonales y sociales. Seguido de esto, se aplicaron encuestas que ayudaron a identificar causas y consecuencias en las relaciones y lazos afectivos entre las partes (padres de familia, maestros y estudiantes).

Por último, se propuso una estrategia pedagógica capaz de fortalecer dichas relaciones y de esta manera, padres de familia y maestros acompañarán de mejor forma los procesos formativos de niños y niñas del grado pre jardín. También, realizaron un análisis cualitativo con relación a las respuestas y resultados obtenidos. De esta manera, se le dio solución a la problemática expuesta.

Ahora bien, en la encuesta aplicada a los docentes se evidenció de qué forma se da la relación entre docentes y padres de familia y que tan importante es llevar a cabo un buen trato y comunicación entre todos, considerando de una u otra manera el vínculo que se debe cuidar y lo que esto influye en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Es menester destacar que, para el grupo investigador, la familia y la escuela deben ser un equipo capaz de trabajar hombro a hombro, ir por la misma línea, entender que es un trabajo de corresponsabilidad para así, ofrecer a los niños y las niñas un proceso de acompañamiento apropiado en la ejecución de sus actividades académicas, fortaleciendo capacidades y habilidades frente a su desarrollo integral.

Se trae a colación este ejercicio investigativo porque relaciona datos significativos sobre las relaciones entre familia y escuela, lo cual, promueve la comprensión de la categoría de Estrategias de Mediación para fortalecer el diálogo en pro del proceso de enseñanza - aprendizaje de niños y niñas.

Sumado a esto, Rincón (2018) desarrolla una investigación titulada “*Comunicación en los procesos de gestión organizacional en la institución educativa Nuevo Liceo Académico en Bogotá*”, su propósito se basó en indagar sobre la práctica educativa con el fin de, proponer cambios sobre los procesos comunicativos entre los alumnos, docentes, directivos y padres de familia. Para lograr su propósito investigativo, Rincón aplicó la metodología del enfoque mixto, produciendo un planteamiento cualitativo y cuantitativo, en el cual, se emplearon técnicas y herramientas como la entrevista, la encuesta y la observación. Se realizaron 100 encuestas a estudiantes, 12 a docentes y 100 a padres de familia, en donde se profundizó y se recolectaron datos valiosos sobre el papel de la comunicación, las actividades que llevan a cabo, los medios de comunicación utilizados y la forma de emplearlos; también, se recolectaron datos sobre el

sentido de pertenencia frente al colegio, la participación en las distintas actividades, arrojando finalmente, las recomendaciones que promoverán una mejor la comunicación.

No obstante, la investigación pudo concluir que, al realizar el cruce de la información recolectada, se evidenció que muchos de los problemas coincidían entre sí y al realizar la reunión entre padres de familia y docentes, todos estaban de acuerdo con las falencias percibidas en el diagnóstico. A partir de ello, se planteó una propuesta significativa y apropiada para el manejo de la comunicación con respecto a la gestión organizacional.

Con el desarrollo de la investigación se pudieron identificar los siguientes problemas: Ausencia y poco sentido de pertenencia, abandono de las prácticas participativas, escasez de canales de comunicación, falta de gestión comunicativa, poca efectividad de los medios existentes, falta de estrategias y planificación sobre los criterios de comunicación de la institución. De esta manera, esta investigación produce un valioso aporte ya que, identifica e interpreta teóricos representativos con relación a los procesos comunicativos, a la vez, que proponen cambios entre los alumnos, docentes, directivos y padres de familia, mejorando las habilidades comunicativas de la organización considerándola como eje fundamental para el desarrollo de nuevas herramientas y tácticas para la entidad educativa en cuestión.

Por su lado, Peraza (2018) lleva a cabo un trabajo de investigación *“Sistema De Gestión Comunicacional Para El Mejoramiento De La Comunicación Organizacional Interna Y Formal Del Colegio Class IED”*, el cual, buscó determinar la estructura de un sistema de gestión comunicacional que mejore la comunicación organizacional interna y formal del colegio.

Llama la atención, que esta investigación se fundamentó en el enfoque cualitativo, ya que la intención del investigador fue comprender la realidad de los sujetos a investigar y en ese proceso, formular teorías que le permitan entender y transformar esa realidad observada. El tipo

de investigación que se utilizó fue la investigación-acción pues, esta se basa en la reflexión constante sobre la situación problema escogida y el planteamiento de alternativas que conduzcan a transformar esa situación problema particular. Por otra parte, los instrumentos para la recolección de la información empleados fueron: encuestas al grupo de interés, formatos de evaluación y el focus group.

En este sentido, cabe destacar que, luego del diseño, presentación y validación del sistema de gestión, se pudo evidenciar, que la población a la que estuvo dirigida la investigación, mostró interés por implementar la propuesta, además, de generar reflexiones en torno a la comunicación y la manera en la que se pueden apoyar los procesos de gestión educativa del colegio.

Es importante mencionar, que la formulación y desarrollo de esta investigación, arroja datos importantes en cuanto al diseño de una propuesta de gestión en concordancia con lo que busca el grupo investigador, promoviendo así, el camino hacia la reflexión sobre la comunicación efectiva, sus fortalezas y las oportunidades que puede brindar para la mejora de los procesos de gestión educativa al interior del colegio.

Tal y como se viene planteando, Bedoya (2017) también le apuesta a una investigación capaz de analizar la comunicación interna de una institución educativa, a través, de la aplicación de una herramienta de diagnóstico constituida por cinco categorías de análisis como son: lineamientos y políticas de la institución educativa, estructura organizacional, cultura y clima organizacional, relaciones interpersonales y canales de comunicación internos. El trabajo de investigación se titula *“Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa”*, la metodología empleada para lograr el objetivo en la investigación, está basada en un enfoque cualitativo de tipo exploratorio a

partir de herramientas, como la observación y la entrevista estructurada, aplicadas a funcionarios de la institución educativa.

Este estudio, reafirma la idea de que las instituciones educativas oficiales requieren con urgencia valerse de la comunicación como eje que direcciona los procesos internos, de igual forma, se deben planear estrategias grupales que sensibilicen a todos los funcionarios en la reafirmación de la identidad y construcción de la visión, metas y objetivos institucionales. Ahora bien, Bedoya, visibiliza una vez más, las necesidades que se desbordan en el sistema educativo en cuanto a la adaptabilidad tecnológica, es decir, las instituciones deben hacer esfuerzos enormes por montar una plataforma virtual que permita un acercamiento más. En los resultados de este estudio, se representa esa necesidad, cuando consideran indispensable, crear nuevos canales de comunicación y plataformas tecnológicas para la divulgación de información con el fin, de que los funcionarios estén informados en tiempo real de los acontecimientos, hechos y actividades propias del colegio.

El trabajo investigativo de Bedoya, sirve de referencia para la investigación en curso, puesto que, hay coincidencia en el objeto de estudio ya que corresponde a una de las variables mencionadas en la delimitación temática. Es un trabajo que contribuye a la creencia de que hay que fortalecer la comunicación interna como elemento imprescindible en los establecimientos educativos, en la medida en que se convierte en factor estratégico que aporta significativamente al logro de objetivos y metas.

Por otro lado, Rodríguez, Romero y Naranjo (2017), llevan a cabo una investigación que denominaron *“Estrategias dialógicas e inclusivas que promueven el educar en las emociones en padres y docentes. Tejiendo relaciones más humanas en dos instituciones educativas de Yopal,*

Casanare”, el objetivo que se propusieron alcanzar fue, caracterizar las estrategias dialógicas e inclusivas que promueven el educar en las emociones en padres y docentes.

Para el desarrollo y ejecución de la investigación, se adoptó, el enfoque cualitativo y el método de investigación-acción, los cuales, favorecen el estudio de problemas cotidianos en la práctica docente desde el análisis y reflexión de las vivencias. Ahora bien, se pudo determinar que las estrategias dialógicas e inclusivas de taller vivencial y tertulia pedagógica que se implementaron en el desarrollo de esta investigación, contribuyeron a la mejora de la convivencia escolar, puesto que, permitieron reconocer que toda acción que emprende un individuo debe ser mediada por el lenguaje en relación con la escucha, es decir, ejercer responsablemente la acción del diálogo, así como, el expresar emociones, sentires y puntos de vista. De igual forma, el estudio, promueve reflexiones y transformaciones a partir, del compartir ideas en torno a la educación emocional, en un espacio donde todos aportaron y formaron parte de un grupo.

Por último, el estudio fue contundente al establecer que los docentes deben proveer unas estrategias que favorezcan el integrar a la familia a la vida institucional, con el fin de escucharla, facilitar la apropiación que se haga alrededor del tema del educar en las emociones y gestar la movilización de reflexiones que potencien la fuerza del trabajo conjunto, provocando cambios en los entornos escolares con la formación de individuos asertivos en sus proyecciones personales y de relación con el otro.

Y es esto último, lo que parece beneficioso cuando se llevan a cabo este tipo de investigaciones, que no solo den cuenta del estado de la problemática sino, que de manera inmediata proponga alternativas de solución y promoción de una educación de calidad en donde la formación de los niños y niñas es responsabilidad de todas las partes. De modo que esta

investigación es un gran aporte porque ofrece una amplia literatura sobre el significado del diálogo, la comunicación dialógica y la importancia de conocer y emplear diálogos de acuerdo a los estados emocionales como elementos determinantes para una interacción más humana entre personas.

Por la misma línea del análisis y comprensión de la comunicación interna en una institución, Trujillo (2017) demuestra a través de su investigación “*Comunicación Interna, Participación y Desarrollo Humano en dos instituciones educativas de Manizales*”, que la comunicación interna propicia espacios de participación y posibilita el fortalecimiento de una cultura organizacional que redunde en bien de las personas y de la organización.

El estudio fue de carácter exploratorio, de tipo mixto ya que incluye la realización de entrevistas individuales y la aplicación del cuestionario. Dado que el propósito consistió en comprender e interpretar cómo la comunicación interna posibilita la participación dentro de las acciones en la organización y la manera como se tejen las relaciones sociales en dichas instituciones, se recurrió al enfoque metodológico de la etnografía analítica, mediante la observación, las entrevistas semiestructuradas y estructuradas a nivel individual, junto a la revisión documental de manuales y políticas organizacionales.

El trabajo de investigación de Trujillo cobra gran importancia puesto que, su interés es en pro de la búsqueda de organizaciones más humanas y participativas en las que se les tome en serio las expresiones, ideas y aportes de los colaboradores, con el fin, de lograr una sociedad más justa, equitativa, feliz y armoniosa. En el caso del contexto educativo, este tipo de acciones consolida tanto las relaciones entre todas las partes como el ejercicio formativo de todos los que integran una institución.

A su vez, Gutiérrez (2017) se preocupa por mejorar las relaciones entre padres de familias y docentes a partir, del análisis y observación de la manera en la que se lleva a cabo la comunicación interna, la cual, parece afectar el proceso de formación de los estudiantes.

“Propuesta de Gestión para mejorar la comunicación interna entre docentes y padres de familia del grado 5° del Colegio INEM Santiago Pérez”, es el título del trabajo.

De esta manera, Gutiérrez busca al final de su trabajo, presentar una estrategia de gestión educativa que contribuya a mejorar la comunicación entre docentes y padres de familia. Para cumplir su objetivo, eligió el enfoque desde una perspectiva interpretativa y etnográfica, enmarcada, en los fundamentos teóricos del interaccionismo simbólico o sociología cognoscitiva. La muestra estuvo conformada por cincuenta y seis padres de familia y ocho docentes, quienes respondieron un cuestionario, con el que se realizó la caracterización de los docentes y de los padres de familia. Algunas de las consideraciones que revelaron los padres de familia en este estudio son comunes a la realidad de muchas instituciones educativas. Es por ello, que la preocupación aumenta en el sector, pero así mismo, se trata de dar respuestas y soluciones a estos factores negativos que terminan afectando el desarrollo social y educativo de una comunidad.

Según los datos recolectados, el 37% de los padres, dicen que la comunicación es mala, porque en el momento de poner alguna queja observan que no son escuchados. Algunos, dicen que los docentes no informan a tiempo los inconvenientes con los niños tanto en el aspecto de la convivencia como en el ejercicio académico. Algunos padres se quejan de que la única comunicación es cuando hay reuniones de entrega de boletines. Otros padres, dicen que algunos maestros los hacen esperar mucho para atenderlos, y que la comunicación es muy breve, algunos se quejan de que algunos maestros no saben nada de lo que se les pregunta porque los docentes

son nuevos y no conocen la institución. Solo un 44% de la mayoría de los padres encuestados, reconocieron que pocas veces buscan comunicarse con los docentes, a no ser que sean citados por ellos.

Con el fin de mejorar las consideraciones señaladas anteriormente, la investigación llegó a la conclusión que, es importante la evaluación institucional y la evaluación de los planes de mejoramiento, así como, el seguimiento de las propuestas que se lleven a cabo. Ahora bien, dicho seguimiento permite recoger información, para llevar a cabo nuevos planes de mejoramiento. Además, se invita a la comunidad educativa, a un cambio de actitud, y de la forma de realizar las tareas cotidianas, a promover la participación de los padres de familia y de docentes, para así disminuir los problemas de comunicación que se han presentado; esto, seguido de la determinación de objetivos y pautas claras de organización de procedimientos, manejo de medios y canales de comunicación, con el fin de que, los problemas detectados disminuyan notoriamente.

Algunas investigaciones apuntan a las relaciones padres de familias –docentes, en cuanto al ejercicio comunicativo, no obstante, Triana y Pérez (2016) analizan el problema en cuanto a las relaciones entre las directivas de una escuela y su cuerpo docente. Con el trabajo de investigación *“Fortalecimiento De La Comunicación Organizacional Entre Docentes Y Directivos Docentes, A Partir De Círculos De Calidad Como Herramienta De Gestión Directiva En El Colegio Brasilia Bosa I.E.D. Sede A Jornada Mañana”*, se logró verificar el fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes en cuanto al aumento de la efectividad de los canales y medios de comunicación existentes, evidenciado en una disminución de las dificultades con cada uno de ellos y con la información, y

a la generación de una red formal virtual que actualmente es utilizada frecuentemente por su accesibilidad, que además fomenta la retroalimentación por su interactividad.

Este trabajo, aporta mucho a la investigación, ya que su alcance apunta a la implementación de una propuesta de gestión en concordancia con lo que busca el grupo investigador. Consigue, además, la revisión de la implementación de Círculos de Calidad, aplicados como herramienta de gestión directiva, de una manera flexible, buscando la participación, el consenso, empoderamiento de los docentes y directivos docentes en busca de soluciones colectivas a una problemática evidenciada en uno de los procesos transversales y estratégicos fundamentales, como lo es la comunicación organizacional.

Las siguientes investigadoras, Ospino y Manrique (2015), realizaron un artículo científico titulado “*El reto de la escuela: profundizar su relación con la escuela y comunidad*”, el objetivo del artículo busca comprender los aspectos contextuales, pedagógicos y los resultados que se gestaron desde las prácticas educativas de cuatro Instituciones que promovieron el desarrollo familiar y comunitario.

Ahora bien, lograr la articulación de estos dos organismos: escuela y comunidad, es tan importante, que se presenta como una alternativa para solucionar conflictos por vías legales y no de hecho. Lo que se propuso en este artículo científico, es que los vecinos de barrios y comunas experimentaran a través de algunos ejercicios lúdicos el sentido de pertenencia. En el caso de los estudiantes, contaron con escenarios educativos que los conectaron con planteamientos reales, con inferencias y problematizaciones que dieron sentido a los contenidos expuestos por cada docente, de esta forma se logró la interacción con la comunidad, ejerciendo las competencias ciudadanas (Santander de la Cruz, 2018).

Es menester destacar, que este trabajo examina las implicaciones de la relación escuela - comunidad y su importancia en la construcción social, permitiendo que quienes revisen los alcances de la investigación obtengan una mirada más amplia de las relaciones interpersonales que se deben tejer para procesos formativos de calidad.

Por último, Luna (2018) analiza y documenta, el ejercicio de mediación que se lleva a cabo en la Institución educativa Técnico Comercial Juan XXIII de la ciudad de Cali, a través de una investigación que tituló “*La mediación escolar como estrategia para la convivencia en la escuela*”, la cual tuvo como objetivo, reconocer el papel que desempeña la mediación con respecto al manejo de los conflictos escolares que se presentan entre estudiantes y docentes.

El estudio se realizó desde un enfoque cualitativo- fenomenológico, lo que le permitió atender las experiencias individuales tanto de los estudiantes como de los docentes. Como resultado final se destaca que, aunque la comunidad educativa valora el ejercicio de la mediación como un acto positivo frente al ritmo de las relaciones interpersonales, considera, que se debe acudir a la implementación de otras medidas que empleen más el carácter restaurativo que el punitivo. Un trabajo que permite conocer experiencias de relaciones entre estudiantes – docentes y el tratamiento que le dan al manejo de los conflictos.

De esta manera, se presentan las distintas lecturas que sirven de referencia para la presente investigación, las cuales, no sólo amplían el panorama de la gestión comunicativa en las instituciones educativas, sino, que permite identificar las múltiples posibilidades que existen para mejorar cada una de las problemáticas que genera el mal desarrollo o la mala aplicación de los criterios comunicativos tanto, en el campo de la educación como en cualquier otro campo de sana convivencia.

2.2. Fundamentación teórica**2.2.1. La comunicación efectiva.**

La comunicación además de ser una actividad o proceso centrado en transmitir o divulgar un mensaje, es una acción esencial del hombre, puesto que, es el medio con el que se ha formado la humanidad, a partir, de los distintos ejercicios de convivencia, forjando una adaptación con relación a los vínculos de su entorno.

No obstante, no toda comunicación se da bajo los parámetros adecuados, por tanto, en un entorno que carezca de un ambiente apropiado para generar una buena comunicación, suelen fragmentarse ciertos procesos, relaciones e incluso, en algunos casos, se afecta el desarrollo de la personalidad, ya que las consecuencias de no llevar a cabo una comunicación oportuna, produce sentimientos de frustración, entre otros.

Es por ello que, en la presente investigación, se hace necesario, analizar los fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarca la comunicación desde su importancia en el proceso de gestión.

Ahora bien, con relación a la comunicación efectiva, es importante, interpretar los elementos que conllevan a lograr una comunicación segura y positiva, una comunicación que facilite el trabajo en equipo y que, a su vez, permita alcanzar los logros planteados. Es así que, la comunicación tiene un elevado índice de responsabilidad sobre la productividad de los procesos de una empresa, es por ello que, Fernández (2015) afirma que la comunicación es fundamental en todos los procesos que se llevan en una organización para evitar malos entendidos, ordenes confusas (yo pensé que... a mí me dijeron que... yo no sabía que...) y lograr una efectividad de la información en los proyectos y actividades que se ejecuten y así no generar un clima organizacional tenso y poco productivo.

Reafirmando lo anterior, para autores como Koontz, Weihrich & Cannice (2012) la comunicación efectiva, es responsabilidad de todas las personas de la organización, para trabajar hacia una meta común, la cual puede evaluarse mediante los resultados que se persiguen. Por tanto, se puede afirmar, que la comunicación efectiva implica que los participantes de una organización ejerzan la comprensión a través, de la elaboración de un mensaje claro, preciso y breve, con el fin de lograr los objetivos trazados al mismo tiempo, que se lleva a cabo un trabajo creativo y productivo.

Se tiene en cuenta, que esta investigación se lleva a cabo en el entorno educativo, es menester mencionar los elementos teóricos que Kaplún (2002) aporta a la teoría de la *Educomunicación* y la cual apunta a el establecimiento de algunos criterios en el sector de la comunicación educativa que tiene como finalidad, resolver las barreras que se puedan presentar en el proceso de aprendizaje y, por ende, considera que se deben establecer unos parámetros que permitan la comunicación interactiva, con una dinámica constante, donde la calidad de la educación que se imparta allí, esté en función de los más altos niveles. De ahí, la insistencia en validar la idea de que todos los actores de la comunidad educativa, tomen como opción la reflexión que implica un proceso de comunicación efectiva.

Con respecto a lograr una comunicación efectiva, Kaplún considera que, de antemano, “comunicar es una aptitud, una capacidad; pero es sobre todo una actitud. Supone ponernos en disposición de comunicar; cultivar en nosotros la voluntad de entrar en comunicación con nuestros interlocutores” (Kaplún, 2002, p. 85). Quiere decir esto, que la tarea de comunicar debe hacerse pensando en que es una acción dentro de un sistema de relaciones sociales donde además de crear vínculos, es absolutamente necesaria para el desarrollo social de la comunidad, produciendo así, un ejercicio fructífero como lo es, el bien común.

Ahora bien, cuando se acompaña el término de comunicación con el concepto de efectividad, se hace precisamente con el empeño de lograr efectos en el receptor, no se trata de una simple comunicación, sino de una comunicación mucho más responsable y constructiva, su propósito consiste en querer alcanzar algo o lograr algo. Es por ello, la necesidad de capacitar a los empleados de una empresa o institución en la formación de herramientas que le permitan expresar una comunicación productiva, es decir, una comunicación efectiva. Bien lo explica Maletzke (1992) cuando afirma:

“las relaciones de efecto entre los factores mensaje y perceptor, demuestran ser sumamente complicadas tanto que las sugerencias o reglas tendientes a una configuración eficaz del mensaje, que se encuentran con no poca frecuencia en la bibliografía, dan una idea de falta constante de sistema y de perfección; así, por ejemplo, cuando se dice:

a) debe configurar y transmitir el mensaje de un modo tal que despierte la atención del perceptor a quien se dirige; b) el mensaje debe adaptarse, en su lenguaje, al nivel intelectual del perceptor; c) el mensaje debe despertar en el perceptor, determinados impulsos y, a la vez, señalar las vías tendientes a la satisfacción de estos impulsos; d) las vías deben ser condicionadas de modo que concuerden con los requisitos de la situación de grupo en que se halla ubicado el perceptor, siempre que se espera que reaccione de la manera prevista. (p. 306)

Lo anterior, son pautas que conllevan a una comunicación efectiva con el fin de hacer conexión y producir algún efecto en el receptor, en la labor de conducirlo de manera armoniosa y determinante sobre el desarrollo de sus tareas. Para Maletzke (1992), la comunicación es un factor

determinante para la sociedad, por tanto, la comunicación social debe establecer los criterios bajo los cuales se produce una comunicación efectiva.

En este sentido, Quaranta (2019) expone que, para que una comunicación sea efectiva, es fundamental que los términos que se utilicen tengan una comprensión común para los interlocutores y que los mismos estén aplicados en un contexto que permita su clara interpretación. Cuando dos personas entablan una comunicación, es clave que haya un acuerdo implícito o explícito sobre los aspectos terminológicos y conceptuales. (Quaranta, 2019)

2.2.2. Estrategia de mediación.

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio (De Armas, 2003, p. 126). Quiere decir esto, que la mediación ha pasado de ser casi exclusivamente una forma alternativa de resolver los conflictos a ofrecer una compleja y completa filosofía de relación, de la comunicación y del trato social.

Más allá de que la mediación se convierta en una acción reparadora, en donde precisamente hay que darle solución a ese aspecto negativo que se ha presentado en una relación de dos o más y no sólo se debe reconocer si los conflictos son buenos o malos; se deberá fundamentalmente ofrecer mecanismos para comprenderlos lógicamente, criterios científicos para analizarlos, así como metodologías que permitan transformarlos. Para lograrlo, es necesario conocer la naturaleza de los conflictos, reconocer que los origina, para luego, encontrar en ellos una oportunidad de cambio que favorezca el ritmo de las relaciones interpersonales. Con relación a este aspecto, Calderón (2009) citando a Galtung se refiere a lo siguiente:

En esa línea, es oportuno mencionar los que se define en la teoría de Galtung (2003) como el perfil o la identidad del conflicto:

- El conflicto es crisis y oportunidad.
- El conflicto es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano.
- El conflicto es una situación de objetivos incompatibles.
- Los conflictos no se solucionan, se transforman.
- El conflicto implica una experiencia vital holística.
- El conflicto como dimensión estructural de la relación.
- El conflicto como una forma de relación de poderes. (p. 9)

En esta línea, queda claro que se trata de ir más allá del mero señalamiento del conflicto, se trata más bien, de buscar alternativas y mecanismos que logren cambiar el ritmo del conflicto. Ahora bien, la mediación como estrategia para la solución de los conflictos, debe gestionar y establecer un tratamiento sobre la promoción de valores teniendo en cuenta, el carácter antropológico, pedagógico y psicológico.

De ahí, la importancia de un proceso que debe ser adecuado y pertinente, teniendo en cuenta que las prácticas de mediación son un conjunto de técnicas sistematizadas y conocimientos teóricos, por tanto, es una tarea de suma responsabilidad. Según Binaburo y Muñoz (2007) actualmente se dan en mediación 5 grandes tendencias:

- 1.- La mediación entendida como sistema que reduce los costes de la práctica judicial.
- 2.- La mediación entendida como sistema que procura una mejor satisfacción de las partes en conflicto y facilita acuerdos directamente.
- 3.- La mediación entendida como sistema de reivindicación de cotas más altas de justicia social.

4.- La mediación entendida como proceso que permite a las personas transformar sus actitudes violentas y agresivas.

5.- La mediación como saber y conjunto de técnicas que forma parte de la conflictología y engloba todas las anteriores tendencias". (p. 145)

Cabe aclarar que, para el desarrollo del presente trabajo, la tendencia apropiada para proponer una estrategia de mediación como solución a los distintos problemas que surgen por no establecer unos criterios de comunicación clara, es la mediación entendida como sistema que procura una mejor satisfacción de las partes en conflicto, puesto que involucra directamente el proceso de comunicación, lo cual permitirá recomponer las relaciones interpersonales en la Institución donde se lleva a cabo la investigación.

2.3. Sistema educativo en América Latina

La UNESCO (2019) en su publicación Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015, hizo visible las tendencias, la inversión, el cuidado y los desafíos a los que se enfrentaba la educación en esos momentos. Al analizarlos, se puede notar que los desafíos siguen siendo los mismos, solo que el nivel de dificultad en estos momentos es mucho mayor.

Ahora bien, dentro de la clasificación de los desafíos, la UNESCO destaca, los logros de aprendizajes, la calidad de los docentes, el clima escolar, la educación para la ciudadanía y la educación en tecnología y comunicaciones. Sobre este último, se pondrá especial atención.

Respecto a los desafíos y tendencias propias del siglo XXI, una de ellas es la inclusión de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). La formación de competencias digitales es fundamental en el ámbito educativo como una necesidad para la inclusión en la sociedad del conocimiento. El potencial de las TIC no se refiere

solo a la alfabetización digital sino también deben ser utilizadas para promover competencias modernas y mejorar el desempeño educativo de los estudiantes en términos generales” (Sunkel y Trucco, 2010). En efecto, en Latinoamérica existe una importante brecha digital tanto en el acceso como en el tipo de uso que se les da por parte de los estudiantes. (UNESCO 2019, p. 126)

Claramente, Latinoamérica presenta un horizonte complejo a nivel educativo, no es un secreto que los Estados cada vez desarrollan menos políticas públicas para la ejecución de una educación de Calidad. Una complejidad que se desborda cada vez más, ubicando a Latinoamérica, incluso, en los puestos más bajos en los niveles de educación a nivel mundial. Tal es el caso de la implementación de estrategias basadas en el desarrollo de las TIC’s, al respecto, la UNESCO (2019) precisa que, la incorporación de las TIC’s a la educación es dispar y heterogénea, sin embargo, en la última década los países de la región se han apoyado a partir de la iniciativa de la cooperación internacional. (UNESCO 2019, p. 128).

Pero, ¿qué papel juega la comunicación en el entorno educativo latinoamericano? mucho, y es precisamente, este aspecto el que amerita mayor atención, especialmente, en momentos de crisis. Quizás, es también, una oportunidad para generar el desarrollo y los cambios pertinentes, consecuentes con las nuevas generaciones.

Con este panorama, pero con miras al futuro, la agenda que emerge en los países de América es cada vez más compleja, pero también, pone de cara una realidad que hay que asistir y por la que hay que trabajar. La mayor importancia es disminuir el analfabetismo y consolidar procesos educativos que cobren valor en la vida de los jóvenes. Una educación basada en el humanismo, es decir, una educación esencialmente social, en donde el individualismo no tenga cabida ni prioridad. Una educación que posibilite los canales de diálogo y que ejerza con

madurez los criterios comunicativos, en donde todos tengan la posibilidad de ser voz y de ser voto.

2.3.1 Concepción del sistema educativo bajo la mirada de la Federación

Latinoamericana de Colegios Jesuitas FLACSI.

La Federación Latinoamericana de Colegios Jesuitas (FLACSI, 2018), es una organización internacional, dependiente de la Conferencia Provincial de la Compañía de Jesús en América Latina (CPAL). Está integrado por 90 instituciones educativas jesuitas e ignacianas de los niveles: preescolar, primaria y secundaria. Estos se agrupan en las 13 Provincias de la Compañía de Jesús, pertenecientes a 19 países. Junto con AUSJAL (Asociación de Universidades Jesuitas en América Latina) y la Federación Internacional de Fe y Alegría, conforman el Sector de Educación de la Compañía de Jesús en Latinoamérica.

De esta manera, la FLACSI trabaja por “la promoción de una Propuesta Educativa que invita a la Renovación, la Innovación; y, la Formación de Ciudadanos Globales al Servicio de nuestra Misión de Reconciliación” (Direccionamiento Estratégico IV - FLACSI 2018 – 2020). Es así, como los colegios Jesuitas de Latinoamérica están llamados a contribuir al desarrollo de la propuesta educativa general de la Compañía de Jesús y a su permanente renovación para responder de manera asertiva a las necesidades de los tiempos.

Según el Direccionamiento Estratégico IV (FLACSI, 2018), para el año 2022, FLACSI se proyecta como una Red Educativa que se constituye en referente para impulsar una propuesta educativa que emana de la Espiritualidad Ignaciana, concebida para promover una formación en la Excelencia Humana Integral y con altos estándares de calidad.

Con el fin de alcanzar lo proyectado, la FLACSI integra una serie de valores orientados a la acción como, la cura personalis, la solidaridad, la conciencia ecológica, la diversidad y la

creatividad, de esta manera, buscan consolidar y garantizar una educación integral amigable con el entorno que rodea a cada educando que haga parte de las instituciones Jesuitas.

2.3.2 Una reflexión colectiva y retos del COVID-19 a los sistemas educativos según la UNESCO.

Afortunadamente, las metodologías planteadas por la FLACSI están orientadas a una educación basada en la Persona, siendo esta, el centro de la educación. Se trata pues, de una educación que responde al intento de estimular al sujeto para que pueda obtener la capacidad de cuidar y dirigir su propia vida.

No obstante, con la llegada de una nueva pandemia a causa del Virus COVID-19, las instituciones educativas se vieron obligadas a replantear sus modelos de trabajo y estudios para responder a los desafíos que ya se venían asumiendo y los nuevos causados por la pandemia.

Para esto, el Ministerio de Educación Nacional, emitió un documento en donde estableció las pautas de trabajo y orientaciones para la prestación del servicio educativo en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19. “La medida de aislamiento preventivo obligatorio como mecanismo para prevenir el contagio de Covid-19, ha implicado que, en el marco de la emergencia sanitaria, el servicio educativo se transforme con el fin de atender la contingencia y asegurar que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes continúen en casa su trabajo académico, con la orientación por parte de los docentes y el acompañamiento de sus familias” (MEN, 2020).

Por otro lado, la UNESCO ha expresado su apoyo continuo y ha planteado alternativas educativas en pro de proteger los derechos educativos de los niños y jóvenes. “Más de 1,5 estudiantes y jóvenes de todo el planeta están o han sido afectados por el cierre de escuelas y universidades debido a la pandemia de la COVID-19”. (UNESCO, 2020). Es por ello, que la organización ha creado una plataforma de colaboración e intercambio durante esta interrupción

sin precedentes, reuniendo a más de 140 miembros de la familia de la ONU, la sociedad civil, la academia y el sector privado para garantizar que #LaEducaciónContinúa. Este último, es el numeral con el que se busca el apoyo por las redes sociales.

Todo lo anterior, llama la atención frente a los procesos comunicativos que se llevan a cabo en las instituciones antes y durante el COVID-19. Responder a los desafíos de hoy, significa un reto mucho más arduo para el desarrollo de la comunicación tanto interna, como externa.

2.3.3 Sistema educativo Compañía de Jesús.

La Compañía de Jesús es una Orden religiosa perteneciente a la Iglesia Católica, fundada por San Ignacio de Loyola en el año 1534. Durante más de 475 años de historia los jesuitas siempre han sido misioneros enviados a las fronteras humanas y sociales “al servicio de la fe y de la promoción de la justicia”, asumiendo cualquier tipo de actividad que contribuya a esta misión. Actualmente la Compañía de Jesús regenta varios miles de instituciones educativas, sociales, pastorales, etc., en las que colabora con miles de personas - hombres y mujeres, jesuitas y otros- llamadas, todos y todas, al servicio del Reino de Dios, en la Iglesia, en una misión de reconciliación y la justicia (Congregación General 36, 2017).

Es por ello, que el sistema educativo de la Compañía de Jesús se concentra en promocionar una educación basada en el fundamento de la libertad humana y el servicio a la comunidad, al tiempo que, fomenta el diálogo entre la fe y la cultura. Es menester destacar, que la Compañía de Jesús tiene alrededor de 827 escuelas en el mundo y otras 1`613 redes de educación como lo son: las escuelas de Fe y Alegría y los programas de Servicios Jesuitas Para Refugiados (JRS).

Ahora bien, la amplia red de colegios de la Compañía de Jesús, están coordinadas por distintas asociaciones, comisiones y federaciones, las cuales orientan y estimulan procesos formativos con base a las necesidades de cada uno de los territorios. Ellas son, la Asociación Jesuita de Educación Secundaria y Básica en África y Madagascar (JASBEAM), la Comisión de Educación Jesuita de la Conferencia Jesuita de Asia Pacífico (JCAP – JEC), el Comité Europeo de Educación Primaria y Secundaria Jesuita (JECSE), Red de Colegios Jesuitas (JSN - América del Norte), Asociación Educativa Jesuita del Asia Meridional (JEASA) y la Federación Latinoamericana de Colegios de la Compañía de Jesús (FLACSI), sobre esta última centraremos la atención.

2.4 Procesos de gestión para el mejoramiento de la calidad educativa

2.4.1 Concepción de los procesos de gestión para el mejoramiento de la calidad educativa.

Con relación a los procesos de gestión para el mejoramiento de la calidad educativa, es menester, revisar los lineamientos que el gobierno de Colombia a través, del presidente en curso y del respectivo Ministerio de Educación establecieron y reglamentaron en la Ley 115 de 1994, en cuanto, a los aspectos pedagógicos y organizativos generales de las instituciones educativas del país.

En término de lo expuesto en el Decreto 1860 de agosto 3 de 1994, tiene como objeto, orientar el ejercicio educativo de todas aquellas escuelas e instituciones del país, en cuanto, a la ejecución de las respectivas competencias como lo son: la prestación del servicio, la organización de la educación formal, el proyecto educativo institucional, el gobierno escolar, las orientaciones curriculares, la evaluación y la promoción y, por último, pero no menos

importante, el calendario académico, para los establecimientos educativos en el ejercicio de la autonomía escolar.

Ahora bien, el presente Decreto, determina una serie de funciones del Rector, pero es, el artículo 25, en el aparte e), donde se establece que el Rector tiene la responsabilidad de instaurar canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa. Siendo este Decreto, un soporte más que avala e infunde desde lo legal, la posibilidad de generar espacios que posibiliten la buena comunicación y, por tanto, la mejora en las relaciones interpersonales.

2.4.2 El liderazgo como proceso clave en la gestión educativa.

El liderazgo es un valor ejercido con mucha proyección en la educación impartida en la Compañía de Jesús. De hecho, han transcurrido 450 años desde la fundación, y se muestran perseverantes ante la idea de orientar a sus aprendices para que triunfen, formándose como líderes. “Los jesuitas formaban a todos los novicios para dirigir, convencidos de que todo liderazgo empieza por saber uno dirigirse a sí mismo” (Lowney, 2013, p, 10). Con esta fórmula, la Compañía de Jesús, ha logrado mantenerse en pie, a pesar de las condiciones y crisis sociales y económicas en las que se ve envuelto el mundo entero.

De este modo, se hace necesario comprender la influencia que tiene el liderazgo en el proceso de la gestión educativa. Ahora bien, el proceso de gestión abarca varias áreas, procesos y componentes, por ello, es importante que quien esté a la cabeza de orientar todos estos procesos, en este caso, el Rector, tenga la capacidad de liderar y promover acciones innovadoras, creativas, con una mentalidad global.

Es menester, que los líderes de las instituciones, organizaciones, entre otras, tengan claro, la tarea de involucrarse en el proceso comunicativo de la institución, a fin de darle valor a las buenas relaciones y construir una comunidad sólida y responsable con el cuidado del otro.

2.4.3 Gestión directiva como componente de la gestión educativa para favorecer los procesos al interior de las instituciones.

La gestión directiva de una institución está en la obligación de direccionar estratégicamente, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno (Contreras, 2018). Al respecto, la Guía para el Mejoramiento Institucional N° 34 del MEN determina que de esta forma se garantiza que el rector o director y su equipo de gestión organicen, desarrollen y evalúen el funcionamiento general de la institución (MEN, 2008).

Como puede observarse, la gestión directiva es la comisión responsable de establecer un planteamiento estratégico capacitado para generar una organización institucional productiva en sus múltiples procesos formativos, quiere decir esto, que para que se cumplan con un proceso de formación de calidad es menester, que la gestión administrativa esté en al tanto de la misión, visión, valores institucionales (principios), metas, conocimiento y apropiación del direccionamiento, política de inclusión de personas con capacidades disímiles y diversidad cultural.

Por esta misma línea, se puede afirmar tal como lo expresa Molano (2016) que los procesos de gestión educativa, requieren no solo la necesidad de un docente directivo o un gestor de la educación, sino también factores como la planeación, equidad, calidad, manejo de recursos, participación de la comunidad y rendición de cuentas ante esta. (Rico-Molano, 2016, p. 57). Quiere decir esto que, además de la necesidad de un líder para orientar los procesos, es también, necesario, el trabajo de todo un equipo para garantizar el fortalecimiento de los procesos al interior de las instituciones.

2.4.4 Gestión académica orientada al mejoramiento de la gestión educativa desde los procesos pedagógicos en las instituciones.

La Gestión académica de una institución es el centro y núcleo de toda la acción al interior de ella, puesto que, es la instancia que direcciona y enfoca sus acciones para alcanzar los objetivos que se proponen con sus estudiantes y de esta forma, garantizar el aprendizaje y el desarrollo de competencias necesarias para el buen desempeño personal, social y profesional. En otros términos, la Guía para el Mejoramiento Institucional N° 34 del MEN plantea que esta área de la gestión es la encargada de los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión de clases y seguimiento académico (MEN. 2008, p. 27).

En efecto, la Gestión Académica arroja resultados satisfactorios, en la medida en que el cuerpo docente reciba la formación y capacitación necesaria para responder a los alcances de este tipo de gestión, es decir, “la formación docente es la propia construcción de su identidad, es la satisfacción de ejercer y ser competente como profesional de la educación” (Rico-Molano, 2016, p. 66).

2.5 Fortalecimiento de los modelos de la calidad educativa en las organizaciones

2.5.1 Principios de los modelos de calidad en el marco de la norma ISO 9001-2015.

Toda organización educativa que tenga como principio prestar un servicio de calidad, debe estar fundamentada sobre un sistema y control que garantice el cumplimiento de las responsabilidades de la gestión educativa. La calidad del servicio de las instituciones educativas, están determinadas por la satisfacción del cliente, pero aún más, por el impacto formativo sobre las partes interesadas pertinentes.

De este modo, un sistema de gestión de calidad, puede ser representado, como la columna vertical que mantiene en pie cualquier proyecto educativo que responda a los criterios de

evaluación, verificación y control. “Un Sistema de Gestión de la Calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados” (ICONTEC-ISO 9000- 2015, p. 2).

El Colegio San José, institución donde se desarrolla la presente investigación, acoge sus criterios de calidad bajo la Norma ISO 9001-2015, teniendo en cuenta, la importancia de aplicar un sistema que genere que la calidad se extienda más allá de la satisfacción del cliente, y produzca, además, un impacto directo al reconocimiento de la organización.

Ahora bien, el enfoque principal de la gestión de calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del mismo, esto, llevado al contexto educativo, representa, conservar la confianza con las familias, entender sus necesidades, escuchar sus expectativas, realizar seguimientos, entre otras acciones que posibiliten el buen ambiente en la comunidad y por tanto, se logre la fidelización, satisfacción del cliente, aspectos muy importantes para el desarrollo formativo de los niños y niñas.

2.5.2 El ciclo de la mejora continua para el fortalecimiento de los procesos de gestión al interior de las instituciones educativas.

Una de las razones por la que se justifica la implementación organizada de un Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones educativas, es porque proporciona los medios para identificar acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la prestación del servicio. Por tanto, a partir de ello, se pueden considerar acciones de mejora que fortalezca cada vez más la estructura de la organización.

Para esto, el Ministerio de Educación en Colombia, ha presentado unos lineamientos para poner en marcha procesos de mejoramiento desde la Guía para el Mejoramiento Institucional N° 34 proponiendo una ruta de tres etapas como parte del ciclo del mejoramiento continuo. Éstas

contienen, a su vez, pasos y actividades, cuya realización debe conducir a resultados precisos que permitirán avanzar a la etapa siguiente. (MEN, 2008, p 32).

Ahora bien, según la guía referenciada anteriormente, “la primera etapa de la ruta del mejoramiento continuo es la autoevaluación institucional. Este es el momento en el que el establecimiento educativo recopila, sistematiza, analiza y valora información relativa al desarrollo de sus acciones y los resultados de sus procesos en cada una de las cuatro áreas de gestión” (MEN, 2008, p 32), es decir, en este primer momento, la institución debe elaborar un balance de las fortalezas y oportunidades de mejoramiento y de esta manera, adquirir información y conocimiento para formular y ejecutar un plan de mejora.

“La segunda etapa consiste en la elaboración del plan de mejoramiento. Se recomienda que este tenga un horizonte de tres años para los cuales se definirán objetivos, actividades, tiempos y responsables de cada tarea, de manera que se logren los propósitos” (MEN, 2008, p 32). Una etapa de mucha atención, puesto que, se trata de cumplir con los propósitos de cada área de gestión, por tanto, es un trabajo en equipo de alta responsabilidad por todas las partes involucradas, en donde la comunicación debe ser fluida y asertiva.

Y la tercera etapa que marca la ruta para establecer planes de mejoramiento, “consiste en el seguimiento periódico al desarrollo del plan de mejora, con el propósito de establecer cuáles fueron los resultados obtenidos, las dificultades y retrasos en la ejecución, los recursos utilizados y las razones por las cuales no se realizaron ciertas actividades” (MEN, 2008, p 32). Esta etapa, posibilita la oportunidad de medir los resultados, así como ejecutar los ajustes pertinentes.

Con lo expuesto anteriormente, toda institución está en la responsabilidad de revisar y medir los distintos procesos según su área de gestión. De este modo, es pertinencia de las instituciones educativas estar al tanto de los planes de mejoramiento y valorarlo como un proceso

que ayuda a desarrollar una mejor formación a los niños y niñas al mismo que tiempo que impacta en los procesos al interior de la institución.

2.6 Procesos de comunicación en el ámbito de las organizaciones del sistema social

2.6.1 Principales conceptualizaciones de la comunicación.

Así como los tiempos son dinámicos y cambiantes, así también es la comunicación. Tratar de definirla no es tarea fácil, pues a menudo se formulan definiciones a partir de la experiencia individual que cada uno tenga con la comunicación. No obstante, una definición clara y concreta no las presenta West y Turner (2005) cuando afirman que la comunicación, “es un proceso social en el que los individuos utilizan símbolos para establecer e interpretar el significado de su entorno”.

Ahora bien, hay que entender que la comunicación tiene un principio básico en el lenguaje, esto quiere decir, que la comunicación no se trata solamente de transmitir un mensaje sino, de interpretar una realidad. Autores como Jüger Habermas en su texto, *Teoría de la acción comunicativa I*, expresa que, el lenguaje es un medio de comunicación que sirve al entendimiento, permite coordinar acciones y perseguir determinadas metas. (Habermas, 1987, p, 145). Por tanto, la comunicación como acción, no se agota sobre la acción del entendimiento, puesto que, si existen motivos para la interacción, entonces, habrá motivos para que el lenguaje configure la acción de comunicar.

Sin embargo, Mario Kaplún en su texto, *Una pedagogía de la Comunicación*, considera, que la comunicación trata de, “poner en común algo con otro. Es la misma raíz de comunidad, de comunión; expresa algo que se comparte: que se tiene o se vive en común” (Kaplún, 2002, p. 54). Esta es una definición que se identifica muy bien con el desarrollo de la investigación porque, establece la acción comunicativa como una acción meramente social, pues, se trata de

una raíz lingüística direccionada hacia lo común, hacia el criterio de lo que conforman una comunidad. De este modo, se puede considerar finalmente que las instituciones educativas son comunidades en donde todas sus partes están orientadas hacia el mismo fin.

2.6.2 Procesos y componentes de la comunicación.

Los procesos de la comunicación están constituidos por los componentes, quiere decir esto, que, si no existen los elementos necesarios en una comunicación, entonces, no hay un proceso como tal. Ahora bien, a continuación, West y Turner (2005) destacan de manera resumida algunos conceptos claves que provocan la acción de comunicar:

1. **EMISOR:** persona que emite la información.
2. **RECEPTOR:** persona que recibe la información.
3. **MENSAJE:** contenido de la comunicación.
4. **CÓDIGO:** lenguaje determinado; palabras, signos escritos, gestos...
5. **CANAL:** vehículo que transporta el mensaje entre el emisor y el receptor.

Es menester destacar, que el proceso comunicativo recobra importancia en la medida en que sea parte activa de la gestión del conocimiento, por ello, se ha sugerido a lo largo de este trabajo, poner la atención sobre las formas y maneras en las que lleva a cabo la gestión comunicativa de una institución educativa.

2.6.3 Barreras de la comunicación.

2.6.3.1 Factores asociados a las barreras de la comunicación.

En algunos artículos, catalogan las barreras de la comunicación como un elemento más que hace parte del proceso comunicativo, no obstante, hay quienes piensan que, las barreras precisamente impiden el desarrollo de la comunicación, es decir, problematizan el proceso, entonces, es más visto como una consecuencia que como un elemento.

Ahora bien, “se entiende por barrera de la comunicación a todos aquellos factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso mediante el cual se llevan a cabo los procesos comunicativos” (Loyola, 2015, p. 13). De acuerdo con este significado, hay que agregar, que se pueden presentar distintos tipos de barreras. Las barreras semánticas, barreras fisiológicas, barreras psicológicas, barreras físicas, barreras administrativas, son algunas de ellas.

2.6.3.2 Barreras que influyen en la comunicación efectiva.

A continuación, se describirán brevemente las nociones o factores asociados a las barreras de la comunicación definidos por Loyola (2015) de la siguiente manera:

Con lo que respecta las ***barreras semánticas***, las cuales están relacionadas con el significado de las palabras, se prestan para diferentes interpretaciones, por tanto, el receptor no dilucida lo que dijo el emisor sino, lo que su contexto cultural le indica.

En cuanto, a las ***barreras fisiológicas***, estas, imposibilitan emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a las circunstancias fisiológicas del emisor o receptor.

Con relación a las ***barreras psicológicas***, se puede afirmar que hay muchos factores mentales que paralizan la idea de aceptar, comprender o interpretar una idea. No tener en cuenta el punto de vista de los demás, sentir desconfianza y/o miedo, tener preocupaciones o emociones ajenas al trabajo, son algunas de las situaciones y/o factores mentales que obstaculizan la comunicación.

Por su parte, ***las barreras administrativas***, son aquellas que se originan en estructuras organizacionales inoportunas, es decir, aquellos espacios carentes de planeación y deficiencia en la operación de los canales.

También, existen las *barreras físicas*, son aquellas barreras que se producen por la distancia y el exceso de ruido, así como la interferencia en la radio, en los celulares, incluso en las redes virtuales.

Por último, y no menos importante, las *barreras personales*, aquellas obstrucciones que se generan por las características del individuo, de su capacidad de percibir la realidad, del uso de sus emociones, de la aplicación de sus valores, de sus deficiencias sensoriales y de sus malos hábitos de escucha o de observación. (Loyola, 2015, p. 13)

Es menester destacar, que todas estas barreras pueden presentarse de manera voluntarias o involuntarias, lo importante aquí, es atender a las necesidades de cada grupo, identificar las falencias y revisar cuales son las causas que ocasionan la distorsión y obstaculización del desarrollo comunicativo.

2.6.4 Concepción de la comunicación organizacional en la escuela.

Para comprender mejor el concepto de comunicación organizacional, es necesario ubicarnos en el contexto, entendiendo los contextos como, “los entornos en los que la comunicación tiene lugar” (West y Turner, 2005, p. 26). Por tanto, en el proceso de la comunicación se da lugar a los siguientes contextos: la comunicación intrapersonal, la comunicación interpersonal, la comunicación en el grupo pequeño, la comunicación pública, la comunicación de masas, la comunicación intercultural y, por último, la comunicación organizacional, la cual, suma importancia en el desarrollo de la investigación.

Ahora bien, autores como Rojas (2019) señalan que la comunicación y la cultura organizacional están íntimamente relacionadas. En este sentido, el concepto de cultura ha entrado con fuerza a la jerga de las organizaciones en los últimos años, y cada vez más ligado al de comunicación. (Rojas, 2019, p. 41) Lo que quiere decir que, la comunicación organizacional al

estar enfocado en las relaciones humanas, tiene una alta influencia en el desarrollo de la cultura misma.

Una definición completa sobre la comunicación organizacional, la aportan West y Turner (2005) cuando afirman:

Comunicación organizacional se refiere a la comunicación dentro y entre entornos amplios. Esta comunicación es extremadamente diversa debido a que la comunicación organizacional necesariamente lleva aparejados encuentros personales (las conversaciones entre el encargado y el subordinado), discursos en públicos (presentaciones a cargo de los ejecutivos de la empresa), situaciones de grupo pequeño (un grupo de trabajo que prepara un informe) y experiencias mediatizadas (memorias internas, e-mail y teleconferencias). Las organizaciones, por lo tanto, comprenden grupos que están orientados a objetivos. (p. 30)

En el caso particular de la educación, la comunicación organizacional, cumple un rol determinante para la ejecución de planes y cumplimiento de las metas adquiridas, por tanto, la comunicación que se establecen en una institución debe estar altamente estructurada y diseñada (Smith, Lovera y Marín, 2008). Una comunicación organizacional mal llevada, es un obstáculo para ejecutar una gestión educativa de calidad. Otra descripción presente, es la opinión de Peraza (2018) donde expresa que:

La epistemología de la comunicación organizacional ha ido permeando lentamente el sistema educativo, ya que las rigideces en los modelos de gestión educativa no han permitido que los directivos acojan los conocimientos sobre la comunicación, generando que las instituciones que empiezan a ser receptivas hacia los aportes de la comunicación organizacional se convierten en pioneras de ese giro

lento hacia la gestión comunicacional. Además, la variedad de tipos de organizaciones educativas, genera que las experiencias de comunicación organizacional que se han producido en instituciones educativas no se puedan replicar fácilmente en otras (p. 43-44)

Lo importante hasta este punto, es comprender que la comunicación organizacional es una responsabilidad compartida, puesto que, en una organización todas las partes se comunican. Por tanto, el desarrollo de las habilidades de comunicación de las personas, en los distintos niveles y áreas, se ha vuelto una prioridad, sobre todo en este momento en que las organizaciones están viviendo profundos y trascendentales cambios.

2.6.5 Características de la comunicación organizacional.

Las características principales de la comunicación organizacional son tres; la primera, permite conocer los recursos humanos; la segunda, posibilita el desarrollo en la empresa; y la tercera, siembra la productividad de la misma. En este sentido Peraza (2018) plantea que, cualquier trabajo que tenga como sustento la comunicación organizacional deberá tener en cuenta factores como: el tipo de comunicación que se quiere abordar (formal e informal) y el público hacia el que va dirigido la comunicación (externo e interno) (Peraza, 2018, p. 44).

2.6.6 Comunicación y clima organizacional.

La comunicación como eje fundamental de una institución, está proyectada a encaminar la vida social comunitaria, por tanto, la comunicación está íntimamente ligada al entorno cultural de todas las partes. En términos del investigador Kaplún (2002), se puede entender de la siguiente manera:

La verdadera comunicación —dicen— no está dada por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres o comunidades humanas que

intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos, aunque sea a distancia a través de medios artificiales. A través de ese proceso de intercambio los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria. (p.58)

Una buena gestión comunicativa en cualquier institución o escuela, logra la confianza y lealtad tanto de los empleados, como de los clientes, en este caso, de los padres de familia (Salas y Combata, 2017). Ahora bien, el clima de una organización, depende del ambiente generado por las emociones de los miembros, por tanto, es importante que la alta gerencia o la gestión administrativa en la cabeza del Rector, promueva una comunicación, abierta, crítica y que motive a las distintas áreas de trabajo.

Es por lo anterior que, Quiroga-Parra (2007) define el clima organizacional como el ambiente en que los miembros de una organización viven día a día sus relaciones laborales lo cual incide en su comportamiento y productividad (Quiroga-Parra, 2007, p. 15).

En este sentido, cabe destacar que, si bien es cierto, existen teorías que respaldan la idea de que el manejo y desarrollo de un buen proceso comunicativo, garantiza el que se cumplan con las expectativas pactadas por las instituciones. Frente a ello, West y Turner (2005) opinan lo siguiente:

La Teoría de la Información Organizacional pone el acento en la comunicación de la información, algo vital para que la organización tenga éxito. Es bastante raro que una única persona o un solo departamento tenga toda la información necesaria, para llevar adelante un proyecto. Ese conocimiento normalmente, se encuentra en diversas fuentes. Sin embargo, la tarea de procesar la información no se agota en obtener la información, lo difícil es descifrar y distribuirla una vez que se ha obtenido. (p. 266)

De este modo, se puede deducir que, el clima laboral es un concepto complejo, sensible y dinámico. Se dice que es complejo porque acapara gran cantidad de elementos; también, es sensible porque cualquiera puede afectar, y, por último, es dinámico, porque estos elementos se pueden corregir y mejorar.

2.6.7 Canales y medios de comunicación internos y externos.

Los canales de comunicación tanto internos como externos, han ido evolucionando a través del tiempo. Lo que conlleva a una adaptación constante producto de los cambios de hábitos de las personas y por supuesto, todo lo que se desprende de la innovación tecnológica.

Ahora bien, por canal de comunicación se entiende como el “medio por el cual los mensajes se transmiten a otra persona” (Santos, 2012, p 17.) Citando a Collado. Los hay desde los más tradicionales como: encuentros cara a cara, vía pública interna, revista impresa, carteleras, mail corporativo, hasta los más innovadores: portales de intranet, redes sociales internas y una variedad de aplicaciones existentes en los celulares Smartphone.

Con relación a la *comunicación interna* y sus canales, se puede afirmar que, es la herramienta más significativa y trascendental en la organización, puesto que se configura como eje transversal de todas las áreas de gestión y de las capacidades de los miembros que hacen parte de una institución. Además, la comunicación interna permite organizar y emprender las tareas, objetivos y propósitos. También, permite inspeccionar las actividades, buscar nuevos líderes y motivar al equipo.

La buena ejecución de esta herramienta, permite y valora que los colaboradores se sientan más motivados para desarrollar y llevar a cabo sus labores, promoviendo a su vez, sentido de pertenencia en la organización. Una institución con objetivos y metas claras, alcanza a

proyectarse fructíferamente en los tiempos indicados y presupuestados. Tipán y Vargas (2020) definen los canales de la comunicación interna de la siguiente manera:

1. **Impresos:** Tales como, revistas internas, newsletters impresos, diario mural, anuario, folleto, flyer, etc.
2. **Digitales:** Este grupo contiene canales tradicionales como: el mail corporativo, Blogs y otros más novedosos como Intranet y Redes Sociales.
3. **Ambientales:** Son todas las intervenciones que podemos realizar en los espacios comunes de la oficina. Vinilos para las paredes, carteles colgantes, entre otros.
4. **Audiovisuales:** Se destacan en este grupo: Boletines informativos, noticiero corporativo, videos Ad Hoc, videoconferencias.
5. **Interpersonales:** Los interpersonales son todos los canales que implican un encuentro cara a cara. Estos pueden ser: eventos, convenciones, asambleas generales y reuniones de equipo. (p. 29)

Por otro lado, la *Comunicación Externa*, es la comunicación que se ejecuta con los clientes, proveedores y todos aquellos que no hagan parte directa de la organización. Este tipo de comunicación permite hacer nuevos clientes, indispensable para el crecimiento de la institución.

Los canales de la comunicación externa son los siguientes:

1. **Notas de prensa o comunicados.** Las notas de prensa reflejan las informaciones que la empresa envía directamente a los medios de comunicación y, a través de los cuales, da a conocer hechos novedosos y de cierto interés periodístico sobre la institución.

2. **Publicidad.** Otro de los formatos clásicos de la comunicación externa es la publicidad, aunque hoy en día no hay que limitarse a los anuncios tradicionales en radio, televisión, prensa o catálogos, sino que hoy existen espacios digitales (virtuales) incluso, con mayor alcance.
3. **Web corporativa.** Este canal se ha convertido en un espacio necesario de toda organización. A través de esta plataforma, las instituciones pueden informar a las familias sobre el desarrollo de las actividades propuestas por la institución, al igual que informar sobre la política y valores, agenda de actividades, organigrama, etc. Es importante brindar un servicio web con capacidades para la navegabilidad, legibilidad y transparencia.
4. **Redes sociales.** Contar con perfiles en las redes sociales permite a la organización llegar a un público muy amplio, tanto general como especializado. Estas herramientas, además, siguen incorporando nuevas formas de comunicación, como es el caso de las directas, habilitadas en las principales redes sociales.
5. **Llamadas telefónicas.** Es quizás uno de los canales más tradicionales, pero que en las instituciones educativas sigue siendo de mucha solvencia e importancia. Por ello, es importante cuidar todos los detalles para evitar efectos negativos de la comunicación y, por tanto, de la imagen de la institución. (Mesa, 2017)

No está de más, recordar la importancia de llevar a cabo una comunicación externa de la manera correcta, de esta forma, se logra proyectar una excelente y favorable imagen de la institución.

Por último, resulta necesario señalar que, en cuanto a la Gestión de Calidad y los Requisitos, la organización debe acogerse al criterio de la norma según el sistema ICONTEC, que indica respecto a la Gestión Comunicativa, lo siguiente, “la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluya: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica”. (ICONTEC-ISO 9001, 2015, p. 10).

2.7 Desarrollo de habilidades y competencias comunicativas para el mejoramiento continuo de los procesos pedagógicos al interior de la escuela.

2.7.1 Formación docente para el mejoramiento de los procesos comunicacionales.

Teniendo en cuenta que la gestión y el proceso comunicativo es una acción social que le corresponde a todas las partes de una organización, es importante, que se planifique con responsabilidad, la gestión e implementación de acciones y proyectos que permitan fortalecer los procesos formativos de los docentes y directivos docentes, con el fin de mejorar la calidad de las habilidades y competencias comunicativas, como la calidad del servicio que se presta (Luque y Marín, 2001). Según un estudio de investigación doctoral, Papic (2019) pudo concluir que:

Acerca de las variables que permitirían mejorar la educación en Chile, se identificaron como las de mayor importancia para todos los actores el perfeccionar la formación docente, incrementar los recursos económicos a las escuelas y liceos y optimizar la gestión de las organizaciones educativas. (p. 446)

Ahora bien, en Colombia el Ministerio de Educación, también dispuso de una ***Política de Formación de Educadores***, en donde se estableció que:

La iniciativa de consolidar un sistema de formación de educadores que incluye estrategias de diálogo con la comunidad académica y educativa del país, ha resultado

de gran interés por parte de todas las entidades participantes en el proceso y de los representantes del sector, lo cual confirma la relevancia y pertinencia de este tema”.

(p. 3)

Es por todo lo anterior, que la formación docente adquiere el respaldo del Estado, puesto que no es un aspecto a poner en consideración, sino, una acción consolidada que busca generar una mejor calidad y formación educativa en el país. Tal como señala Molano (2016) la formación docente se convierte en la propia construcción de su identidad, la satisfacción de ejercer y ser competente como profesional de la educación (Rico-Molano, 2016, p. 66).

2.7.2 Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramienta para fortalecer las competencias comunicativas en los docentes.

Llevar a cabo una buena gestión comunicativa en una institución, implica, tener una infraestructura con las plataformas adecuadas. No obstante, el uso de las tecnologías no debe alejar al docente de la acción básica de la competencia comunicativa: desenvolverse cómodo y eficazmente en el proceso enseñanza- aprendizaje.

Ahora bien, El Ministerio de Educación Nacional de Colombia, en el año 2013 presentó a través, de la Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías, un documento de apoyo y guía para establecer rutas que encaminan la innovación tecnológica, al tiempo, que le permita al docente capacitarse para el fortalecimiento de las competencias, especialmente, la competencia comunicativa. En el texto definen la competencia comunicativa como, “la capacidad para expresarse, establecer contacto y relacionarse en espacios virtuales y audiovisuales a través de diversos medios y con el manejo de múltiples lenguajes, de manera sincrónica y asincrónica” (MEN, 2013). Así mismo, el documento, presentado por el Ministerio, reconoce que:

... el desarrollo de competencias de los docentes para el uso de las TIC es apenas uno de los componentes de la innovación educativa. Por consiguiente, el desarrollo profesional docente debe articularse con esfuerzos complementarios en dotación de infraestructura, diseño de materiales educativos, construcción de propuestas didácticas innovadoras, gestión escolar, adaptación curricular y construcción de modelos de evaluación. Es particularmente útil que los docentes estén conectados con pares a través de redes y comunidades de práctica donde se compartan problemas y se elaboren colectivamente soluciones. (Competencias TIC para el Desarrollo Profesional Docente, 2013).

Es por lo anterior, que el docente de hoy debe asumir una actitud emprendedora con relación al manejo de las herramientas tecnológicas y las formas en que estas, le acercarán a mantener una buena comunicación con su entorno. Es así como, Cabero & Martínez (2019) plantean que, hablar de formación del docente en TIC es asumir que es una acción gradual, que debe ir desde el conocimiento y manejo técnico de los instrumentos de la “galaxia mediática”, hasta la transformación de sus prácticas educativas para favorecer la creación de entornos flexibles y enriquecidos.

2.8. Las estrategias de mediación en el ámbito del sistema educativo para favorecer los procesos comunicacionales.

2.8.1 Relaciones interpersonales para favorecer el proceso de comunicación entre los actores del proceso formativo.

Las relaciones interpersonales constituyen la estructura básica para propiciar la socialización, promoviendo una sociedad activa, en la que el proceso de comunicación entre los actores garantiza el flujo de las relaciones sociales.

En este sentido, cabe destacar que, el proceso de comunicación entre los actores del proceso formativo de la institución educativa en la que se centra la investigación, tiene trazado algunos objetivos para darle un sentido vital a la misión educativa, “la Compañía de Jesús es un cuerpo universal y, la comunicación —como elemento estratégico y transversal— se presenta como una gran oportunidad para reafirmar constantemente esta dimensión”. (FLACSI, 2020, p. 15). Además, agrega el documento de la FLACSI (2020):

En este sentido, la comunicación tiene la oportunidad de jugar un rol fundamental en nuestras instituciones educativas. Nos invita a la participación, a la colaboración, a la creatividad, y a crear redes, tanto internas como externas, que impulsen la innovación y el trabajo colaborativo. Como catalizador de cambio, la comunicación tiene esa oportunidad de crear espacios y estrategias que aporten a la transformación global que estamos viviendo (p. 16).

Lo anterior quiere decir, que el área de comunicación de los colegios de la Compañía de Jesús, en este caso, del Colegio San José, cumple un rol esencial en la formación tanto de docentes como de estudiantes y familias, siendo una causa fundamental en la definición, desarrollo y evaluación de las estrategias comunicativas que establece el equipo directivo (Duran, García, Parra, García y Hernández, 2018).

Para tal efecto, se busca centrar la comunicación sobre experiencias y vivencias, a través de las cuales el educador pueda dirigir su capacidad de auto-educarse y de esta forma, logre cumplir con lo establecido por la Compañía de Jesús, es decir, buscar el fortalecimiento de las habilidades y competencias comunicativa que lo conlleven a mantener la armonía en las relaciones interpersonales de todos los actores del proceso de gestión de calidad sobre el servicio de formación prestada.

2.8.1.1 Atención y escucha activa elementos clave en la mediación didáctica.

La atención y escucha activa son elementos fundamentales tanto en el proceso de comunicación, como en el proceso de mediación. No obstante, pareciera insuficiente hablar sólo de escucha activa, la atención, que, en este caso, se trata de observación activa, quizás, sea más relevante a la hora de mantener un tipo de mediación didáctica.

Ahora bien, tal como expresa Suares (2003) no será suficiente con escuchar activamente, ya que los gestos, los movimientos, la proxemia, etcétera, sólo podrán ser registrados a partir del sentido de la vista. (Suares, 2003, p. 101). Es por ello, que tanto el receptor como el emisor de una conversación, adquieren fundamental importancia en la medida en que ambos, pongan sobre la mesa los elementos que aquí se señalan: la atención y la escucha.

En este sentido es importante destacar lo que se entiende por mediación didáctica, según, Espinosa (2016) quien cita a Tébar (2009) para definir la mediación didáctica como, “principio fundamental de la creencia en la potenciación y la perfectibilidad de todo ser humano. De ahí la importancia de entender la mediación como una posición humanista y positiva, de tal forma que potencialice la relación del individuo con su entorno”. (Espinosa, 2016, p. 94) De esta manera, se puede afirmar que, el proceso de mediación entra en función cuando requiere animar, orientar y facilitar una situación dada. Lo que se busca, es satisfacer necesidades y para lograrlo es necesario intervenir el proceso mismo de comunicación que permita que las partes interesadas se sientan motivadas para conseguir resultados importantes.

2.8.1.2 Asertividad como habilidad social para fortalecer las relaciones interpersonales entre el personal interno y externo.

Una vez que se han comprendido los elementos de atención y escucha activa como generadores de una comunicación que garantiza mantener buenas relaciones interpersonales, es

necesario revisar, de qué modo la asertividad, favorece relaciones interpersonales, seguras, sólidas y productivas.

Una definición clara y contundente sobre la asertividad, la expresan Flores y Díaz (2020), cuando afirman:

Las definiciones de asertividad se han concentrado en torno a la expresión emocional de la autoexpresión, el autodescubrimiento y la capacidad de establecer valoración de sí mismo, basándose principalmente en tres elementos generales:

- El individuo tiene derecho a expresarse.
- Es necesario el respeto hacia el otro individuo.
- Es deseable que las consecuencias del comportamiento sean satisfactorias para

ambos miembros de la interacción, o al menos que estén encaminadas hacia esta dirección.

(p. 26)

Por tanto, una comunicación adecuada, conlleva a una conducta asertiva, donde las partes se sienten seguras de poder expresar sus ideas, sentimientos y emociones, lo cual, es sumamente necesario en el contexto escolar, ya que forja excelentes relaciones con el personal interno a la vez, que constituye relaciones de empatía con el personal externo.

2.8.2 Manejo y resolución de conflictos.

2.8.2.1 Conceptualización de manejo y resolución de conflictos.

Si la escuela es considerada como un sistema social organizado en pro del aprendizaje y crecimiento intelectual y formativo de las personas en desarrollo; es el primer contexto social después de la familia y permite al niño adquirir una nueva perspectiva sobre su propia interacción, y otro entorno social que le muestra como interactuar con personas mayores y con sus compañeros de curso. Considerando la escuela como un espacio de socialización, de valores

y antivalores, contruidos por los niños y niñas en sus hogares se encuentra que el trato inadecuado y agresivo, es una de las preocupaciones fundamentales entre los docentes, directivos y comunidad educativa en general; la falta de comunicación asertiva genera problemas de convivencia que terminan en agresiones verbales y físicas entre pares (Cervantes y Diez-Martinez, 2013).

En este sentido, Galtung (2003) define tres dimensiones, que permitirán una definición de conflicto. Es decir, conflicto es: Actitudes, *presunciones* + *comportamiento* (*Behaviour*) + *contradicción*. Gráficamente se representa de la siguiente manera:

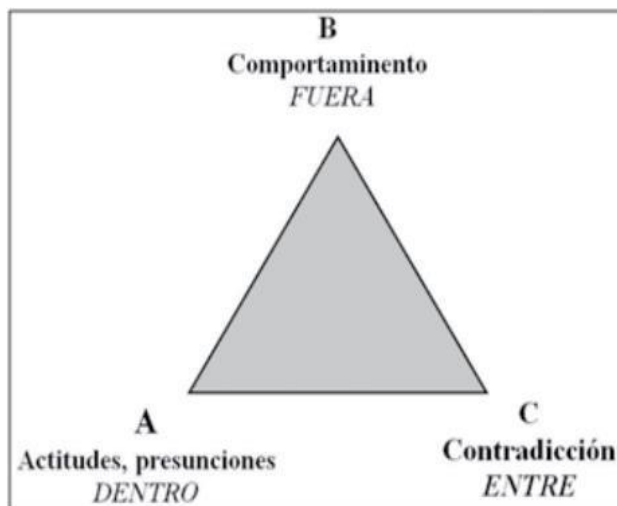


Figura 2. Triángulo del conflicto, por Galtung (2003).

Por lo planteado anteriormente, El triángulo ABC puede servir al mismo tiempo como una especie de *lista de control* teniendo siempre presente que no se puede obviar ninguno de sus componentes. Según Galtung el no observar esta totalidad comporta una percepción limitada del conflicto y puede llevar consiguientemente a un manejo inadecuado del mismo (Galtung, 2003).

Ahora bien, tal y como sustenta Rozenblum (1998) el conflicto es, por un lado, un desacuerdo de ideas, interés o principios entre personas o grupos (en el momento de conflicto, las partes perciben sus intereses como excluyentes). Por el otro, es un proceso que expresa

insatisfacción, desacuerdos o expectativas no cumplidas de cualquier intercambio dentro de una organización.

Se debe, pues, aprender a abordar los conflictos para que estos no se transformen en disputas. Respecto de la finalización de un conflicto, es importante diferenciar acuerdo de resolución. El acuerdo se refiere a pautar cambios de conductas para terminar el conflicto; implica pactar las futuras pautas y conductas a seguir; el acuerdo establece quién hace qué cosa y cuándo; la resolución del conflicto implica un cambio de actitudes subyacentes, supone dejar de percibir al otro como enemigo. El punto más importante de la negociación y de la mediación educativa es trabajar hacia la resolución de conflictos y hacia la reparación de las relaciones de las partes involucradas (Rozenblum, 1998).

Es así como, en las instituciones educativas es fundamental crear un clima armónico, de confianza y respeto, por lo que la comunicación se convierte en un elemento clave para llegar a la solución los conflictos entre las partes involucradas.

2.8.2.2 Elementos asociados a la mediación desde la relación entre docentes y padres de familia.

La mediación no es solamente un proceso técnico, es también social y ético, puesto que requiere de predisposición del docente: cognitiva, emocional y actitudinal. En el acto de mediación deben estar interrelacionados los actores del proceso enseñanza aprendizaje, la intencionalidad de la tarea, la reciprocidad, la motivación, el razonamiento. La mediación es posible por el lenguaje, el mundo simbólico y el manejo de códigos, según la teoría de (Vigotsky, 1998).

Por consiguiente, los docentes en su rol de mediadores, permanentemente están facilitando las construcciones del aprendizaje. En este sentido, Ciuffolini, Didoni, Jure y Piñero

(2007) manifiestan que, “La mediación será posible en la medida que el estudiante se sienta reconocido como “sujeto” activo y participante en esta construcción conjunta que hace con sus docentes” (p. 143). En este punto sucede lo mismo con los padres de familia, quienes, como adultos responsables y directamente involucrados en los procesos formativos de sus hijos, merecen especial atención y permanente comunicación con la escuela.

Siendo así, la familia según Casañas (2020) es el agente más importante y gracias a este se pueden identificar las características de una sociedad concreta determinada a un espacio y un tiempo específico. La familia ha sido, de manera histórica la unidad básica de la sociedad, esta refleja la forma de vida de un país; por lo tanto, para conocer a una sociedad en general, basta con identificar las características particulares de sus familias. Además, la escuela es el entorno donde las relaciones interpersonales son inevitables, este es un lugar de encuentro e interacción constante en el día a día, entre familias, docentes lo cual debe favorecer el desarrollo integral del estudiante.

2.8.3 Clima socioafectivo.

2.8.3.1 Concepción y elementos que inciden en el clima socioafectivo.

El clima socioafectivo tiene que ver con el significado emocional que un individuo atribuye al ambiente social. Por tanto, las estrategias de mediación tienen como objetivo fomentar un ambiente socio-afectivo entre las personas, de tal modo, que puedan experimentar de buena manera, el encuentro interpersonal (Durán et al., 2018).

En esta misma línea, la Secretaría de Educación de Bogotá, propuso a través de la redacción de una Cartilla, apostarle al desarrollo socioafectivo a partir de los aspectos cognitivos y físico-creativos, como un facilitador del aprendizaje para consolidar la educación integral y trascender la práctica educativa que privilegia los procesos cognitivos como labor prioritaria del

ejercicio docente. Es por ello, que Bogotá Humana (2014) publica “Desarrollo socioafectivo: educar en y para el afecto: reorganización curricular por ciclos”, en este texto se define el desarrollo socioafectivo de la siguiente manera:

La socioafectividad debe ser entendida como el proceso mediante el cual los niños, niñas, jóvenes y adultos adquieren el conocimiento, las actitudes y las habilidades necesarias para reconocer y controlar sus propias emociones, así como para demostrar afecto y preocupación por los demás, con el fin de establecer relaciones positivas, tomar decisiones responsables y manejar situaciones difíciles. Este proceso debe ser abordado principalmente en tres componentes: el primero relacionado con las habilidades que permiten el desarrollo emocional; el segundo referido al proceso de desarrollo moral, que va desde la regulación externa o heterónoma hasta la interna o autónoma, y el tercero referente al desarrollo social, en el que se da la comprensión de los otros”. (p. 24)

La anterior definición, permite dimensionar la necesidad de crear escenarios que posibiliten brindar oportunidades que urgen descubrirse en medio de condiciones sociales y económicas, en muchos casos adversas y que pueden predisponer a la violencia, a la carencia de sentido de vida, a la fragmentación familiar y a otras tantas dolencias que se perciben en las escuelas, conllevando a los jóvenes y a las familias a tomar decisiones desacertadas.

Ahora bien, tanto el desarrollo socioafectivo como la comunicación, son fundamentales para promover y favorecer un entorno sano, es decir, un ambiente con las condiciones sociales pertinentes y las relaciones afectivas entre los diferentes equipos de trabajo y/o áreas de gestión.

Con respecto a lo anterior, cabe destacar que, el Colegio San José en su Proyecto Educativo Institucional, traza cinco Objetivos de Calidad, uno de ellos hace referencia a, “ofrecer

condiciones necesarias para un clima organizacional que posibilite el mejoramiento continuo del bienestar integral de las personas, de su nivel de desempeño, de su comunicación y de sus relaciones interpersonales.” (PEI, 2012-2013), de esta manera, la institución instaura a partir de los valores corporativos, los objetivos que conllevan a la prestación de un servicio de calidad, procurando siempre, un ambiente sano para el desarrollo del ejercicio formativo.

En esa misma línea, es menester, destacar los elementos que inciden en el clima socio-afectivo de una organización, los cuales, afectan de manera positiva o negativa el ritmo de trabajo, la comunicación, el cumplimiento de metas y logros.

Ambiente Físico: el ambiente físico repercute sobre el rendimiento de trabajo, por tanto, es importante, contar con un espacio adecuado con relación a la infraestructura (color de las paredes, instalación adecuada de equipos, temperatura equilibrada, limpieza y orden en los distintos espacios, entre otros) de esta manera, promover una sana interacción y convivencia entre las partes (Arias-Castañeda, 2018).

Ambiente Social: el ambiente social se define a partir de los valores corporativos que identifican a la empresa. No obstante, establecer dichos valores no es suficiente. Por ello es importante promover a través de actividades, la buena comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, entre otros.

Características Personales: las características personales tienen que ver con el desarrollo individual de cada una de las personas que constituyen la organización. Actitudes, aptitudes, cualidades, motivaciones, expectativas, sentido de pertenencia entre otras, son algunas de las características que se deben proyectar en una organización con el fin, de favorecer el clima socio afectivo.

Comportamientos Organizacionales: estos comportamientos tienen que ver con el ejercicio colectivo, por ejemplo, la productividad, el ausentismo, la rotación laboral, el cumplimiento de metas y propósitos, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros. (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009)

2.8.3.2 Trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales.

El trabajo en equipo, aparte de convertirse en una herramienta exitosa para el cumplimiento efectivo de metas y propósitos, es también, un modelo de trabajo donde la coordinación, la comunicación y la confianza, son aspectos fundamentales para la prestación de un servicio óptimo y de calidad.

Al respecto, Koontz et al. (2012) definen que el trabajo en equipo es cada día más importante en la organización moderna, se construyen con base en la confianza y ésta debe desarrollarse durante un periodo largo, a la vez que puede destruirse con el rediseño radical. (Koontz et al., 2012, p. 210). De ahí, la importancia de generar o crear espacios que permitan la comunicación y el diálogo entre las partes que constituyen una organización. Si bien es cierto, lo que garantiza que una organización pueda cumplir con los logros institucionales establecidos en su matriz de gestión, es que los distintos procesos de gestión tengan una comunicación armoniosa, permitiendo el desarrollo de ideas y actividades en pro del cumplimiento de las metas.

Ahora bien, la consolidación o fortalecimiento de un ejercicio en equipo, se da a partir del conocimiento que se tiene sobre el proceso, quiere decir esto, que todos los participantes de una organización deben conocer muy bien la naturaleza del negocio relacionada con su propia experiencia con el fin, de adecuar y proponer alternativas que les permita el cumplimiento de las metas. Para Winter (2000) equipo significa lo siguiente:

“Un equipo es un grupo de individuos que trabajan juntos para mejorar un proceso. Gracias al conocimiento y experiencia que posee cada miembro del equipo, se pueden lograr verdaderas mejoras trabajando en colaboración, más que individualmente. Las razones más importantes para formar un equipo son:

1. Mejorar el proceso.
2. Satisfacer las necesidades de nuestro cliente.
3. Dar una oportunidad de analizar y mejorar procesos a los miembros del equipo”. (p. 8)

En este sentido, cabe destacar, que lo esencial con relación al trabajo en equipo es que cada uno de los integrantes conozca los procesos para que puedan participar activamente en las reuniones donde se establecen pautas y parámetros para el desarrollo de la labor, de esta manera, se garantiza una comunicación efectiva y fluida.

2.8.4 Fundamentación teórica del diálogo como estrategia de comunicación efectiva entre padres de familia y docentes.

Actualmente, son múltiples los casos de inconformismo entre padres de familia y docente, es una relación que con el pasar del tiempo se ha convertido en un foco de atención para las instituciones y el motivo de investigación de muchos especialistas en la materia. Una ardua revisión de la literatura que compete la observación de este hecho, permite identificar que la primera causa a los males que se vienen presentando sobre esta relación, es la comunicación.

Es por ello, que el afán de muchas investigaciones al respecto, es presentar alternativas y estrategias que posibiliten encuentros armoniosos donde el objetivo de ambas partes, sea la educación de los niños y niñas. Ahora bien, es menester, reconocer la labor que hacen las instituciones por mejorar este aspecto, clave en el proceso de todo educando.

Según Osorio, Mayorga y Vargas (2019) “Se debe tener en cuenta el rol tanto de los padres como de los maestros a la hora de hablar de educación ya que son piezas importantes para el desarrollo psicológico y metodológico del niño o niña”. Razón por la cual, se involucra en esta investigación la labor de los padres frente a los distintos procesos comunicativos de la institución.

A continuación, se revisará el concepto de diálogo y las implicaciones que tiene este con respecto a los procesos comunicativos de la escuela.

2.8.4.1 Conceptualización de diálogo como garante en la calidad de los procesos comunicativos en la escuela.

Bastante se ha analizado y observado sobre este aspecto, pero poco es lo que parece aplicarse en el contexto educativo, ya que el problema de la comunicación fragmentada entre escuela y padres de familia va en aumento.

Las teorías relacionadas con el diálogo, son teorías que buscan afrontar la voluntad y empeño de las personas por lograr la comprensión de los mensajes que les llega. Ahora bien, en un solo día, el ser humano es capaz de registrar millones de palabras, pero solo una parte de ellas, son las que se logran comprender, es decir, registrar de manera consciente.

Es por ello, que cuando se intercambia un diálogo no sólo se intercambia una variedad de palabras, sino que se intercambia una variedad de símbolos. Para West y Turner (2005) “Antes y durante las conversaciones con los demás, procesamos las cosas cognitivamente para establecer la mejor manera de llegar al significado” (p.77). Quiere decir esto, que mientras las personas mantienen un diálogo, procesan una información, esa información corresponde al significado de lo que se desea comunicar.

Por tanto, es importante, que tanto los padres de familia como los maestros, conozcan las reglas de una conversación, a fin, de lograr la conexión o el vínculo entre las partes. Ahora bien, si se tiene en cuenta el sentido y papel que juega la comunicación intrapersonal en la fabricación del significado, evitaríamos tener dificultades en las relaciones interpersonales precisamente, por el mal manejo de la expresión, del significado que se quiere transmitir y por tanto de la comunicación en términos generales.

La calidad de los procesos comunicativos de la escuela debe garantizar al padre de familia, docentes preparados y calificados con relación a las maneras utilizadas para transmitir un mensaje, ya que, como se mencionó anteriormente, un mensaje no sólo transmite el significado de las palabras, sino que, con ellas, también se transmite un cúmulo de emociones.

2.8.4.2 Tipologías de diálogo y su fundamentación conceptual.

Antes de analizar los tipos de diálogos y sus funciones, es importante, dar a conocer el significado del diálogo y su fundamentación etimológica. “El término <<diálogo>> proviene de la palabra griega *diálogos*, una palabra compuesta de la raíz *logos*, que significa <<palabra>> y el prefijo *dia*, que no significa <<dos>> sino <<a través de>>” (Bohm, 1997, p. 29). Quiere decir, que la palabra diálogo representa una acción que se puede llevar a cabo entre varias personas, incluso, internamente o con uno mismo. La naturaleza de la acción refiere al sentido de expresar algo a través de la palabra.

La importancia que tiene el acto de dialogar en la vida de los seres humanos es tan notable como el acto de alimentarnos, ya que, a partir del diálogo, establecemos relaciones con otros, al tiempo, que configuramos nuestro pensamiento. Razón por la cual, el diálogo establece vínculos significativos para el desarrollo de las personas en la sociedad. Para West y Turner (2005) “al utilizar el lenguaje e interactuar con otros, desarrollamos lo que Mead llama mente, y

esta nos permite crear un escenario interior para la sociedad que vemos actuar fuera de nosotros” (p.89). Por tanto, en la medida que el hombre adquiriera el lenguaje, entonces, tendrá la posibilidad de aprender las normas sociales y las costumbres culturales que lo rodean.

Es por lo anterior que, en las escuelas se debe asumir con responsabilidad las múltiples acciones y escenarios en donde el diálogo es protagonista tanto de la interacción de las relaciones, como de la acción formativa, ya que constituye una importante influencia en el desarrollo de una conciencia social.

Para dimensionar la importancia de este aspecto en el manejo de las relaciones en una institución educativa y la manera en la que deben intervenir en el ejercicio de mediación, se requiere conocer y comprender los tipos de diálogos. Ahora bien, los diálogos se dividen en *espontáneos* y *planificados*. El primero, hace referencia a los diálogos que se llevan a cabo sin ninguna planificación prevista, la conversación es un ejemplo de los diálogos tipo espontáneos. El segundo, son los diálogos que se ajustan a un plan o un guion, el debate y la entrevista, son algunos ejemplos del diálogo planificado.

Ambos tipos de diálogos son necesarios para resolver múltiples problemas que enfrenta a diario la sociedad. No obstante, muchas veces los sentimientos negativos o la poca formación de las personas obstaculizan el ritmo de un diálogo o una conversación. Para Wagner (2014) el diálogo necesita de habilidades especiales que desafortunadamente, no son enseñadas o promovidas en las escuelas y universidades. (p.16). Es notable la necesidad que existe en la sociedad de formar seres humanos capaces de fomentar espacios seguros donde la interacción esté basada en la escucha, el respeto y la empatía. A continuación, en la figura 3 se presenta el mapa de relaciones teóricas a partir de las categorías identificadas.

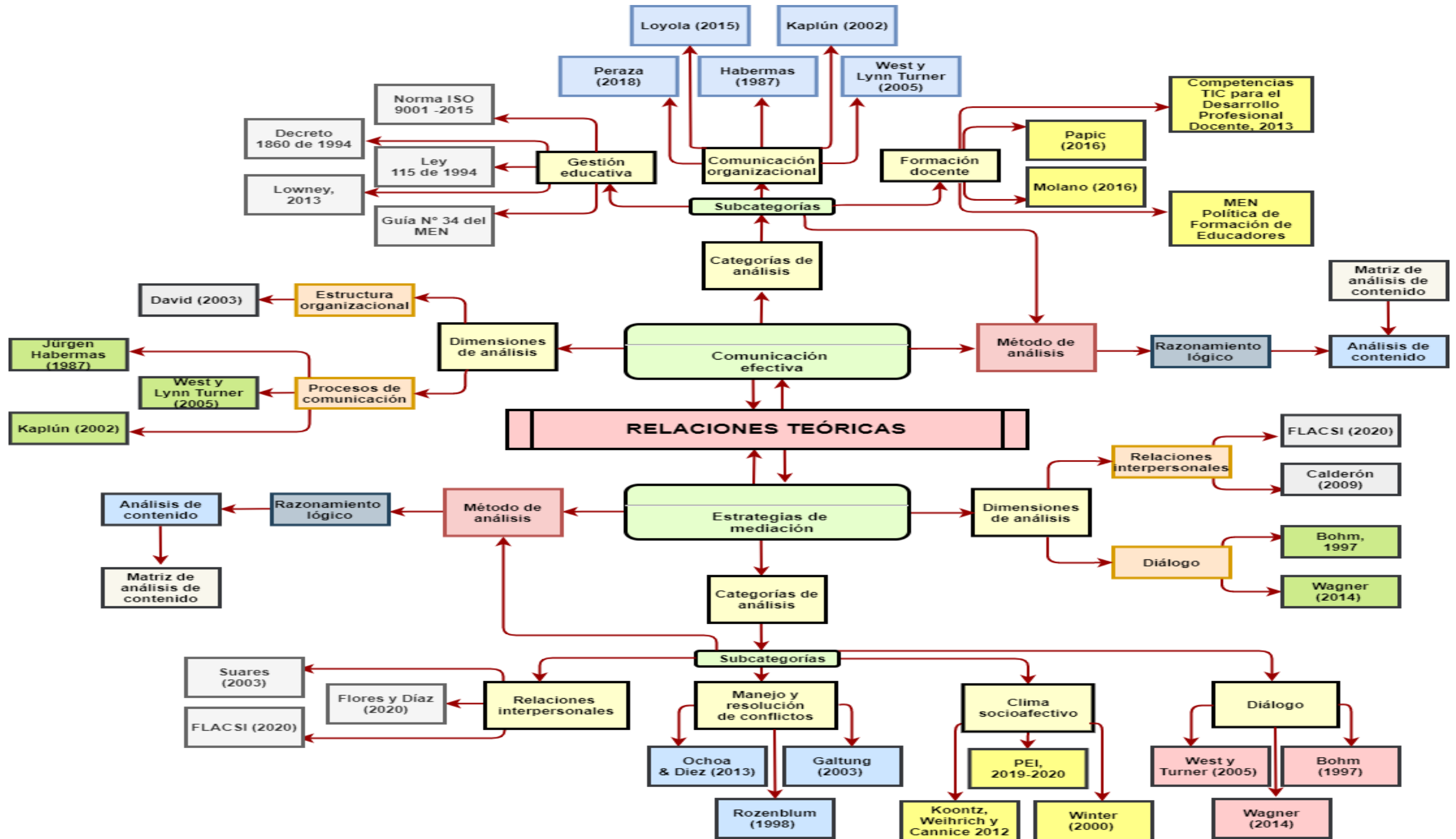


Figura 3. Mapa de relaciones teóricas, por los autores (2020)

Capítulo III. Marco metodológico

Según Marín (2012), en el marco metodológico de un proyecto de investigación se explicita la direccionalidad del estudio buscando la mayor coherencia interna entre los elementos del proceso y los resultados. Por tanto, en este capítulo se define claramente todos los componentes del proceso investigativo con suficiente desarrollo del soporte teórico y metodológico. Ahora bien, el presente capítulo comprende según el contexto específico de la investigación, los siguientes componentes estructurales: enfoque epistemológico, método y diseño de la investigación.

3.1. Referente epistemológico

La epistemología según Padrón (2014) es una teoría del conocimiento científico que, igual que toda otra teoría, se esmera por producir modelos capaces de explicar cómo el investigador alcanza sus logros, cómo la ciencia avanza y como se pasa de un problema a una suposición de solución.

En este sentido, el concepto de “enfoques epistemológicos”, según la cual “las variaciones observables en los procesos de producción científica obedecen a determinadas convicciones acerca de qué es el conocimiento y de sus vías de producción y validación, sistemas que tienen un carácter preteórico, ahistórico y universal, denominados “enfoques epistemológicos” (Padrón, 2007).

Atendiendo a lo anterior, el trabajo de investigación se fundamenta en el enfoque racionalista - deductivo (por asociación, también llamado deductivista, teórico o teoricista, racionalista crítico, entre otros). En este enfoque, según Padrón (2007), se concibe como producto del conocimiento científico el diseño de sistemas abstractos dotados de alto grado de

universalidad que imiten los procesos de generación y de comportamiento de una cierta realidad, el conocimiento es más un acto de invención que de descubrimiento.

El proceso investigativo se fundamenta el enfoque racionalista - deductivo en la medida que, este tipo de investigaciones producen importantes contribuciones para la ciencia en general, lo cual ha sido demostrado con suficiencia a lo largo de la historia; además, permite la complementariedad entre investigaciones de tipo cuantitativo y cualitativo.

El enfoque epistemológico racionalista - deductivo permite a la investigación, hacer un rastreo histórico y deductivo del objeto de estudio: *la comunicación efectiva*, que a su vez, se encuentra relacionada con las variables: *comunicación efectiva* y *estrategias de mediación*, las cuales, juegan un papel fundamental en la institución educativa desde todas las áreas funcionales, por tanto, a partir del punto de vista científico proporciona los medios necesarios que permiten transmitir la información, conocer la política de comunicación, los canales y medios de comunicación oficiales para la realización de actividades, implementación de estrategias comunicativas, y el logro de los objetivos propuestos.

3.1.1 Paradigma de la investigación.

En la presente investigación se integran los componentes cuantitativos y cualitativos fundamentados en el paradigma mixto.

Según Hernández-Sampieri (2013) los métodos mixtos representan, un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Los métodos mixtos según Hernandez-Sampieri (2013), utilizan evidencias de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en la ciencia. En el trabajo investigativo, permite hacer una sistematización de los métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de obtener datos reales del objeto de estudio de manera tal, que ofrezca insumos para el diseño de una propuesta de gestión que ayude a dar solución al problema planteado.

En este sentido, los factores que se consideran para elegir un enfoque mixto son: el enfoque debe adaptarse al planteamiento del problema, en este sentido es importante recordar que cuando el fenómeno o problema es complejo, los métodos mixtos pueden ser la respuesta. (Hernández-Sampieri, 2013).

Por su parte Lieber y Weisner (2010) y Collins, Onwuegbuzie y Sutton (2006) identificaron cuatro razonamientos para utilizar los métodos mixtos: enriquecimiento de la muestra (al mezclar enfoques se mejora), mayor fidelidad de los instrumentos de recolección de datos (certificando que sean adecuados y útiles), integridad del tratamiento o intervención (asegurando su confiabilidad), optimizar significados (facilitando mayor perspectiva de los datos, consolidando interpretaciones y la utilidad de los descubrimientos).

3.1.1.1 Método de investigación.

La presente investigación se circunscribe en el método racionalista- deductivo, en correspondencia con el enfoque epistemológico y el paradigma mixto.

Según Behar (2008) mediante este método se aplican los principios descubiertos a casos particulares a partir de la vinculación de juicios. El papel de la deducción en la investigación es doble: en primer lugar, consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. En segundo lugar, sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos.

El método racionalista - deductivo se transfiere al proceso investigativo en la medida que este tipo de investigaciones producen importantes contribuciones para la ciencia en general, lo cual ha sido demostrado con suficiencia a lo largo de la historia; además permite la complementariedad entre investigaciones de tipo cuantitativo y cualitativo. Se fundamenta además en el trabajo de investigación, en la medida que permite hacer un rastreo histórico y deductivo del objeto de estudio: la comunicación efectiva que a su vez se encuentra relacionada con las variables: comunicación efectiva y estrategias de mediación.

3.2 Diseño de investigación

Para el desarrollo de la investigación, desde el diseño se hace necesario identificar las técnicas, los procedimientos, los instrumentos a implementar que permitan la recolección, procesamiento, validación de la información y el conocimiento generado.

A continuación, se describen los tipos de investigación en correspondencia con el método que se fundamenta en la presente investigación.

3.2.1 Nivel descriptivo – explicativo y de análisis (Diseño documental).

3.2.1.1. Construcción de un sistema de relaciones teórico – conceptuales.

Atendiendo a que el alcance del trabajo investigativo es de carácter propositivo, es necesario tener en cuenta los niveles precedentes a este.

En primer lugar, un tipo de investigación descriptivo ya que es necesario en el trabajo investigativo en correlación con los objetivos, describir los canales de comunicación organizacional interno y externo para una mejor interacción entre padres de familia y docentes, así como, de la situación objeto de estudio. De acuerdo con Bernal (2010) una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características

fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

En palabras de Padrón (2014), se inicia elaborando descripciones observacionales de la realidad que se quiere estudiar, cuando se consideren suficientes registros se pasa a la fase explicativa en este nivel, es donde se construyen modelos teóricos que instauran relaciones de interdependencia entre los hechos o indique por qué estos ocurren del modo en que ocurren. Para efectos de la investigación se analizan los nudos críticos que dan cuenta de la realidad existente al interior de la institución a partir de las categorías identificadas: comunicación efectiva y estrategias de mediación, para luego contrastar a partir de las teorías los factores asociados a dichos descriptores.

Tal y como menciona Bernal (2010) la investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables. Para tal sentido, el grupo investigador a través de la investigación explicativa responderá el porqué del objeto que se investiga, además de describir el fenómeno para buscar la explicación del comportamiento de las variables.

Por otro lado, en el presente trabajo investigativo, se emplean fuentes de carácter documental como revisión y análisis de contenido, para consolidar el marco teórico de la presente investigación. Ahora bien, luego del diseño metodológico y la aplicación de técnicas e instrumentos para la recolección de información, se realiza un análisis de los resultados con miras a la generación de una propuesta. En tanto permitirá corroborar lo planteado y minimizar el problema presentado en la investigación.

3.2.2 Nivel descriptivo – explicativo: Diseño de campo (componente empírico).

En este componente se definen las técnicas e instrumentos con relación a las variables: comunicación efectiva, estrategias de mediación, y las unidades de análisis estudiadas.

3.3 Poblaciones de unidades

La investigación se lleva a cabo en el Colegio San José ubicado al sur del Municipio de Puerto Colombia y al norte de la Ciudad de Barranquilla, donde se trabaja con las siguientes poblaciones:

3.3.1 Población de unidades A.

Conformada por los padres de familia de 5° de básica primaria. Esta población se caracteriza por presentar similitudes en cuanto al nivel de formación y el nivel socioeconómico, esta fue seleccionada bajo el criterio de los resultados históricos de la evaluación institucional y encuestas de satisfacción, donde se pone de manifiesto algunos inconvenientes en los canales y mecanismos de comunicación, en el año 2020 corresponde a 111 familias.

3.3.2 Población de unidades B.

Está conformada por docentes de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media, los cuales participan en el proceso de evaluación institucional, para el año 2020 son 91 docentes. El grupo está conformado a partir de los datos que se reflejan en la tabla No 1, referenciada a continuación:

Tabla 1

Cantidad de docentes por sección.

Sección	Grado	Cantidad
Preescolar	k3	2
	k4	2
	k5	3
	Transición	4

Primaria	1°	8
	2°	6
	3°	5
	4°	6
	5°	5
Secundaria	6°	11
	7°	8
	8°	6
	9°	11
	10°	8
	11°	6
Total		<i>91 docentes</i>

Nota: Tabla referente a la base de datos de los Docentes de preescolar, básica primaria, secundaria y media del Colegio San José

3.3.3 Población de unidades C.

Conformada por el equipo de directivos del Colegio San José. Este equipo está conformado por el Rector, el Director Académico y la Directora de Bienestar Estudiantil. La muestra se hace igual a la población en términos de cantidad.

Muestra. Teniendo en cuenta el tamaño y características de la población, se invitó a todos los padres y docentes de la población a participar en el estudio de forma voluntaria a través de un formulario compartido a través del correo electrónico institucional, previa campaña de sensibilización para que los individuos participaran de manera voluntaria y anónima. Posterior al envío del formulario durante nueve días se obtienen las siguientes muestras.

Muestra Padres de familia: 88 individuos correspondientes al 79.2% de la población

Muestra Docentes: 89 individuos correspondientes al 91% de la población

Muestra Directivos: 3 individuos que corresponde al 100% de la población.

3.4. Nivel propositivo

El trabajo de investigación busca diseñar una propuesta de gestión para minimizar el problema planteado, fundamentada en la comunicación efectiva como estrategia de mediación

entre el diálogo de docentes y padres de familia. De la misma manera se busca identificar los componentes estructurales y dinámica funcional de la propuesta de gestión. Esta, además, se desarrolla con el uso de herramientas tecnológicas, para facilitar la comunicación entre docentes y padres de familia.

3.5 Técnicas para la recolección de información

En el presente trabajo de investigación se opta para el abordaje del diseño empírico o de campo una serie de técnicas de recolección de información para trabajar las unidades de análisis y *que serán descritas a continuación:*

3.5.1 Población de unidades A y B: padres de familia 5° y docentes de la institución.

A partir del componente cuantitativo de la investigación, para el tratamiento de las unidades de análisis señaladas se emplea la técnica de encuesta por muestreo, al respecto Behar (2008) plantea que las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población.

Para tal efecto, se toma como instrumento un cuestionario estructurado que permita recoger datos atendiendo a las dimensiones e indicadores planteados en la investigación. Así pues, un cuestionario en términos de Behar (2008) consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, se puede hablar de dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas.

Las partes que conforman este instrumento son las siguientes:

1. Carta dirigida a los participantes.
2. Consentimiento informado.
3. Identificación: aparece el membrete de la universidad, título de la Investigación, autores y tutor, fecha de aplicación.
2. Información dirigida a los padres de familia y docentes encuestados con instrucciones generales de cómo llenar el instrumento.
3. Datos personales del encuestado.
4. Conjunto de aseveraciones con la respectiva escala por ítems.

Para el desarrollo de la investigación, se trabajó con un cuestionario estructurado de respuestas cerradas con opciones a través de una escala de Likert de 1 (nunca) a 5 siendo (muy frecuentemente) a través de la cual se busca facilitar el proceso de codificación y tabulación de los resultados. Este instrumento está conformado por 18 ítems o aseveraciones afirmativas para el caso de los docentes y por 13 ítems o aseveraciones afirmativas para el caso de los padres de familia, construidas desde el cuadro de operacionalización de las variables que fundamentan el trabajo de investigación, se aplica mediante un formulario de Microsoft Forms. El propósito de este instrumento es identificar los factores que afectan la comunicación entre docentes y padres de familia, e identificar opciones de mejora a través de herramientas tecnológicas.

Tabla 2

Escala empleada en las encuestas a las poblaciones de unidades A y B

5	Muy frecuentemente
4	Frecuentemente
3	Ocasionalmente
2	Raramente
1	Nunca

Nota: Alternativas de respuestas (escala Likert) correspondientes al instrumento aplicado a la institución.

3.5.2 Técnicas para determinar validez y confiabilidad de los instrumentos.

El cuestionario estructurado es sometido a procesos de validez y confiabilidad. En lo que respecta a la validez, el instrumento fue revisado bajo el juicio de tres (3) expertos, con un alto nivel profesional y especialistas relacionados con las categorías trabajadas en la investigación: comunicación efectiva y estrategias de mediación, quienes evaluaron los ítems con relación a los siguientes criterios: correspondencia con el contexto teórico de la variable, claridad y coherencia en la redacción y pertinencia con la variable objeto de estudio.

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios se seleccionan 30 individuos de manera aleatoria de cada una de las muestras pues es necesario tener más individuos que preguntas en los cuestionarios analizados. Posteriormente se realiza el análisis de confiabilidad de dichos cuestionarios, a través del análisis de consistencia interna, utilizando como indicador el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

El cálculo del coeficiente mide la confiabilidad del instrumento, al respecto Bernal (2010) define la confiabilidad del cuestionario como la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios, o como afirman McDaniel y Gates (1992), citados por Bernal “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” (p. 302). Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a las siguientes.

Ahora bien, según Hernández-Sampieri et al. (2007) para determinar la confiabilidad, incide en el número de ítems que tenga el instrumento. El Coeficiente de Alfa, este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y

produce valores que oscilan entre 0 y 1 una puntuación igual a 0 indica una confiabilidad nula y una puntuación igual a 1 indica la máxima confiabilidad posible.

Atendiendo a lo anterior, se aplicó la fórmula del Indicador del Coeficiente de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

K = Número de ítems en la escala.

$\sigma^2_{y_i}$ = Varianza del ítem i.

σ^2_x = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

Aplicando la fórmula del Coeficiente de Fiabilidad de Alfa Cronbach en el Software R con el paquete Psych se tiene que:

Tabla 3

El valor de α (raw_alpha) para padres de familia

```
Reliability analysis
Call: alpha(x = muestra_padres[, 7:19])

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.88 0.89 0.94 0.39 8.2 0.033 4.2 0.43 0.37

lower alpha upper 95% confidence boundaries
0.81 0.88 0.94

Reliability if an item is dropped:
raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N alpha se var.r med.r
Gestion_plataforma_estrategica 0.87 0.88 0.93 0.39 7.6 0.036 0.043 0.38
Gestion_comunicacion_docentes 0.86 0.88 0.93 0.38 7.2 0.039 0.042 0.36
Clima_organizacional 0.87 0.89 0.94 0.40 8.0 0.035 0.042 0.38
Uso_canales_padres 0.87 0.88 0.93 0.39 7.7 0.036 0.044 0.37
Uso_canales_IE 0.86 0.88 0.94 0.38 7.4 0.038 0.042 0.37
Formacion_docente_familia 0.90 0.90 0.94 0.44 9.3 0.027 0.025 0.39
Barreras_comunicacion 0.86 0.88 0.93 0.38 7.3 0.038 0.039 0.37
Mediacion_tecnologica 0.87 0.89 0.93 0.39 7.8 0.035 0.039 0.37
Clima_sociaofectivo 0.87 0.88 0.93 0.39 7.6 0.035 0.036 0.38
Relacion_familia_escuela 0.86 0.88 0.92 0.37 7.1 0.037 0.035 0.36
Concepcion_dialogo 0.87 0.89 0.94 0.39 7.7 0.035 0.039 0.38
Uso_dialogo_conflicto 0.86 0.88 0.93 0.37 7.1 0.037 0.034 0.37
Uso_conducto_regular 0.86 0.88 0.94 0.38 7.3 0.036 0.039 0.37
```

Nota: tabla referente al valor de α (raw_alpha) para la población A (padres de familia), arrojado del Coeficiente de Fiabilidad de Alfa Cronbach (Software R / paquete Psych):

El valor de α (raw_alpha) es 0.88 lo cual indica que existe alta consistencia en la prueba, el λ_6 de Guttman (G6 (smc)) es otra medida de confiabilidad que suele ser menos sensible que el Alpha no obstante observamos que también muestra con un puntaje de 0.94 en el caso de los padres lo que representa una alta consistencia en la prueba.

La tabla de "Reliability" presenta cómo se modificarían los resultados del Alpha y el Lambda en caso de ser retirada alguna de las preguntas del cuestionario.

Tabla 4

El valor de α (raw_alpha) para docentes.

```

Reliability analysis
Call: alpha(x = muestra_docentes[, 10:27])

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.88 0.88 0.96 0.3 7.7 0.032 4.4 0.4 0.3

lower alpha upper 95% confidence boundaries
0.81 0.88 0.94

Reliability if an item is dropped:
raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N alpha se var.r med.r
Divulgacion_eval_institucional 0.87 0.88 0.96 0.30 7.3 0.034 0.032 0.30
Gestion_planeacion_estragica 0.86 0.88 0.96 0.29 7.1 0.035 0.031 0.29
Relacion_servicio_propuesta 0.87 0.87 0.95 0.29 7.0 0.034 0.033 0.29
Acompañamiento_directivo 0.86 0.87 0.95 0.29 6.9 0.036 0.031 0.29
Clima_cultura 0.87 0.88 0.96 0.30 7.1 0.034 0.032 0.29
Cumplimiento_tiempo_requerimientos 0.87 0.88 0.96 0.30 7.2 0.033 0.033 0.30
Uso_canales_comunicacion_hacer 0.87 0.88 0.96 0.30 7.1 0.035 0.031 0.30
Formacion_en_comunicacion 0.86 0.88 0.96 0.29 7.1 0.036 0.029 0.29
Induccion_propuesta_educativa 0.87 0.88 0.95 0.30 7.2 0.034 0.031 0.29
Barreras_comunicacion 0.89 0.89 0.96 0.32 8.1 0.029 0.029 0.32
Mediacion_tecnologica_estudiantes 0.87 0.88 0.95 0.30 7.3 0.033 0.033 0.30
Mediacion_tecnologica_padres 0.86 0.88 0.95 0.29 7.0 0.035 0.030 0.29
Clima_socioafectivo_compañeros 0.87 0.88 0.95 0.30 7.2 0.034 0.032 0.30
Formacion_socioafectiva 0.87 0.88 0.96 0.30 7.5 0.033 0.031 0.30
Relaciones_efectiva_familia 0.87 0.88 0.96 0.30 7.3 0.034 0.034 0.29
Uso_canales_comunicacion_padres 0.88 0.88 0.96 0.31 7.6 0.032 0.031 0.30
Uso_dialogo_apertura 0.87 0.88 0.95 0.30 7.2 0.033 0.032 0.30
Resolucion_conflictos 0.87 0.88 0.96 0.31 7.5 0.032 0.032 0.31
    
```

Nota: Tabla referente al valor de α (raw_alpha) para docentes (población B), del coeficiente de Fiabilidad de Alfa Cronbach (Software R / paquete Psych).

El valor de α (raw_alpha) es 0.88 lo cual indica que existe alta consistencia en la prueba, el λ_6 de Guttman (G6 (smc)) arroja un puntaje de 0.96 lo que también refleja que en el caso de los docentes existe una alta consistencia en la prueba. Igualmente, la tabla de "Reliability" presenta cómo se modificarían los resultados del Alpha y el Lambda en caso de ser retirada alguna de las preguntas del cuestionario.

3.5.3 Población de unidades C: directivos de la institución.

Para esta población de unidades se emplea una entrevista a los directivos: Rector, Director académico y Directora de bienestar estudiantil de la institución, atendiendo al componente cualitativo de la investigación, recurriendo como instrumento a un guion de entrevista que evalúa las variables de investigación así como las dimensiones e indicadores planteados, y cuya validación se realiza por juicio de experto, en este sentido, Behar (2008) define la entrevista, desde el punto de vista del método, como una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. A su vez se mantiene el carácter estructurado o formal, ya que estas se desarrollan con base a un listado fijo de preguntas cuyo orden y redacción permanece invariable.

El propósito de este instrumento es indagar acerca del conocimiento que tiene la unidad de análisis con el proceso de comunicaciones al interior de la institución e identificar los factores que afectan la comunicación entre los miembros de la institución y con los padres de familia.

En esta oportunidad atendiendo al componente cualitativo de la técnica se emplea una nube de palabras que permitirá medir la frecuencia del uso de palabras durante la entrevista, el fin último de esta técnica es mirar cuantas veces el entrevistado usa un término en la conversación, y en conjunto las similitudes en el discurso, lo cual permite a su vez presentar una idea general de los resultados.

3.6 Técnicas para procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos en los instrumentos aplicados a las poblaciones de unidades A y B, serán tratados mediante la estadística descriptiva y el Análisis de Correspondencia Múltiple (MCA); ello implica la recolección, clasificación y codificación de los datos obtenidos de los cuestionarios a través de las variables, dimensiones e indicadores utilizados.

Los datos son tratados para el caso de la muestra de padres de familia y docentes a través del Lenguaje Estadístico R y el entorno de desarrollo Rstudio, con los paquetes necesarios para los siguientes análisis.

Alpha de Cronbach: Usando un grupo piloto de datos se midió la consistencia de los instrumentos de medición de la percepción de padres de familia y docentes.

Análisis Descriptivo de los datos: a través de gráficos de barras y correlacionando las variables medidas en los sujetos, se visualizan los datos con el objetivo de indicar las características generales de las muestras seleccionadas y por consiguiente de las poblaciones de las cuales se derivan los datos.

Análisis de Correspondencia Múltiple (MCA): técnica para los datos categóricos agrupando la varianza en dimensiones con el fin de obtener grupos de modalidades que tengan la mayor cantidad de individuos comunes. Se espera obtener valores y vectores propios que nos ayuden a priorizar dimensiones y a mostrar cercanía entre las categorías, se presentan los resultados en:

- a. Tablas y gráficos de valores propios por varianza recogida.
- b. Nube de individuos.
- c. Nube de variables.
- d. Nube de modalidades.

Esta técnica muestra de forma práctica cuáles preguntas del cuestionario recogen mayor variabilidad y la cercanía entre ellas, con el fin de analizar la relación de éstas, de manera que fundamenten la construcción de la propuesta final planteada en el presente trabajo de investigación.

Para el caso del procesamiento de la información correspondiente a la población C, los datos obtenidos en el instrumento aplicado serán tratados mediante un análisis cualitativo de la información obtenida en la entrevista aplicada a los directivos docentes, presentando la información a través de una nube de palabras estableciendo a su vez la relación con las categorías: comunicación efectiva y estrategias de mediación, siendo congruentes con el enfoque epistemológico, paradigma y método correspondientes a este estudio.

Finalmente, en correspondencia con el análisis de los datos obtenidos a partir de los instrumentos aplicados a las poblaciones de análisis, se genera conclusiones y recomendaciones que establecen lineamientos para el diseño de una propuesta de gestión que, fundamentada en la concepción teórico-normativa-operativa- contribuirá a la mejora de las relaciones entre docentes, padres de familias y demás miembros de la institución, así como fortalecerá una comunicación efectiva entre todos (Salas y Combata, 2018). En la figura 4 que está a continuación, se relaciona la ruta metodológica del presente trabajo de investigación.

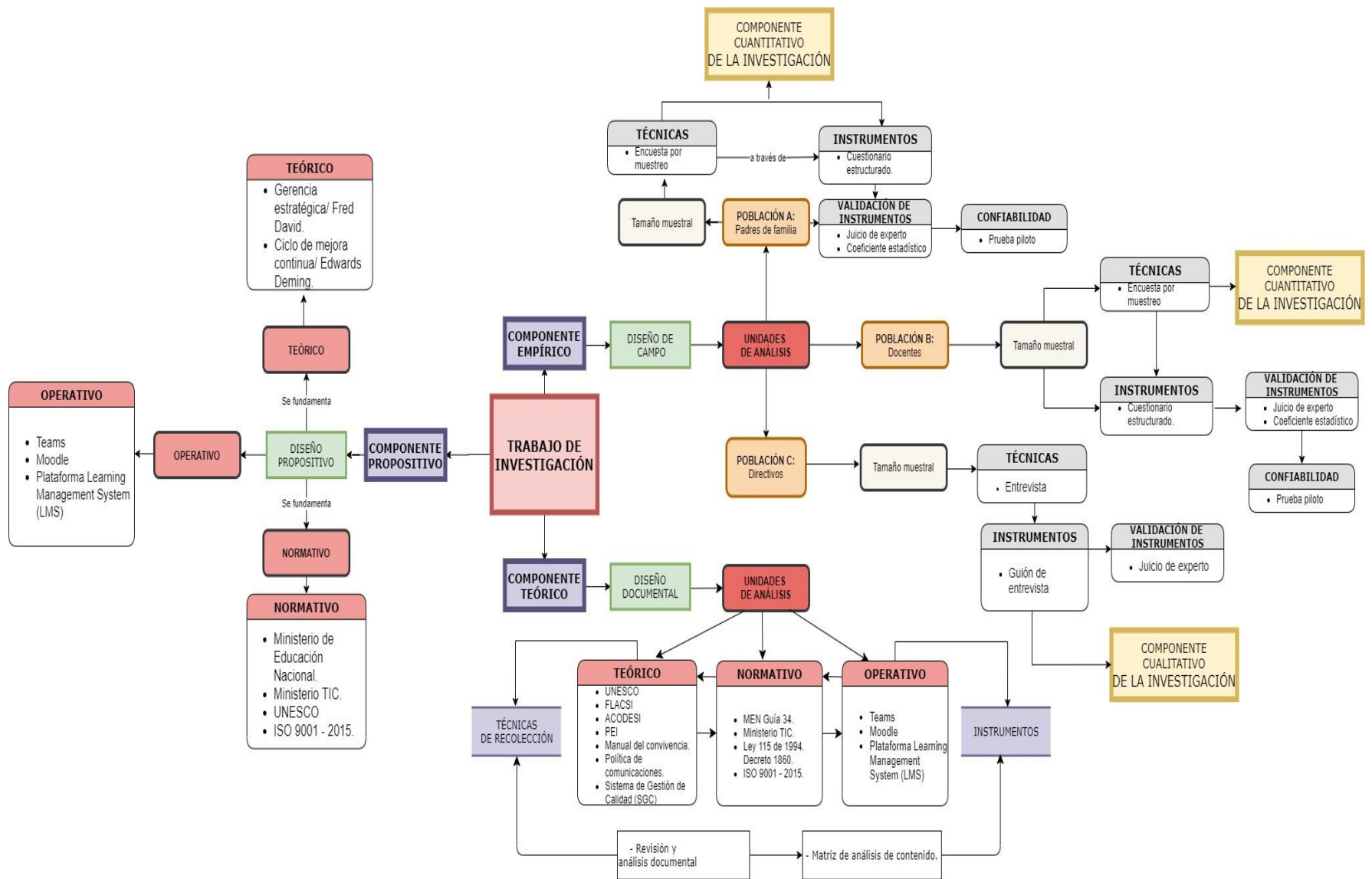


Figura 4. Ruta metodológica, por los autores (2020)

Capítulo IV. Análisis de la información

En este capítulo se muestran los hallazgos productos de la investigación con sus correspondientes inferencias y generalizaciones fundamentadas en las variables descritas en el capítulo III, para tal fin se presentan a modo de gráficas conjuntas y resúmenes los resultados producidos por el código elaborado en R. El análisis exploratorio de los datos se muestra para cada una de las poblaciones, de igual forma para el MCA, las cuales contribuyen al cumplimiento de los objetivos propuestos. Previo a la presentación del análisis de los resultados, se presenta una caracterización de la institución tal como se observa en la tabla 6.

Tabla 5

Caracterización de la institución

<i>Población A, B y C</i>	
<i>Revisión documental</i>	Guía 34 del Ministerio de Educación Nacional, Proyecto Educativo Institucional, Manual de comunicaciones, Sistema de Gestión de Calidad, Manual de convivencia, Documentos asociados a la Pedagogía Ignaciana.
<i>Entrevistas estructuradas</i>	Basadas principalmente en la coherencia entre el horizonte institucional y las prácticas de sus colaboradores, así como en la gestión de la comunicación interna desde la dirección estratégica y el desarrollo de competencias y habilidades comunicativas y las formas de participación que allí se dan lugar.
<i>Encuestas por muestreo</i>	Basadas principalmente en las practicas al interior de la institución en temas comunicacionales asociados a padres de familia y docentes en el marco del componente cuantitativo de la investigación.

Nota: tabla referente a la caracterización de la institución, por los autores (2020)

4.1 Presentación de los resultados – Análisis Descriptivo

El análisis de instrumentos aplicados ofrece los siguientes resultados:

4.1.1 Resultados de la encuesta realizada a los Padres de Familia (población A).

Los resultados se presentan en dos partes, la primera parte del cuestionario aplicado a los padres de familia a partir de la muestra seleccionada según los criterios de inclusión,

comprenden algunas características de los encuestados y la segunda parte los resultados del cuestionario que contiene 13 preguntas, cada pregunta se encuentra en la escala definida así: (5) muy frecuentemente, (4) frecuentemente, (3) ocasionalmente, (2) raramente y (1) nunca

A continuación, se presentan las características de la población A, tal como se observa en el gráfico del 1 al 6.

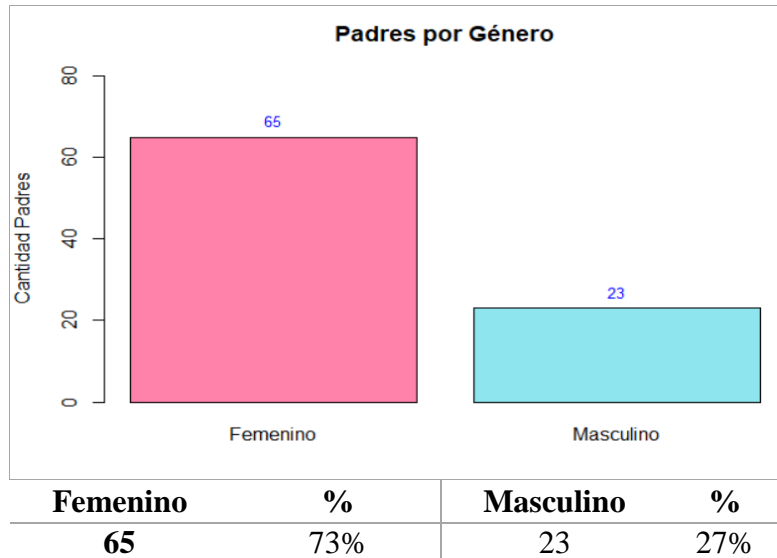


Figura 5. Padres por género, representa las características de la población por género, por los autores (2020)

El 73 % de los participantes en el estudio por parte de las familias de la institución son mujeres y el 27 % hombres.

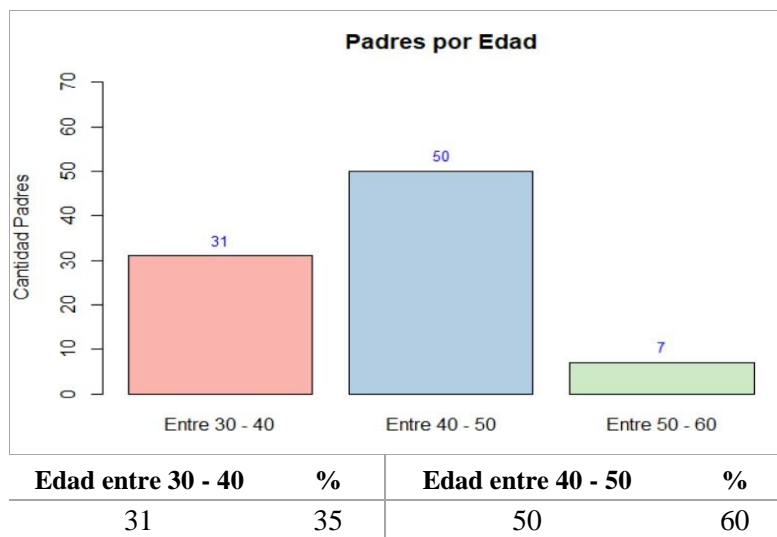


Figura 6. Padres por edad, representa las características de la población por edad, por los autores (2020)

Del mismo modo, los datos arrojan que más del 60 % son personas entre los 40 y 50 años, lo cual nos indica un grado de madurez de los participantes en el estudio, igualmente se evidencia que hay un 35 % de adultos jóvenes menores de 40 años.



	Edad entre 30 - 40	%	Edad entre 40 - 50	%	Edad entre 50 - 60	%
Femenino	27	41	36	55	2	3
Masculino	4	18	14	61	5	21

Figura 7. Edad de Padres por género, representa las características de la población (padres género y edad), por los autores (2020)

El gráfico 7 muestra el detalle entre género, edad y la prevalencia se observa en mujeres menores de 50 años, esto habla del papel de la mujer en la familia de la región y específicamente en la educación de los estudiantes y la participación en las actividades organizadas por la escuela.

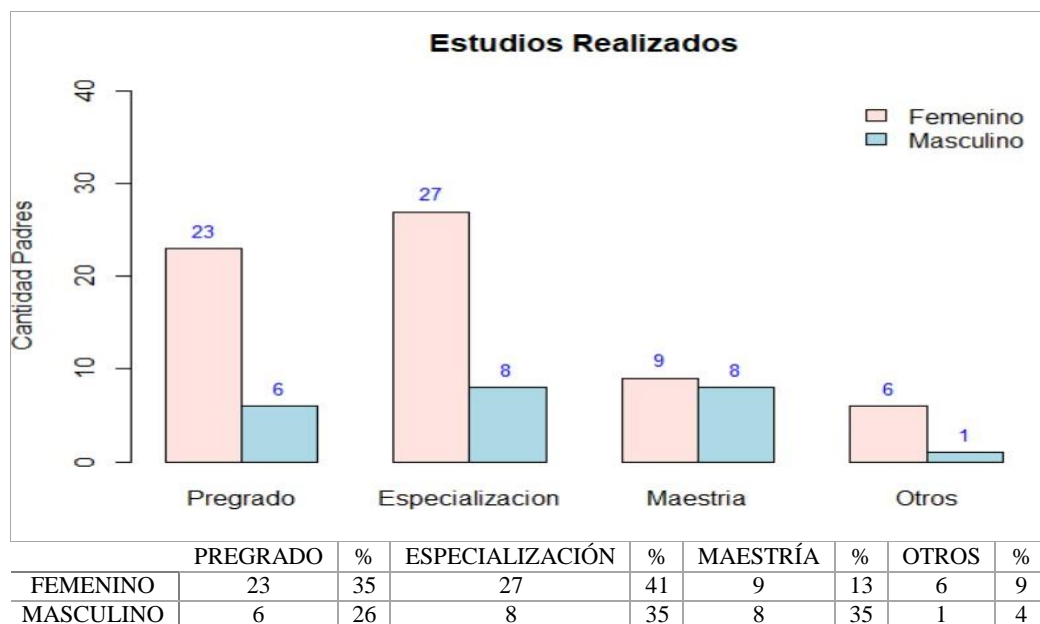
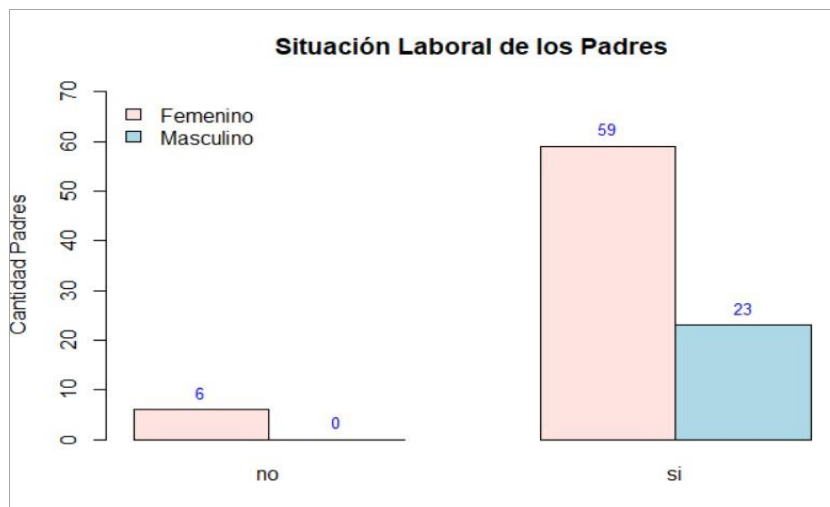


Figura 8. Estudios realizados, representa las características de la población de padres por género, que poseen formación académica avanzada, por los autores (2020)

Se observa en su mayoría a las mujeres con formación académica avanzada, es menester destacar que el 30 % de los encuestados son mujeres especialistas y el 26 % mujeres profesionales, esto evidencia más del 50 % de madres acudientes con un alto nivel de formación.

Aunado a esto, se confirma que los padres de familia cuentan con un nivel mayor de formación que los docentes con los que cuenta la institución, uno de los factores que evidentemente incide en este perfil es el estrato socioeconómico de las familias, lo que puede representar una barrera en la comunicación entre los distintos agentes del proceso formativo, por cuanto, repercute en la seguridad, confianza, autoestima, del docente en el acto comunicativo.

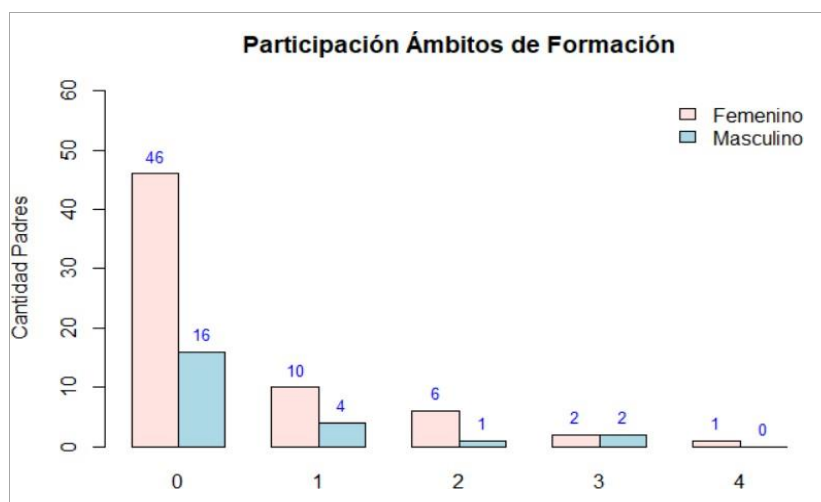
Al respecto, Razeto (2016) expone que, entre familias y establecimientos educativos debería desarrollarse una relación colaborativa, una relación de sociedad o alianza (partnership) entre educadores, padres y otros actores de la comunidad, en la que compartan la responsabilidad por el aprendizaje.



	No	%	Si	%
Femenino	6	9	59	91
Masculino	0	0	23	100

Figura 9. Situación laboral de los padres, representa las características de la situación laboral de los padres por género, por los autores (2020)

Acorde al análisis realizado previamente la situación laboral se relaciona con el nivel académico, el 93 % de los padres manifiesta tener vinculación laboral, como dependiente o en sus propios negocios, no obstante, se denota que las familias poseen ingresos económicos acordes al nivel socioeconómico expuesto en capítulos anteriores.



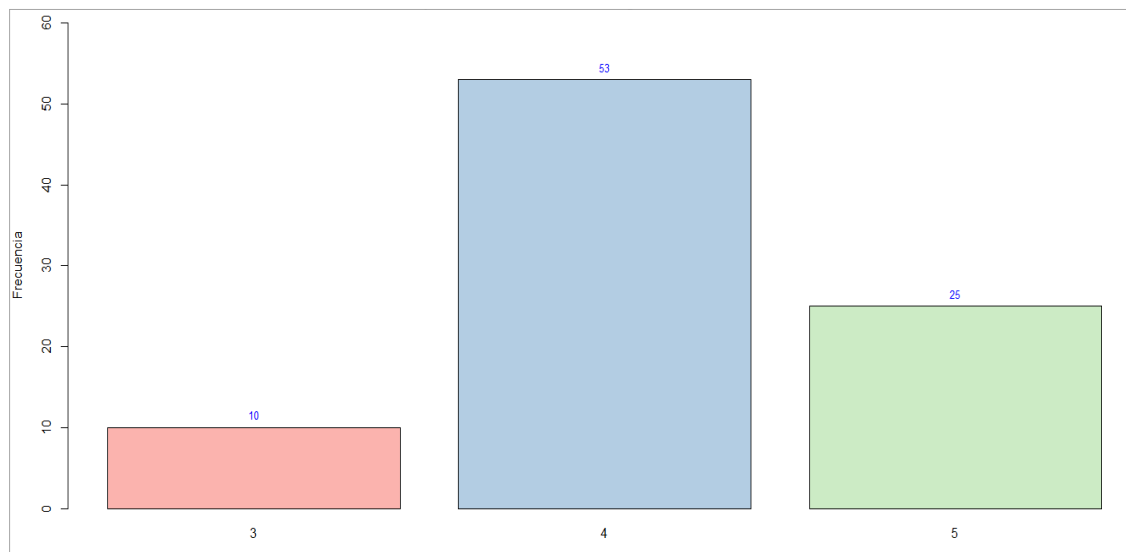
ESCALA	0	%	1	%	2	%	3	%	4	%
FEMENINO	46	71	10	15	6	9	2	3	1	2
MASCULINO	16	69	4	17	1	4	2	9	0	0

Figura 10. Participación ámbitos de formación, representa las características de la población que participa en formarse académicamente por género, por los autores (2020)

En los ámbitos de formación se definieron algunas categorías a partir de las unidades de análisis expuestas en la presente investigación y en su mayoría, el 70 % de los padres de familia no se han formado en estos ámbitos o han tenido contacto con ellos, esto podría indicar el desconocimiento de los lineamientos que rigen las instituciones educativas.

En ese mismo contexto, se puede afirmar que sólo el padre de familia que se involucra en temas y formación relacionados con el contexto educativo, es quien puede llegar a conocer su funcionamiento interno, en este sentido, la Ley 2025 del año 2020 define no sólo la obligatoriedad de la creación de Escuela de Padres, sino también fomentar la participación activa de los padres, madres y cuidadores en las sesiones que se convoquen, como una de las estrategias para fortalecer sus capacidades como responsables de derechos , con el fin de apoyar la formación integral de los educandos.

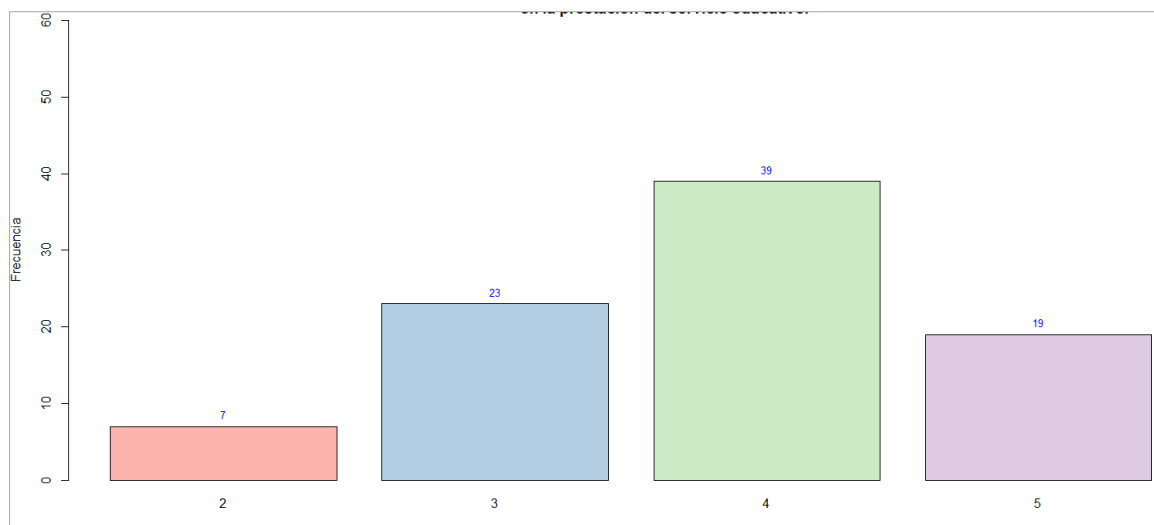
Cuestionario sobre percepciones fundamentadas en la comunicación efectiva



Escala									
1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	0	0	10	11	53	60	25	28

Figura 11. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 1), representando la plataforma estrategia de la institución se corresponda con la identidad y el horizonte institucional, destacando la importancia que tiene en la formación integral del estudiante, por los autores (2020)

La mayoría de los padres manifiesta coherencia entre la plataforma estratégica y la formación integral, el 88% refiere que frecuente o muy frecuentemente esto sucede.

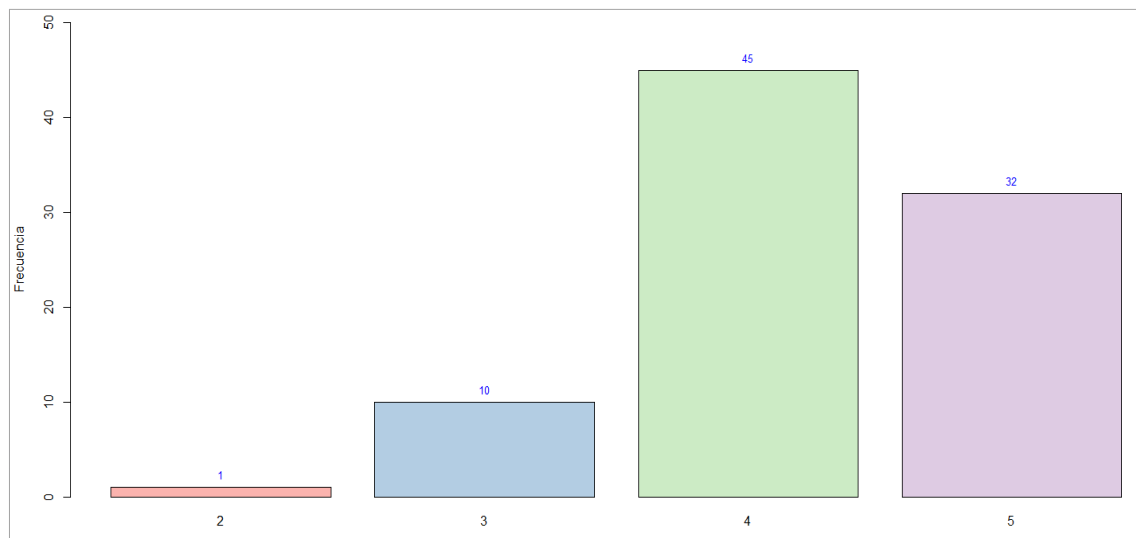


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	7	10	23	26	39	44	19	21

Figura 12. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 2), representando la generación de espacios de comunicación con los docentes de la institución, a través de encuentros sobre las necesidades de académicas y convivencial, citas de acercamiento, diálogo fraterno en la búsqueda del mejoramiento continuo en la prestación del servicio educativo, por los autores (2020)

El 34 % de los padres encuestados consideran que en ocasiones o rara vez hay espacios de comunicación con los docentes, mientras el 66 % cree que estos espacios se presentan frecuentemente o muy frecuentemente, atendiendo a este resultado se vislumbra lo planteado como situación objeto de estudio en la presente investigación, así como el resultado recurrente en la evaluación anual institucional.

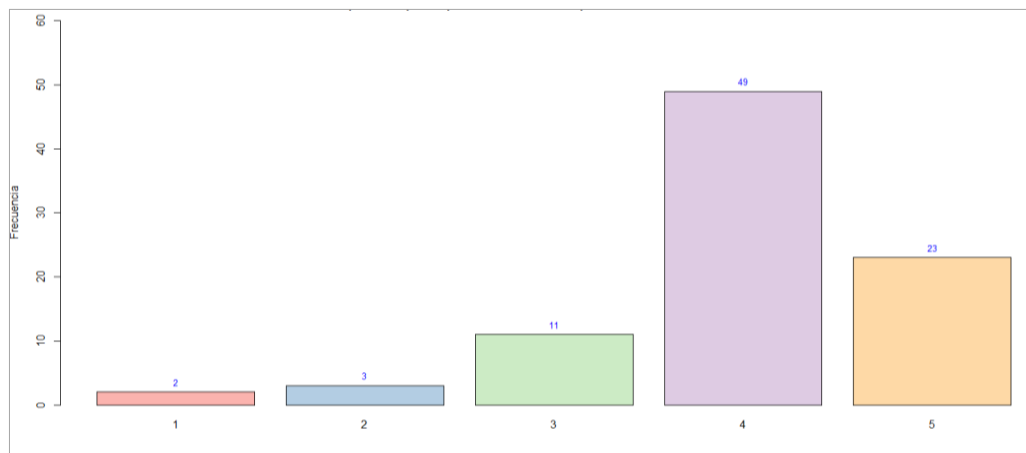


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	1	1	10	11	45	51	32	36

Figura 13. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 3), promoviendo la construcción de un clima de respeto, tolerancia y dialogo en el colegio, de modo que favorezca las relaciones afectivas con los docentes, por los autores (2020)

Un grupo significativo que representa el 87 % de los datos, presentados en el gráfico 9 afirma que promueve un clima de respeto y diálogo en la institución lo cual es buen indicador, sobre las relaciones interpersonales desde el punto de vista de las familias encuestadas, al respecto el Decreto 1286 de 2005 sustenta que es un deber de los padres de familia, contribuir en la construcción de un clima de respeto, tolerancia y responsabilidad mutua que favorezca la educación de sus hijos y la mejor relación entre los miembros de la comunidad educativa. En este punto, llama la atención que el Ministerio de Educación Nacional no incluye en el decreto referenciado el uso adecuado de los canales de comunicación y el respeto para favorecer un clima socioafectivo.

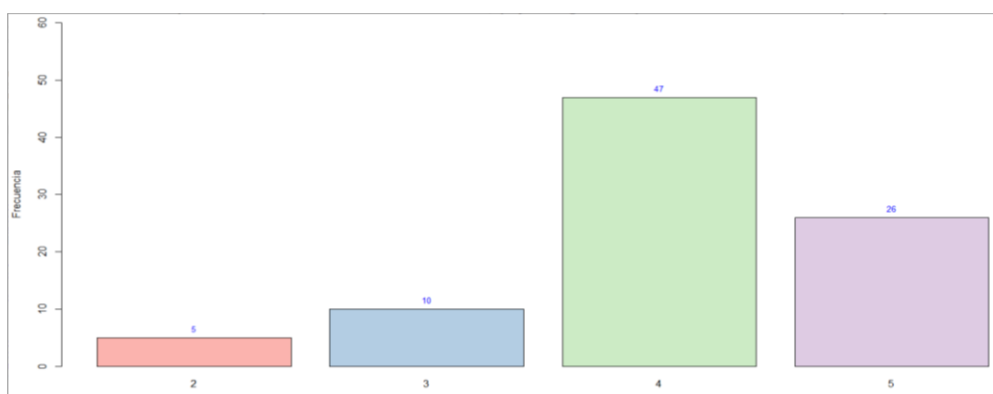


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
2	2	3	3	11	13	49	56	23	26

Figura 14. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 4), consulta a través de los canales de comunicación, las actividades que programa la institución para ser partícipes de éstas en cumplimiento con sus deberes, por los autores (2020)

El 81 % de los padres afirma que consulta a través de los canales de comunicación institucional las actividades propuestas, esto es una ventaja para la institución pues existen canales de comunicación conocidos, pese a esto en los posteriores resultados se confirma la poca asistencia por parte de las familias a espacios de formación promocionados en las redes sociales del colegio y que son destinados para ellos, lo que confirma que sólo consultan la información.

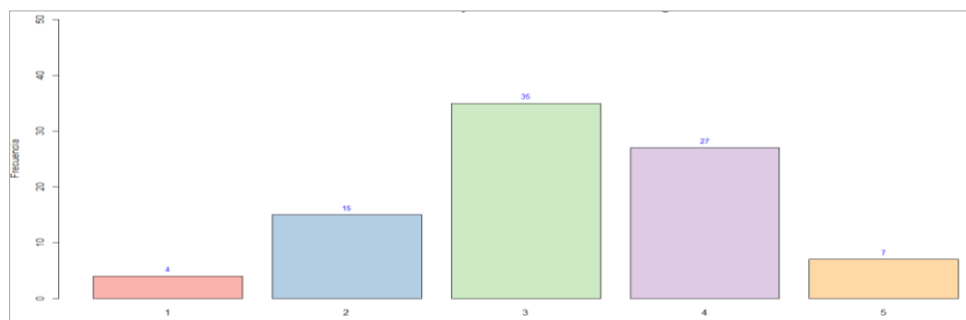


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
2	2	3	2	11	13	47	53	26	30

Figura 15. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 5), el colegio socializa a través de asambleas y canales de comunicación, los tiempos de respuesta para dar cumplimiento a los correos electrónicos, quejas o sugerencias para atender a las necesidades que surjan, por los autores (2020)

Llama la atención que el 17 % de los padres de familia manifiestan que ocasionalmente o rara vez se socializan por parte del colegio los tiempos de respuesta a correos electrónicos, quejas o sugerencias, si bien no corresponde a la mayoría, existe inconformidad sobre la socialización de los tiempos de respuesta a inquietudes.

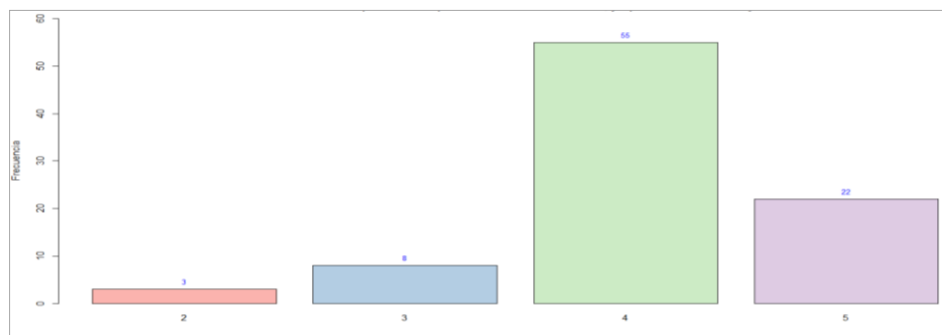


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
4	5	15	17	35	40	27	31	7	8

Figura 16. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 6), participación en jornadas de capacitación ofrecidas por el colegio orientadas a la formación en comunicación y el uso de herramientas tecnológicas, por los autores (2020)

Es importante tener en cuenta que los padres de familia afirman en más del 20 % que no participan en jornadas de capacitación sobre comunicación y tecnología y casi el 40 % adicional dice que lo hace de forma ocasional, lo cual evidencia una brecha entre los canales existentes y las posibles competencias de los padres de familia para su adecuado uso.



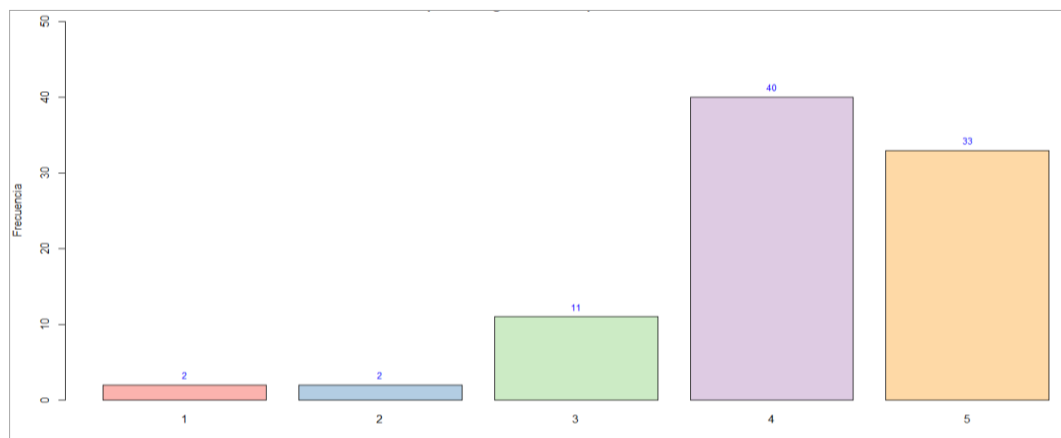
Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	3	3	8	9	55	63	22	25

Figura 17. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 7), acompañamiento de los estudiantes por los docentes es comunicado, en respuesta a las necesidades particulares para detectar sus fortalezas y oportunidades de mejora, por los autores (2020)

Se evidencia que los padres perciben el acompañamiento de los docentes en cuanto a comunicación y a las necesidades particulares, el 87 % de las familias considera que esto sucede frecuentemente o muy frecuentemente. Aunado a esto, es importante precisar que no se debe acompañar solo al estudiante con dificultades o necesidades, sino que se debe acompañar a todos los estudiantes en general, el acompañamiento es el relacionamiento ideal, o deseado, pues forma parte integral de los procesos académico-formativos desarrollados en el aula (Pineda, 2017).

En este sentido Pineda (2007) afirma que, dicho acompañamiento debe darse de forma activa por parte de los docentes y no como un mero ejercicio pasivo. Para ello, debe ser organizado y estructurado, planificado e intencionado tomando como base la comunicación, elemento fundamental para las relaciones interpersonales.



Escala									
1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
2	2	2	2	11	13	40	45	33	38

Figura 18. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 8), refleja las herramientas virtuales (teams) empleadas en la institución, que ofrece espacios de dialogo con los docentes para el seguimiento del proceso formativo de los estudiantes, por los autores (2020)

El 82 % de los padres de familia que participaron en el estudio considera que la herramienta virtual Teams permite hacer seguimiento al proceso formativo de los estudiantes, lo que hace viable una propuesta de gestión que potencie el uso de la mediación tecnológica desde la contemporaneidad para facilitar el diálogo entre docentes y padres de familia.

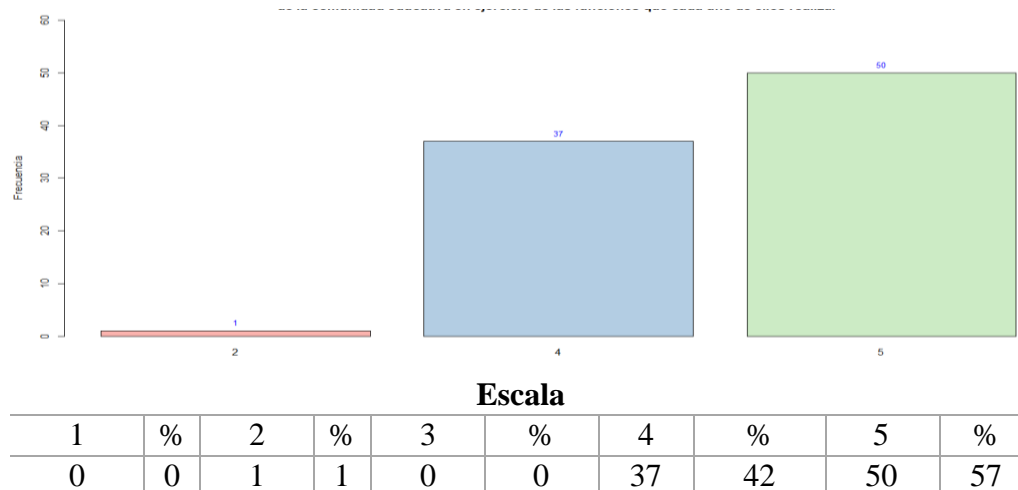


Figura 19. Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 9), contribuye a la construcción de un clima fraterno, respetando y valorando a los miembros de la comunidad educativa en ejercicio de las funciones que cada uno de ellos realiza, por los autores (2020)

El 98 % de los padres consideran que se contribuye al buen trato y a un clima fraterno entre los miembros de la comunidad educativa.

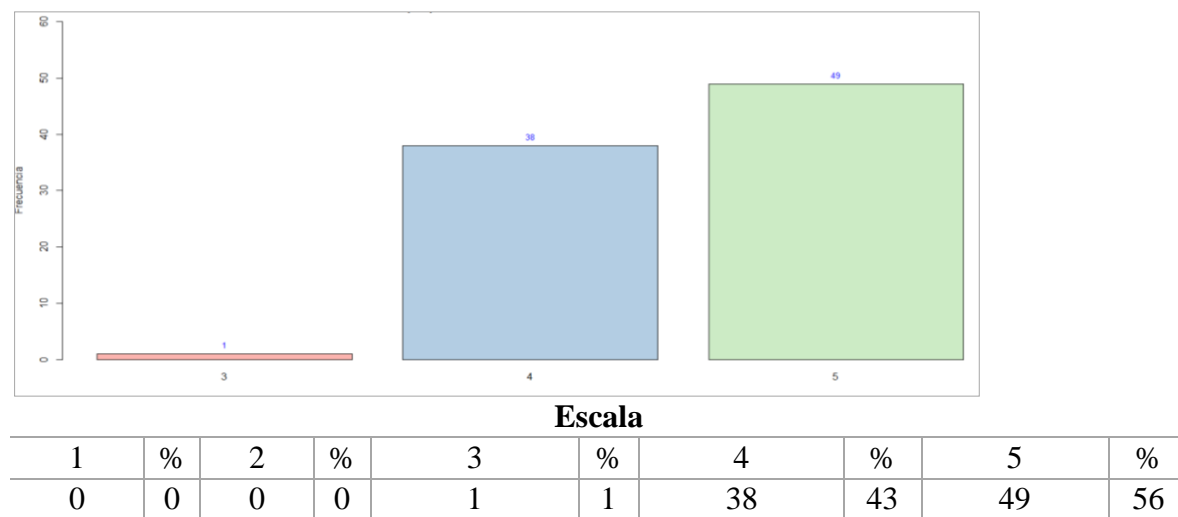


Figura 20. Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 10), fomenta un ambiente de respeto mutuo y de relaciones humanas constructivas con los docentes, de manera que permitan dar solución a situaciones conflictivas, por los autores (2020)

De forma similar a la pregunta 9 los padres consideran que existe respeto y relaciones humanas tendientes a resolver conflictos, esto en casi el 100 % de los encuestados, solo 1 persona dice que se da ocasionalmente.

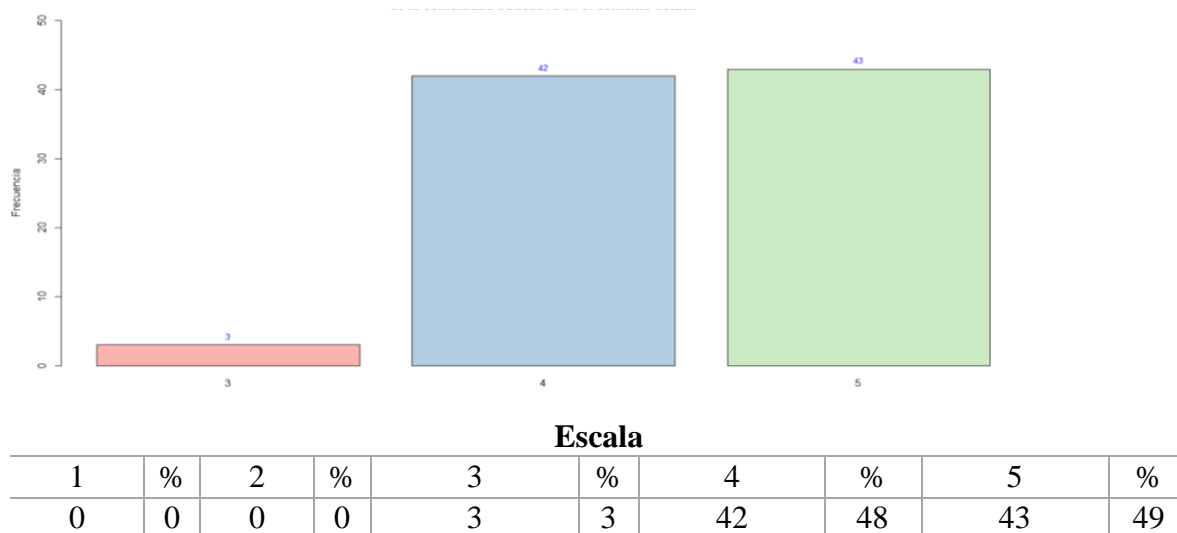
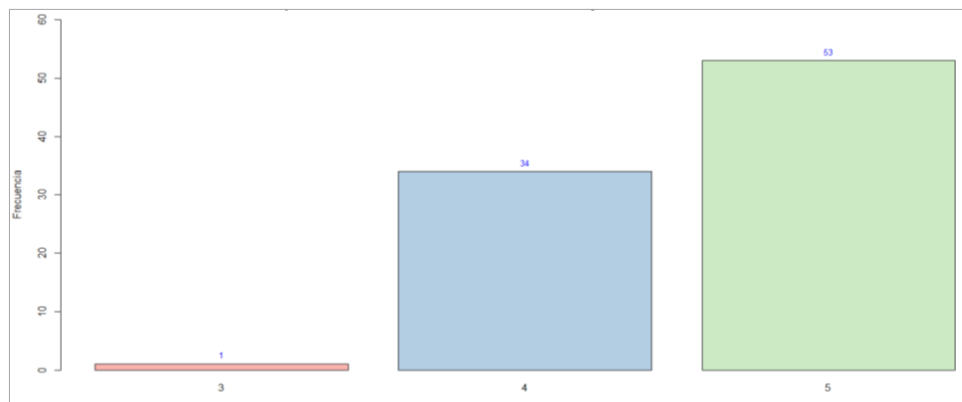


Figura 21. Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 11), acude al dialogo como estrategia de mediación para contribuir a la comunicación con los miembros de la comunidad educativa en el contexto actual, por los autores (2020)

Se reconoce el diálogo como herramienta fundamental para contribuir a la comunicación por parte de los padres, en este caso una mayoría superior al 95 % opina en este sentido. Los datos presentados en el gráfico 21, supone una contrastación con la opinión de los docentes encuestados al respecto, ya que emerge una variabilidad en cuanto a la aseveración presentada. Al respecto, el diálogo se convierte en una forma especial de interacción que no se reduce al intercambio verbal, sino que resulta de encarnar argumentos e ideas con miras a expresar la posición de los interlocutores o dialogantes en la perspectiva del placer de conversar o de la búsqueda de la verdad (Gutiérrez, 2017).

En ese mismo contexto, Gutiérrez (2007) afirma que, el diálogo en la educación es una práctica idealizada, representada en la interacción continua y progresiva, por medio de la cual se logra la democratización de relaciones, el desarrollo social y cognitivo y la potenciación de la capacidad discursiva. En este sentido, en la institución educativa se debe procurar por ese estado continuo y progresivo del diálogo, como una práctica permanente que posibilite la consolidación de relaciones positivas y afectivas.

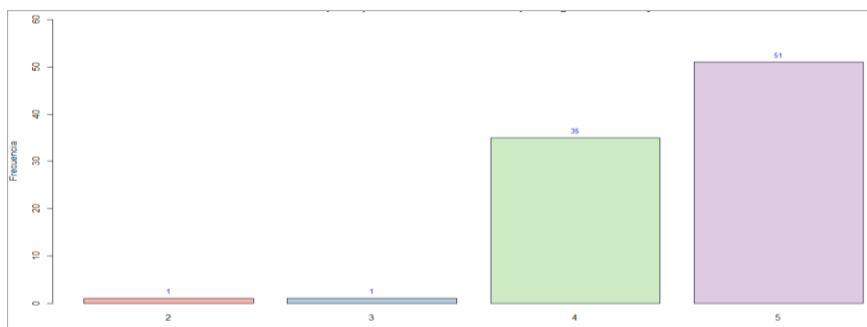


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	0	0	1	1	34	39	53	60

Figura 22. Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 12), soluciona los conflictos de manera pacífica utilizando el dialogo como herramienta para una comunicación efectiva con los docentes y directivos de la institución, por los autores (2020)

La gráfica se relaciona evidentemente con el tema del diálogo y muestra cómo el 99% de los padres reconocen que es una herramienta usada entre docentes y directivos.



Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	1	1	1	1	35	40	51	58

Figura 23. Variable 2: estrategias de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 13), utiliza el conducto regular contemporáneo en el manual de convivencia para atender a las instituciones que se presentan con los docentes para llegar a acuerdos y soluciones, por los autores (2020)

El 97 % de los padres de familia manifiesta seguir los conductos regulares para solucionar situaciones con docentes y llegar a soluciones beneficiosas para ambas partes, tal como se encuentra contemplado en el manual de convivencia institucional, donde se plantea que cuando se presente un conflicto de convivencia entre los estudiantes y los diferentes integrantes

de la Comunidad Educativa, este se debe resolver a través de la comunicación no violenta buscando esclarecer lo ocurrido, llegar a acuerdos y soluciones.

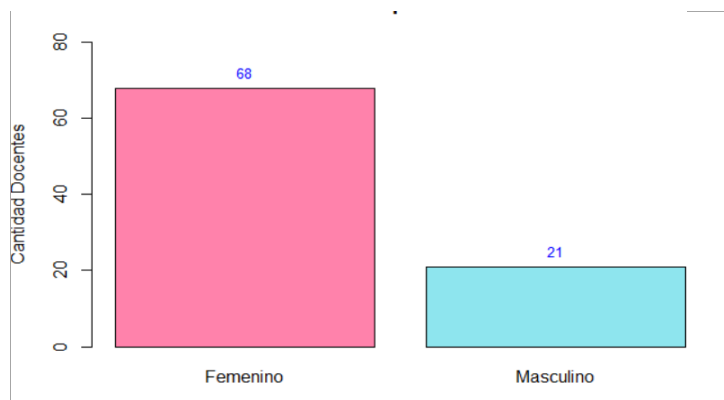
El conducto regular que debe seguirse es el siguiente:

1. El profesor.
2. El Acompañante Grupal/Acompañante de SAE del ciclo.
3. El Acompañante de Bienestar Estudiantil del respectivo ciclo.
4. Comité de Normalización.
5. Dirección de Bienestar Estudiantil.
6. Rectoría.
7. Comité de Convivencia Escolar.
8. Consejo Directivo. (Manual de convivencia, Colegio San José, 2020-2021. p. 26)

4.1.2 Resultados de la encuesta realizada a los Docentes (población B).

Los resultados se presentan en dos partes, la primera parte del cuestionario aplicado a los docentes a partir de la muestra seleccionada según los criterios de inclusión, comprenden algunas características de los encuestados y la segunda parte los resultados del instrumento que contiene 18 preguntas, cada pregunta se encuentra en la escala definida así (5) muy frecuentemente, (4) frecuentemente, (3) ocasionalmente, (2) raramente y (1) nunca

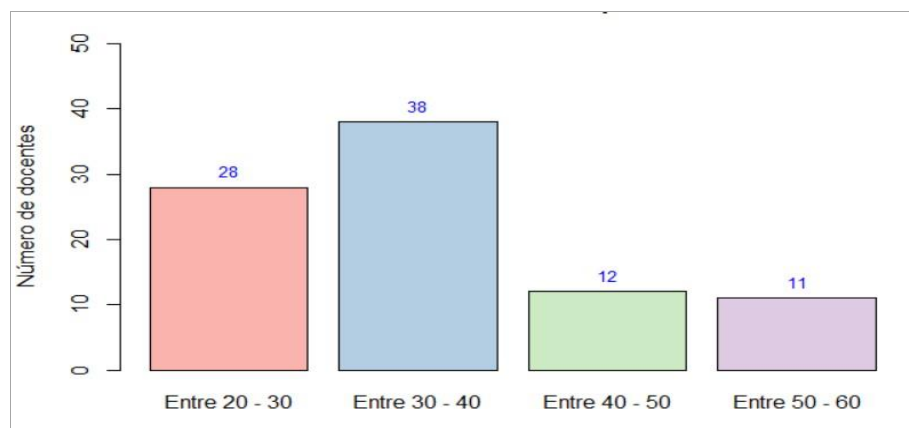
A continuación, se presentan las características de la población B, tal como se observa en los gráficos del 24 al 29.



Femenino	%	Masculino	%
68	76%	21	24%

Figura 24. Docentes por género, representa las características de la población docente por género, por los autores (2020)

El 76.4 % de la muestra de docentes son mujeres, lo cual indica una mayoría importante para el manejo de la comunicación en manos del género femenino y empieza a dar luces sobre las características de los datos.



Edad entre 20 - 30	%	Edad entre 30 - 40	%	Edad entre 40 - 50	%	Edad entre 50 - 60	%
28	31	38	42	12	13	11	12

Figura 25. Cantidad de Docentes por Edad, representa la cantidad de docentes por edad, por los autores (2020)

La población docente del colegio San José se puede considerar como adultos jóvenes ya que el 74% no supera los 40 años y el 31% no superan los 30 años de edad.

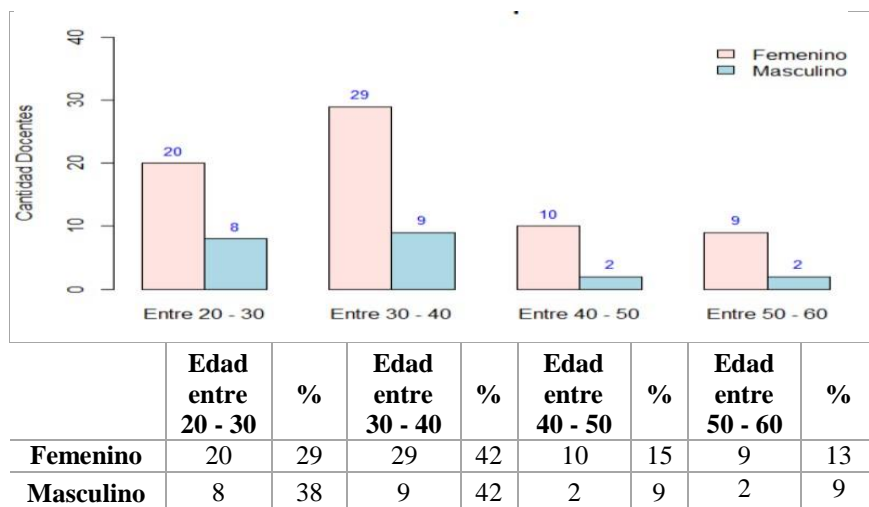


Figura 26. Edad de Docentes por género, representa la cantidad de docentes por edad y género, por los autores (2020)

El gráfico 26, amplía la visualización de los datos aclarando la prevalencia de mujeres entre los 30 y 40 años en la planta docente, estas con un 32.5% constituyen la fuerza laboral en este importante estamento de la Institución Educativa. Es así como, Regalado (2014) afirma “Usualmente, en los 30 estás en un momento de generación de capital y capacidades personales, así que probablemente en ese momento de la vida estás en la capacidad de dedicarle más tiempo y energía al trabajo y a la carrera profesional” lo que explicaría que la mayor población de docentes sea relativamente joven.

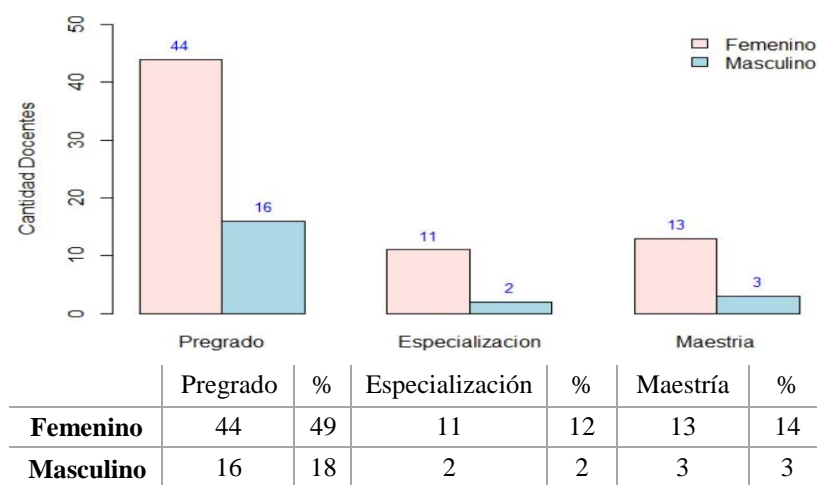
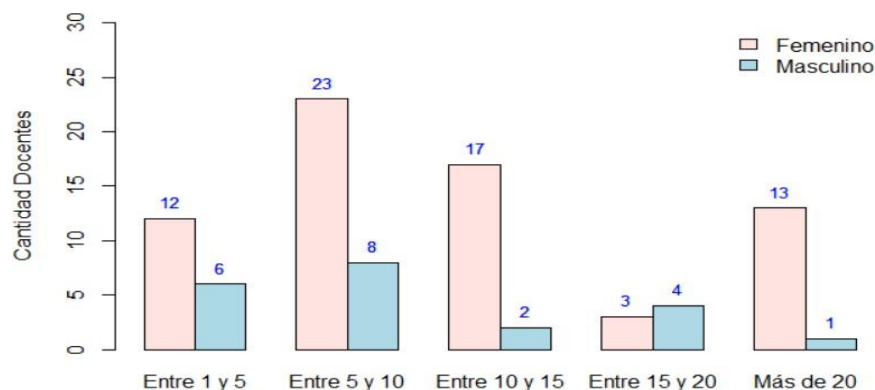


Figura 27. Estudios realizados, representa el nivel de formación que poseen los docentes por género, por los autores (2020)

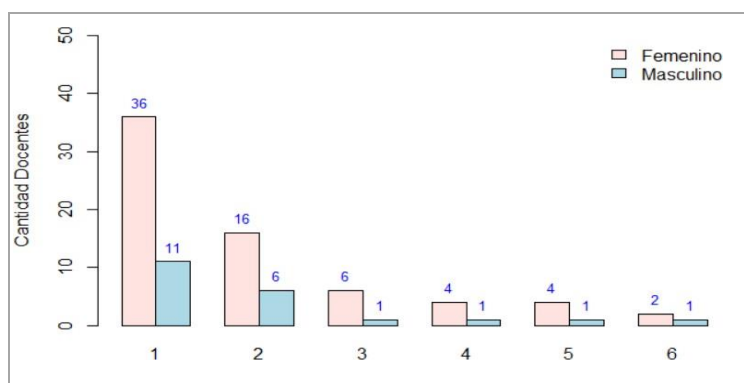
El 67.4% de la muestra tienen estudios de pregrado y de estos el 73.3% son mujeres en los niveles de formación de postgrado, entiéndase especialización y maestría tenemos el 32.5%, el nivel de formación prevalente es el pregrado.



	Entre 1-5	%	Entre 5-10	%	Entre 10-15	%	Entre 15-20	%	Más de 20	%
Femenino	12	17	23	33	17	25	3	4	13	19
Masculino	6	28	8	38	2	9	4	19	1	5

Figura 28. Años de experiencia, representa los años de experiencia que poseen los docentes en la institución, por los autores (2020)

El gráfico 28, muestra que cerca del 35% de los docentes de la institución tienen entre 5 y 10 años de experiencia, un dato importante es, que son las mujeres las más experimentadas pues el 15% de las participantes en el estudio tienen más de 20 años de experiencia.

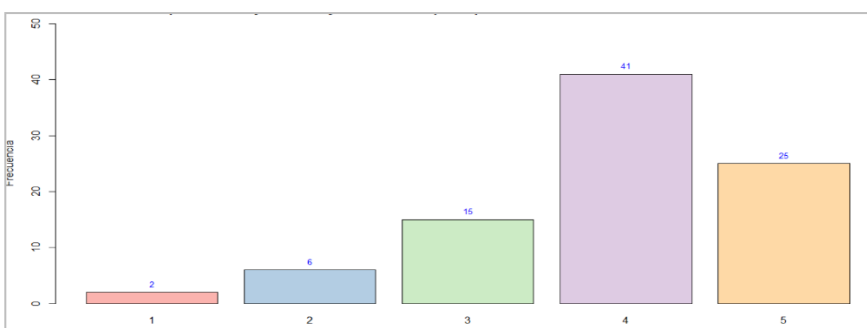


Escala	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	6	%
Femenino	36	53	16	23	6	9	4	6	4	6	2	3
Masculino	11	52	6	28	1	5	1	5	1	5	1	5

Figura 29. Participación en ámbitos de formación, representa la formación académica que tiene del docente por género, por los autores (2020)

El 100% de los docentes ha participado en al menos uno de los ámbitos de formación mencionados y que surgen como producto de las unidades de análisis planteadas en la matriz de relaciones teóricas, teniendo en cuenta que en las jornadas de desarrollo institucional tal y como lo plantea la Guía 34 para el mejoramiento institucional, se facilitan herramientas para este punto específico, siendo así, el 52% ha recibido formación en uno de los ámbitos mencionados y solo el 5% ha recibido formación en todos los aspectos.

Cuestionario sobre percepciones fundamentadas en la comunicación efectiva.



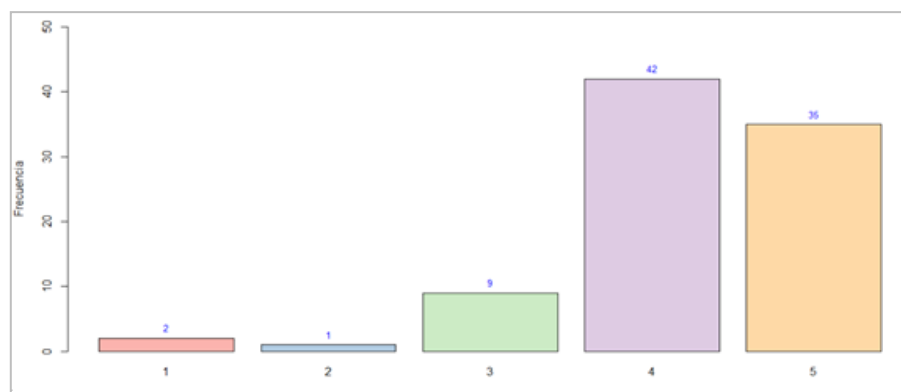
ESCALA

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
2	2	6	7	15	17	41	46	25	28

Figura 30. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1. (aseveración 1), el colegio comunica al personal interno, los resultados de la evaluación institucional con miras a establecer los planes de mejoramiento y determinar su percepción desde cada una de las áreas funcionales, por los autores (2020)

Tres cuartas partes de la población representadas en un 74%, considera que los resultados de la evaluación institucional son socializados de manera adecuada, por otra parte, el 9% de los docentes considera que dichos resultados nunca o raramente son comunicados al personal, aspecto que llama la atención porque sólo en la medida que la totalidad de la comunidad educativa tenga acceso a la información, se implementarán estrategias de mejora en búsqueda de los objetivos propuestos. En este punto, al revisar lo expuesto en la Guía 34 del MEN, se confirma que, un buen proceso de autoevaluación debe sustentarse en el conocimiento y análisis de la situación institucional por parte de toda la comunidad educativa. Esto permite que todos hagan una contribución significativa y propositiva a las metas y acciones de mejoramiento.

Por consiguiente, el 9% de los encuestados reflejado en el gráfico 26 es un grupo de especial cuidado, teniendo en cuenta que en la medida que toda la comunidad se sienta partícipe del proceso de autoevaluación, la consecución de metas y objetivos institucionales será más favorable y se garantiza además la identidad institucional.

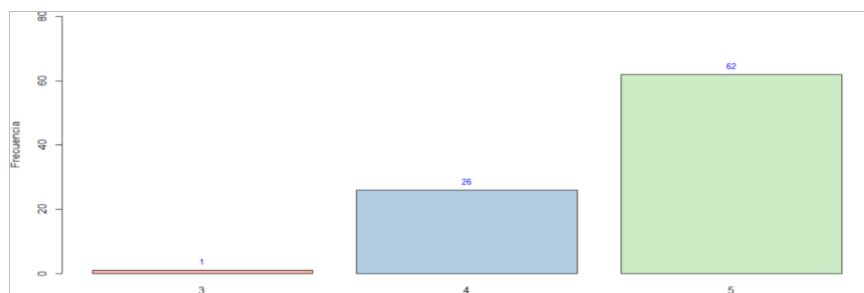


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
2	2	6	7	15	17	41	46	25	28

Figura 31. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 2), grafico que refleja la construcción de la planeación estratégica y planes de mejoramiento de la institución, ofreciendo desde sus áreas académicas estrategias innovadoras y aportes significativos en búsqueda de la calidad de los procesos educativos, por los autores (2020)

El 75% de los docentes considera que frecuentemente o muy frecuentemente, participan en la construcción de las estrategias de la planeación estratégica, solo 3 de los encuestados perciben que no hacen parte de dicha construcción en la institución.

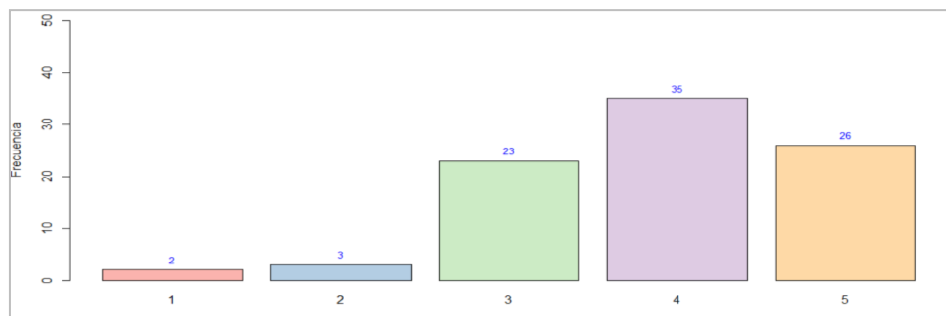


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	0	0	1	1	26	29	62	70

Figura 32. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 3), grafico que refleja desde el plano laboral, el desarrollo de procesos formativos a la luz de la propuesta educativa para entregar un producto de calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de los usuarios del colegio, por los autores (2020)

El 99% de los participantes en el estudio considera que muy frecuentemente o frecuentemente existe coherencia entre su quehacer y la propuesta educativa de la institución educativa de cara a la calidad del servicio prestado, ninguno de los encuestados cree que esto suceda raramente o nunca.



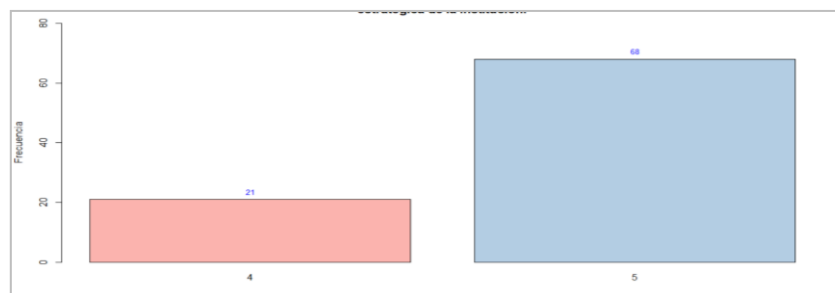
Escala									
1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
2	2	3	3	23	26	35	39	26	29

Figura 33. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 4), gráfico que refleja el acompañamiento que ofrecen los directivos al personal docente desde las áreas de formación en el desempeño de las funciones de su cargo, para favorecer un clima armónico, por los autores (2020)

Pese a que cerca del 70% considera que frecuentemente o muy frecuentemente se brinda acompañamiento, un 25% considera que dicho acompañamiento se da sólo en ocasiones y un porcentaje pequeño cree que no existe dicho acompañamiento, esto último pudiera estar asociado a la necesidad de un acercamiento por parte de los directivos a los docentes, para mantener un seguimiento a su desempeño laboral, emocional, físico, logrando así crear un clima de confianza que se refleje en el quehacer docente y resultados de evaluación institucional.

En tal sentido, la Resolución 15683 de 2016 generada por el MEN define dentro de las funciones que comprenden a los directivos docentes, estimular mecanismos de innovación pedagógica que permitan una mejora constante de los procesos académicos de la institución, promoviendo la participación de la comunidad académica. Del mismo modo compete a los directivos docentes, diseñar una estrategia de apoyo a los docentes para el fortalecimiento de la planeación de clases y evaluación en el aula, de acuerdo con las orientaciones del Consejo

Académico, aspecto que debe ser reforzado al interior de la institución de manera tal, que permita garantizar un acompañamiento cercano a los docentes en el desempeño de su cargo.

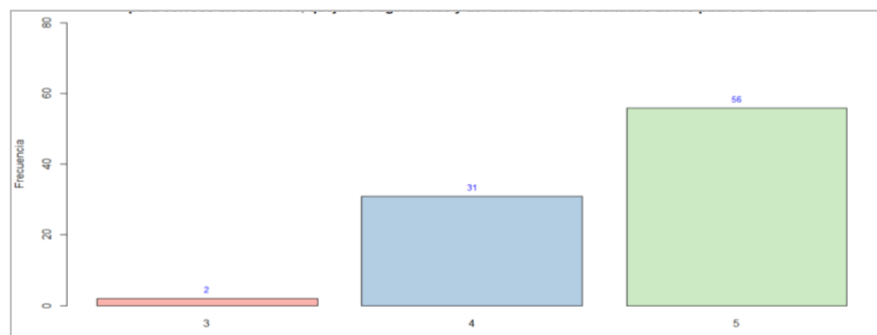


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	0	0	0	0	22	24	68	74

Figura 34. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.1 (aseveración 5), gráfico que refleja cómo se genera las relaciones de respeto, confianza y empatía con los miembros de la comunidad educativa con la plataforma estratégica de la institución, por los autores (2020)

El 100% de los docentes que participaron en la encuesta consideran que frecuentemente o muy frecuentemente se generan relaciones de respeto, confianza o empatía a la luz de la plataforma estratégica de la institución. En este punto, se denota la correspondencia con lo descrito por el MEN en la Resolución 15683 de 2016, donde se define como una función de los docentes y directivos el promover un clima armónico en las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, para así fortalecer las relaciones interpersonales.

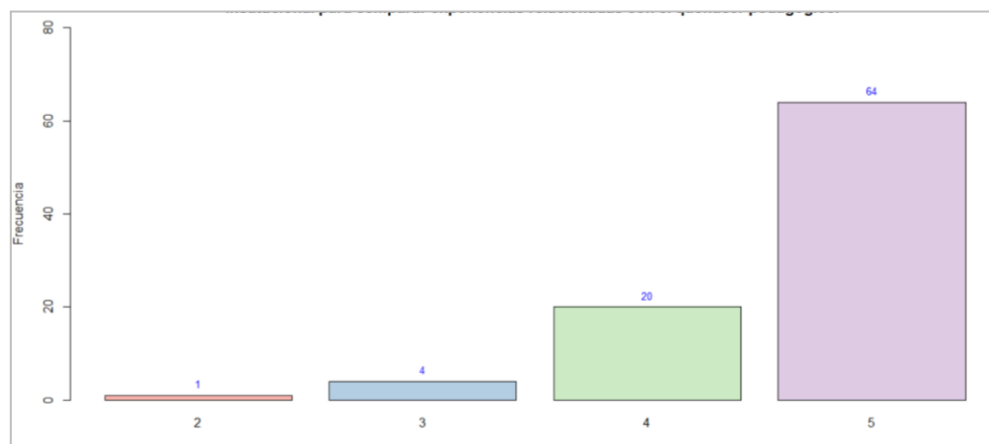


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	0	0	2	2	31	35	56	63

Figura 35. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 6), gráfico que refleja en función del cargo, si cumple con los tiempos de respuesta propuestos por la institución para correos electrónicos, quejas o sugerencias para atender a las solicitudes de los padres de familia, por los autores (2020)

Un altísimo porcentaje de los docentes cerca del 98% considera que responde en los tiempos establecidos para la respuesta de comunicaciones oficiales y atención de solicitudes, quejas o reclamos de los padres de familia.

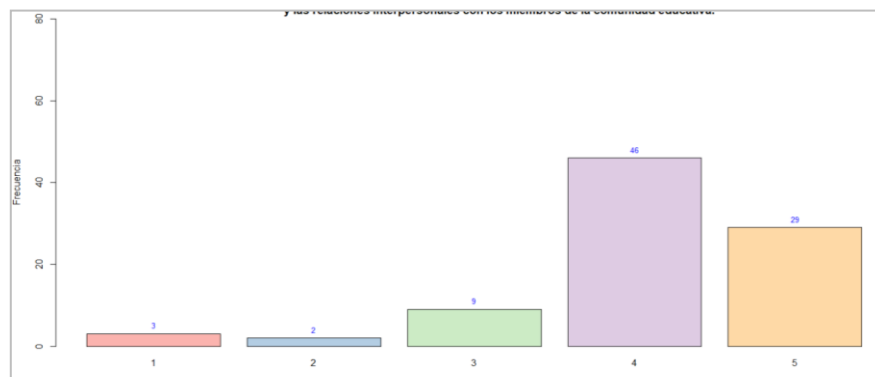


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	1	1	4	4	20	22	64	73

Figura 36. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 7), gráfico que refleja en función del cargo, si hace uso de los canales de comunicación (correo electrónico, teams y redes sociales) institucional para compartir experiencias relacionadas con el quehacer pedagógico, por los autores (2020)

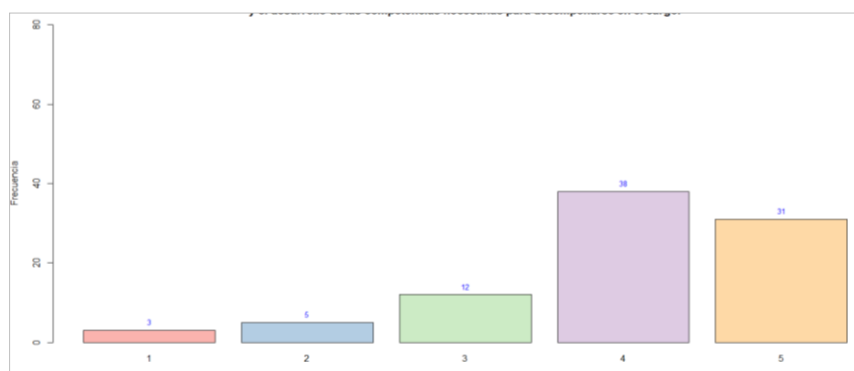
El 5% considera que en algunas ocasiones no hace uso de los canales de comunicación indicados para compartir experiencias, frente al 95% que manifiesta adherencia a estos mecanismos con dicho fin. Aunado a esto es importante destacar la importancia del intercambio de experiencias y prácticas de aula entre los docentes, de manera tal que favorezca la calidad educativa, el crecimiento personal y profesional de los directamente involucrados en el proceso formativo de los estudiantes como son los docentes.



Escala									
1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
3	3	2	2	9	10	46	52	29	33

Figura 37. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 8), gráfico que refleja como favorece en los colaboradores el desarrollo de las competencias comunicativas necesarias para el desempeño del cargo y las relaciones interpersonales con los miembros de la comunidad educativa desde el área de comunicación y promoción institucional, por los autores (2020)

El 10 % de los participantes en la encuesta consideran que sólo ocasionalmente el plan de formación del colegio, favorece las habilidades comunicativas, por otro lado, el 85 % considera que sí existe esa relación entre el plan de capacitaciones y las habilidades comunicativas indispensables para el desempeño del cargo y las buenas relaciones interpersonales, lo que confirma la necesidad de establecer lineamientos para la reestructuración del plan de formación que apunte a tal fin.



Escala									
1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
3	3	5	6	12	13	38	43	31	35

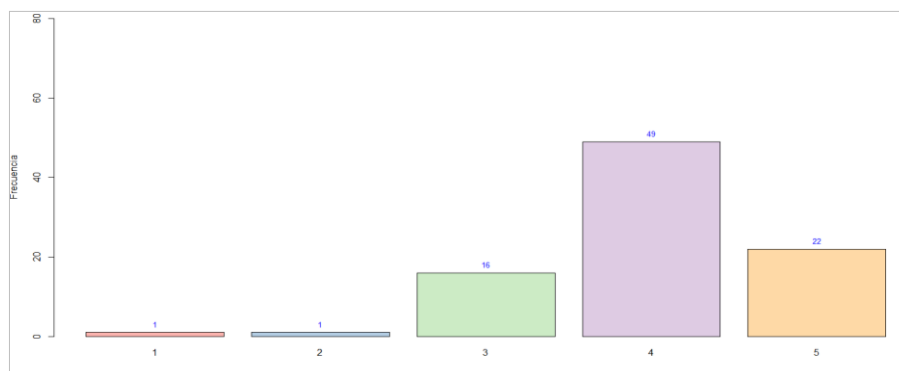
Figura 38. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 9), gráfico que refleja como la inducción ofrecida por la institución al inicio del año escolar, orienta el conocimiento de la propuesta educativa y el desarrollo de las competencias necesarias para desempeñarse en el cargo, por los autores (2020)

El 22 % de los docentes no se encuentra satisfecho con el programa de inducción propuesto por la institución para el desarrollo de las competencias necesarias en el cargo, mientras el 78 % manifiesta que la inducción orienta dichas competencias, frecuente o muy frecuentemente, en correspondencia con la pregunta anterior se mantiene la necesidad de consolidar un plan de formación integral.

En correspondencia con lo establecido en la Ley General de Educación, se establece claramente como propósito de la formación de educadores “formar un educador de la más alta calidad científica y ética, desarrollar la teoría y la práctica pedagógica como parte fundamental del saber del educador, fortalecer la investigación en el campo pedagógico y el saber específico; y preparar educadores a nivel de pregrado y postgrado para los diferentes niveles y formas de prestación del servicio educativo”. (Ley 115 de 1994, Art. 109)

Dentro de este marco, es menester señalar que según lo establece el manual de funciones que corresponden a la gestión del talento humano, se debe diseñar en las instituciones una estrategia de inducción para nuevos docentes y personal administrativo, que permita fortalecer el desarrollo continuo de sus competencias; definiendo además el proceso de monitoreo, y retroalimentación del desempeño profesional de los docentes y del personal administrativo, para mejorar y fortalecer su labor. (Resolución 15683 del 2016).

A continuación, en el gráfico 39 se precisa la existencia de barreras de comunicación entre las áreas funcionales del Colegio.

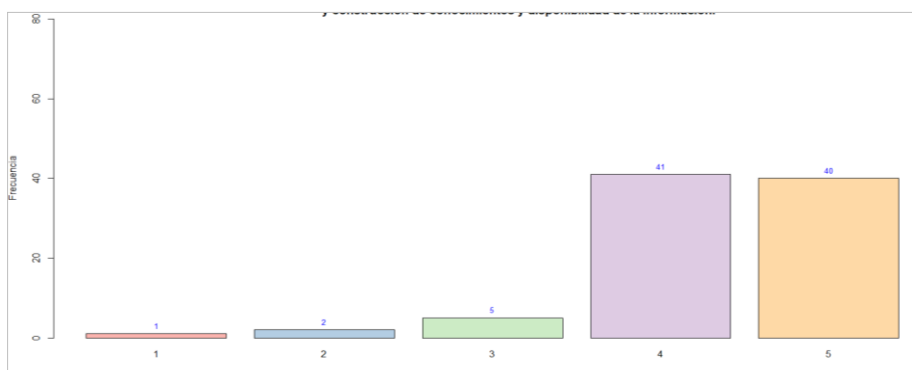


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	1	1	1	16	18	49	55	22	25

Figura 39. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 10), gráfico que refleja cómo identificar las barreras de comunicación que surgen entre las distintas áreas funcionales del colegio (academia, bienestar, pastoral) y su incidencia en el proceso pedagógico, por los autores (2020)

El 20 % de los docentes de la institución reconoce la existencia de barreras de comunicación no identificadas, mientras el 80 % piensa que si son identificadas estas barreras y su incidencia en los procesos al interior de la institución.



Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	1	2	2	5	6	41	46	40	45

Figura 40. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 11), gráfico que refleja cómo los recursos tecnológicos, contribuyen al logro de los objetivos propuestos desde las áreas académicas permitiendo interacción con los estudiantes, espacios de colaboración y construcción de conocimientos y disponibilidad de la información, por los autores (2020)

Un alto porcentaje de los docentes, superior al 90 %, creen que las herramientas usadas para la interacción virtual con los estudiantes son efectivas y oportunas para el desarrollo de espacios de colaboración. A partir de allí el grupo investigador confirma la necesidad de

establecer como un canal de comunicación entendiendo los beneficios ofrecidos por las plataformas Learning Management System (LMS) descrito en el capítulo siguiente, teniendo en cuenta dentro de sus características la flexibilidad para la organización de espacios con rapidez, la interactividad en el acceso a información desde un espacio virtual, la integración que viabiliza la comunicación entre los distintos miembros de la comunidad educativa e intercambio de información y su escalabilidad.

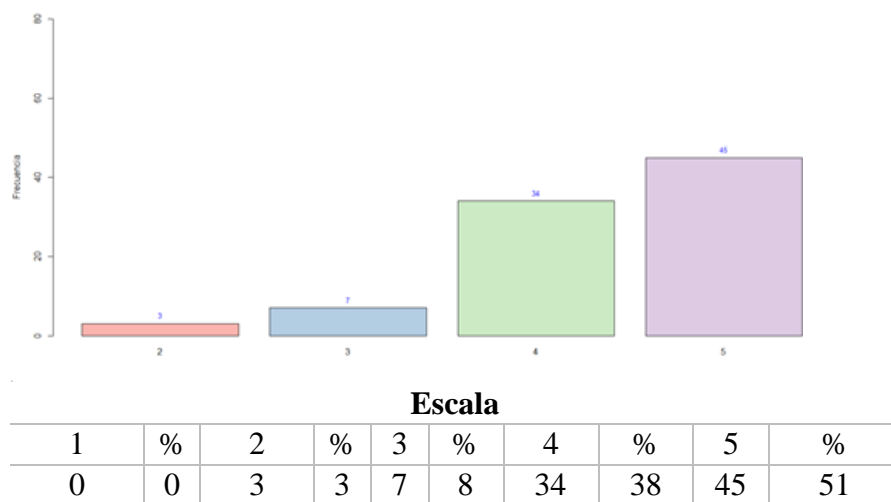
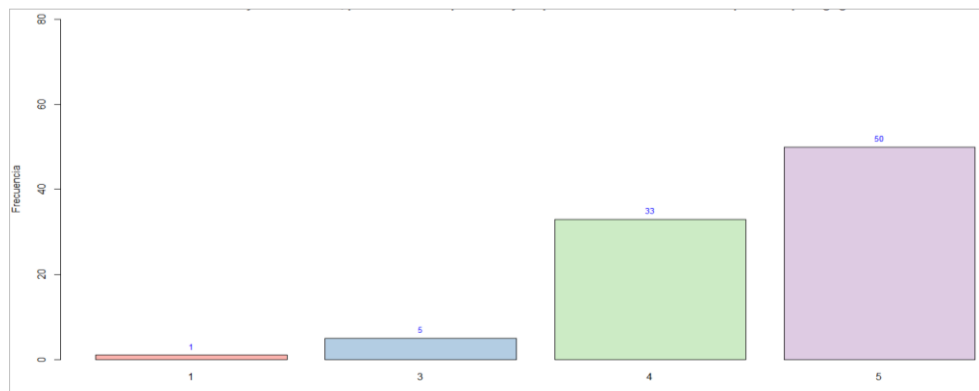


Figura 41. Variable 1: comunicación efectiva. Dimensión 1.2 (aseveración 12), gráfico que refleja cómo las disposiciones tecnológicas de la herramienta Teams empleadas en el colegio, favorecen el dialogo y la interacción entre docentes-padres de familia, convirtiéndose en un canal novedoso de comunicación entre estos agentes, para el mejoramiento de los procesos formativos del estudiante, por los autores (2020)

La gran mayoría, en un 88 % de los docentes reconocen la herramienta Teams como un factor que favorece el diálogo, esto nos indica que a través de ella se pueden llevar a cabo estos procesos de manera eficiente, contemplando la posibilidad de trasladarlo al diálogo e interacción con los padres de familia.

Cuestionario sobre percepciones fundamentadas en las Estrategias de Mediación.

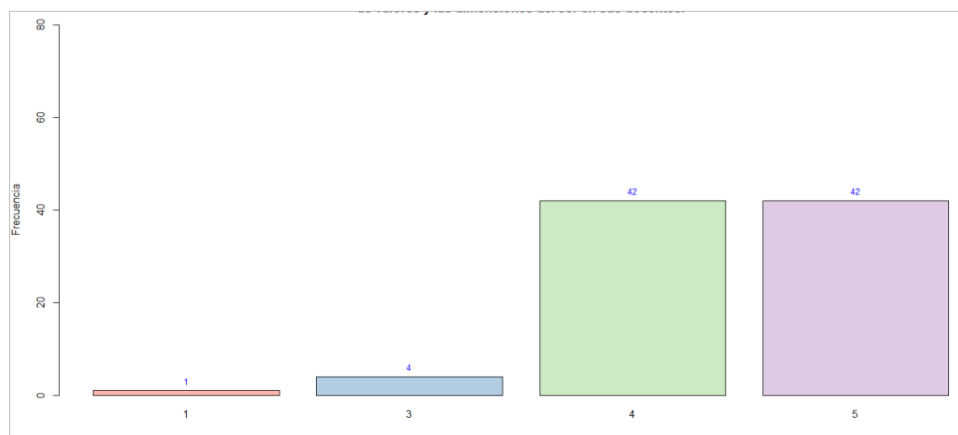


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	1	0	0	5	6	33	37	50	56

Figura 42. Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 13), gráfico que refleja el acompañamiento de los compañeros favoreciendo el trabajo colaborativo, para resolver inquietudes y responder a las necesidades del quehacer pedagógico en el desarrollo de actividades relacionadas al cargo, por los autores (2020)

El resultado de la aseveración descrita en el gráfico 42, muestra clara tendencia al trabajo en equipo pues el 93 % de los participantes en el estudio por parte de los docentes afirman que frecuente o muy frecuentemente reciben acompañamiento y apoyo por parte de sus compañeros de trabajo, de cierta manera existe mayor adherencia a sus colegas que a sus jefes inmediatos en cuanto a trabajo colaborativo en pro del desarrollo de su quehacer.

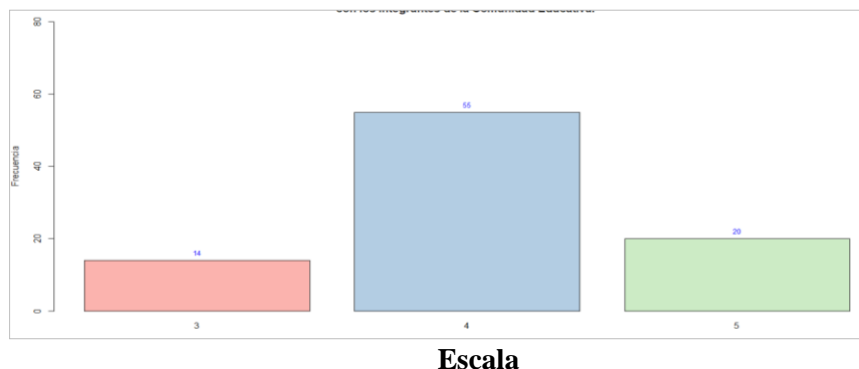


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1	1	0	0	4	5	42	48	42	48

Figura 43. Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 14), gráfico que refleja como el colegio a través de actividades de los programas de formación, inducciones y capacitaciones, fomenta el desarrollo de valores y las dimensiones del ser en sus docentes, por los autores (2020)

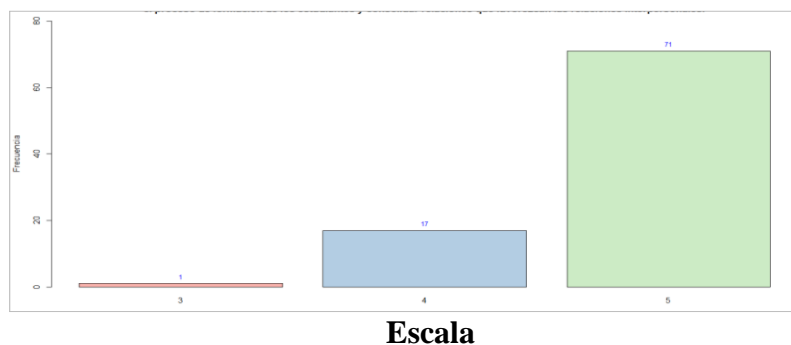
La mayoría de los docentes reconoce la formación en valores liderada por la institución, casi el 95 % reconoce que los planes de capacitación tienen un enfoque en el ser, situación que favorece la comunicación efectiva.



Escala									
1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	0	0	14	16	55	62	20	22

Figura 44. Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 15), gráfico que refleja como el comportamiento de los padres de familia contribuye a la construcción de un clima de respeto, tolerancia y responsabilidad mutua con los integrantes de la comunidad educativa, por los autores (2020)

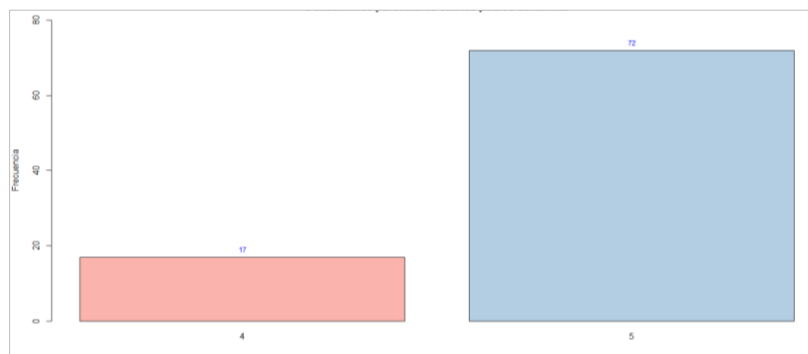
El resultado de la pregunta sobre el comportamiento de los padres de familia evidencia que, si bien existen relaciones cordiales, en ocasiones, señalan el 15 % de los profesores, no se presenta dicho comportamiento enfocado al respeto, tolerancia y responsabilidad. Resaltando por supuesto que la mayoría considera que si existe el 61 % frecuentemente y el 22 % frecuentemente.



Escala									
1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	0	0	1	1	17	19	71	80

Figura 45. Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.1 (aseveración 16), gráfico que refleja cómo es se comunican con los padres de familia haciendo uso de los canales de comunicación institucional, para acompañar el proceso de formación de los estudiantes y consolidar relaciones interpersonales, por los autores (2020)

Los docentes de la institución de manera prácticamente unánime (99 %) reconocen el uso de los canales institucionales como medios de acercamiento con los estudiantes y su proceso de formación.

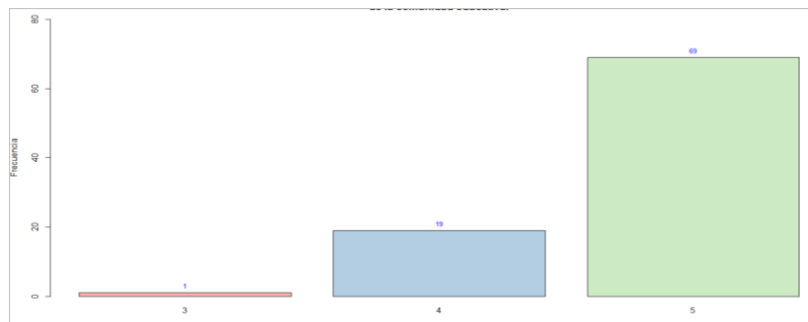


Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0		0	0	0	0	17	19	72	81

Figura 46. Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 17), gráfico que refleja cómo favorece la apertura al dialogo como estrategia de comunicación para dar respuesta a las necesidades y soluciones a situaciones particulares con los padres de familia, por los autores (2020)

El 100 % de los docentes de la institución reconocen el diálogo como estrategia en la solución de situaciones con padres de familia.



Escala

1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
0	0	0	0	1	1	19	21	69	77

Figura 47. Variable 2: estrategia de mediación. Dimensión 2.2 (aseveración 18), gráfico que refleja cómo contribuye y promueve el fortalecimiento del dialogo como iniciativa para resolver conflictos entre los miembros de la comunidad educativa, por los autores (2020)

De manera homónima se reconoce también el diálogo como herramienta fundamental para la solución de conflictos entre cualquier miembro de la comunidad educativa el 99 % de los encuestados ofrece esta respuesta al señalar que frecuentemente y muy frecuentemente es empleado. Un aspecto que genera gran valor para el grupo de investigación dado que se busca potenciar el diálogo como estrategia de mediación para la resolución de conflictos entre docentes y padres de familia, y más ampliamente entre todos los miembros de la comunidad educativa.

Aunado a lo anterior, emerge la necesidad de que en las escuelas se asuma con responsabilidad las múltiples acciones y escenarios en donde el diálogo es protagonista tanto de la interacción de las relaciones, como de la acción formativa, ya que constituye una importante influencia en el desarrollo de una conciencia social. Es por ello que, para West y Turner (2005) “Al utilizar el lenguaje e interactuar con otros, desarrollamos lo que Mead llama mente, y esta nos permite crear un escenario interior para la sociedad que vemos actuar fuera de nosotros” (p. 89).

4.2 Presentación de Resultados – MCA Docentes

Luego de aplicar la técnica usando el código de R en el entorno de Rstudio se obtienen los siguientes resultados entendiendo que, con esta técnica se busca de forma gráfica mostrar la asociación entre las aseveraciones que componen los instrumentos aplicados para la recolección de información y las categorías descritas en la investigación.

A continuación, se observa la variabilidad que se presenta por cada una de las dimensiones.

Call:
MCA(X = ie33)

Eigenvalues

	Dim.1	Dim.2	Dim.3	Dim.4	Dim.5	Dim.6	Dim.7
Variance	0.251	0.198	0.156	0.150	0.121	0.114	0.111
% of var.	7.856	6.217	4.888	4.698	3.805	3.579	3.468
Cumulative % of var.	7.856	14.072	18.961	23.659	27.464	31.043	34.511

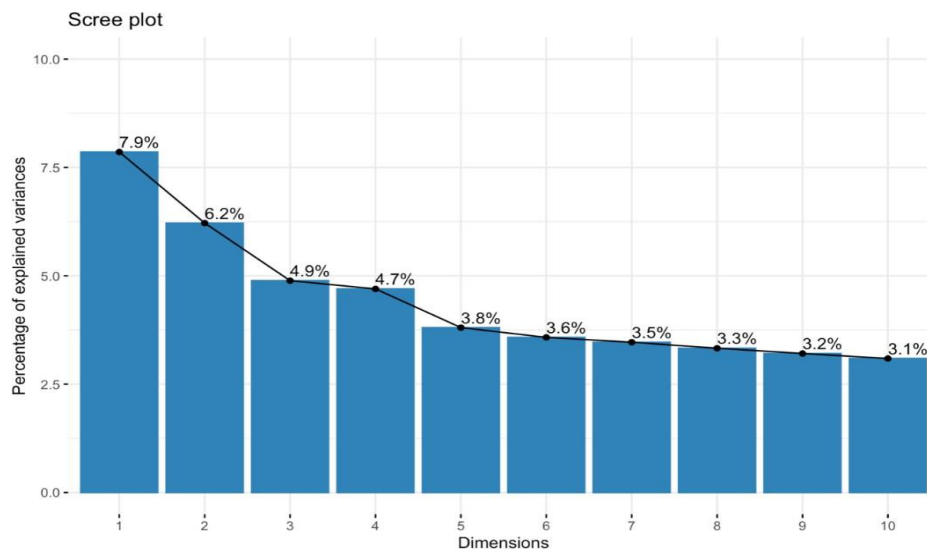


Figura 48. Variabilidad por dimensión, gráfico que refleja el paquete de R “FactoMineR” Factoextra, por los autores (2020)

Se aplicó un Análisis de Correspondencia Múltiple a las variables asociadas a los docentes y a las variables asociadas a la percepción de estos. Para este análisis se utilizó el paquete de R “FactoMineR” Factoextra a partir del cual se obtuvo los siguientes resultados:

Se observa que el 14,07% de los datos son representados por las dos primeras dimensiones (7,856% +6,217 % = 14,07 %). Se analizarán solo las dos primeras dimensiones.

En MCA, los porcentajes de inercia asociados a los primeros ejes son generalmente mucho más débiles que en ACP (Análisis de componentes principales). La razón es que en ACP, sólo las relaciones lineales son estudiadas: en última instancia un solo eje puede representar

la técnica sin este individuo con el ánimo de observar mayor claridad en los resultados, de lo cual se obtiene la nube de individuos del gráfico 50.

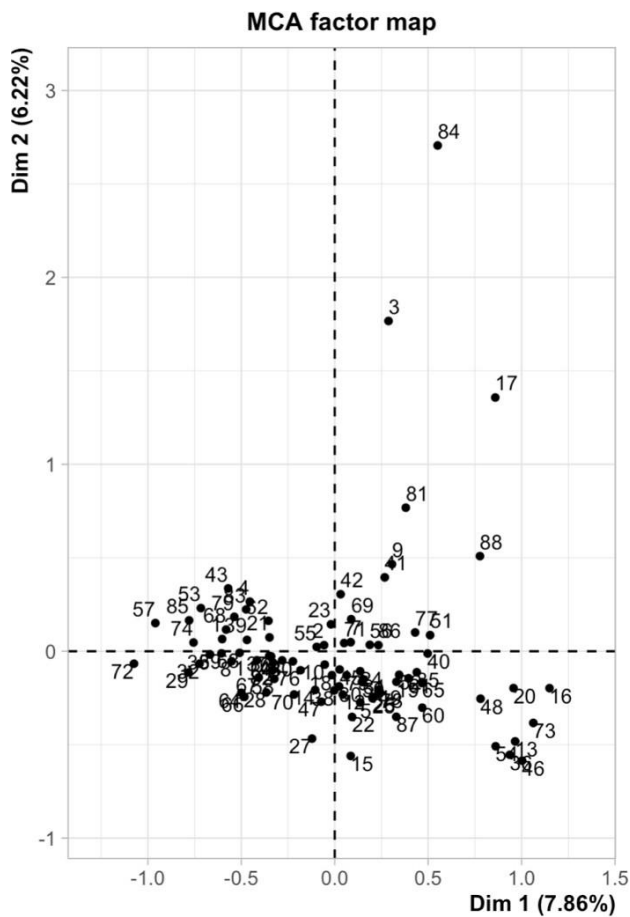


Figura 50. Nube de individuos, grafico que refleja los resultados arrojados del MCA factor map, por los autores (2020).

En la gráfica 50, se logra evidenciar una nube de individuos donde se pueden inferir diferentes puntos de vista, pero una coherencia en las respuestas, por tal motivo el análisis de las variables y categorías que en últimas es donde se tiene la mayor relevancia, se hará de aquí en adelante para el MCA sin el individuo 66.

Ahora bien, se rotulan cada una de las preguntas como Q1 hasta Q18, con el ánimo de apreciar en los mapas o nubes de variables y categorías mayor detalle del comportamiento y distancias. A continuación, se presenta la nube de variables en el gráfico 51.

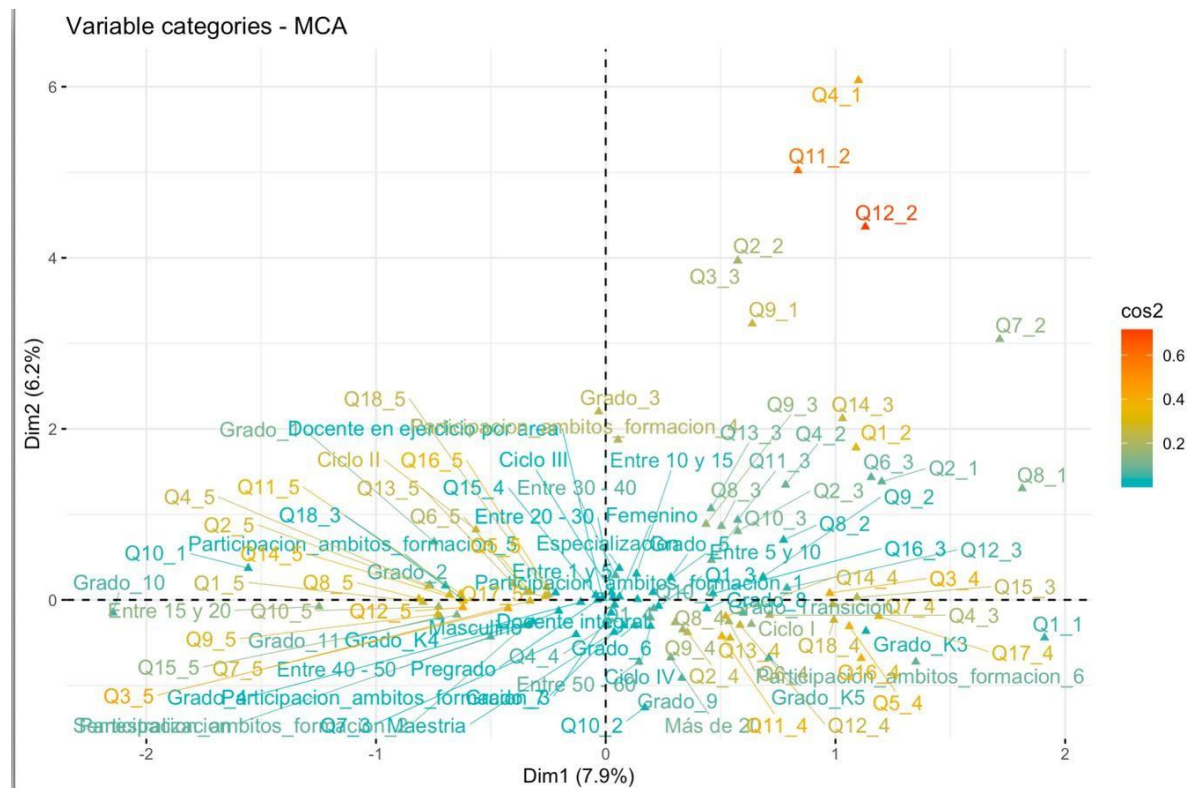


Figura 52. Nubes de categorías, gráfico que refleja los resultados arrojados del MCA factor map, por los autores (2020).

La nube de categorías del gráfico 52, muestra el detalle de lo planteado en la nube de variables aquí se observa cómo se relacionan en el caso de los docentes los puntajes bajos en acompañamiento a los docentes por parte de los directivos Q4 y el uso de las plataformas tecnológicas para la mediación en comunicación Q11 y Q12. Estos aspectos se revisan y serán incluidos en la propuesta descrita en el capítulo siguiente.

Es importante señalar de manera intermedia la asociación entre los puntajes medios de las preguntas enfocadas a la plataforma estratégica de la institución Q2 y Q3 y el proceso de inducción Q9, en la nube se pueden apreciar estas cercanías entre categorías. Llama la atención como el resultado refleja la realidad existente en la institución educativa al confirmar los nudos críticos descritos desde el capítulo I del presente trabajo de investigación, en este punto, se identifican falencias en cuanto al acompañamiento a docentes contrario a lo expuesto por el

MEN en la Resolución 15683 de 2016, donde se menciona que los directivos, deben diseñar una estrategia de apoyo a los docentes para el fortalecimiento de la planeación de clases, evaluación en el aula, así como el en desarrollo de las funciones asociadas a su cargo.

En ese mismo contexto, se identifican falencias en cuanto al programa de inducción ofrecido por la institución y se identifican ventajas en el uso de las plataformas como herramientas de mediación en comunicación al interior del Colegio, análisis presentado en los gráficos 34 y 37 respectivamente.

4.3 Presentación de Resultados – MCA Padres de Familia

De la misma forma que se realizó en los docentes se exponen los resultados para la base de datos de los padres de familia.

Call:
MCA(X = iep)

Eigenvalues	Dim.1	Dim.2	Dim.3	Dim.4	Dim.5	Dim.6	Dim.7	Dim.8	Dim.9
Variance	0.353	0.176	0.148	0.137	0.124	0.120	0.111	0.101	0.091
% of var.	13.510	6.727	5.660	5.246	4.765	4.602	4.233	3.867	3.473
Cumulative % of var.	13.510	20.236	25.897	31.143	35.907	40.509	44.742	48.609	52.082

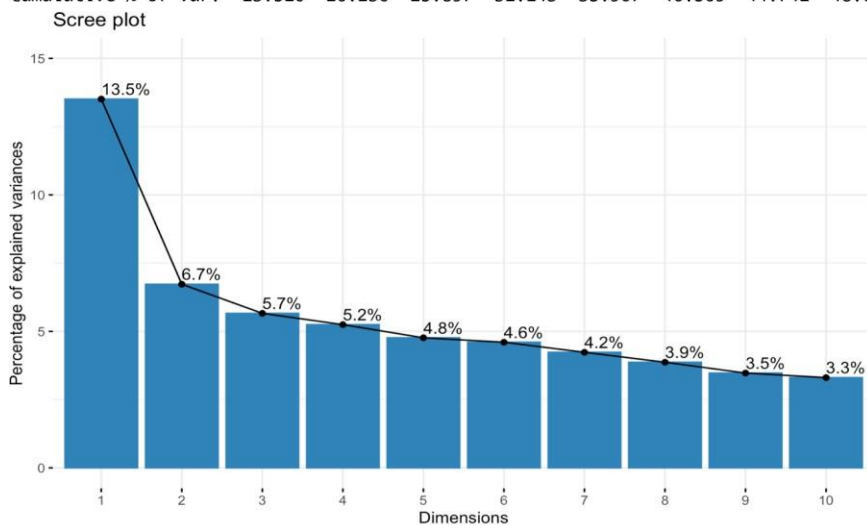


Figura 53. Variabilidad por dimensión, grafico de los resultados arrojados del MCA de los padres de familia del paquete R “FactoMineR” Factoextra, por los autores (2020).

Se observa que el 20,23% de los datos son representados por las dos primeras dimensiones (13,51% +,72 % = 20,36 %). Se analizarán solo las dos primeras dimensiones.

Se procesan los datos y se obtiene la nube de individuos

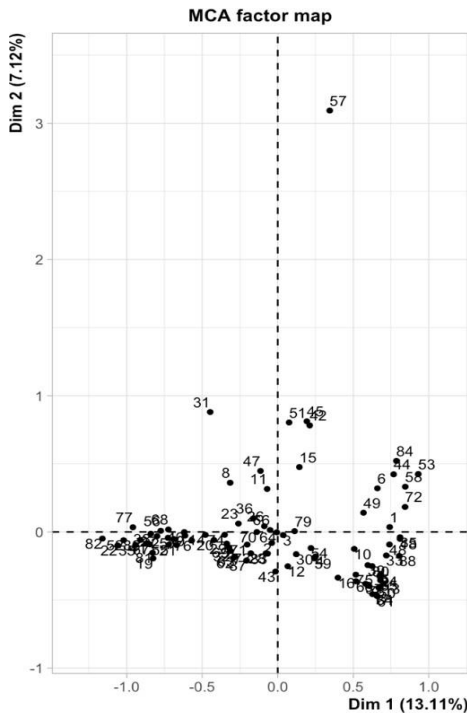


Figura 54. Nube de individuos, resultados del MCA factor map, por los autores (2020)

El individuo 57 se presenta como un dato extremo el cual debe ser manejado con cuidado en este tipo de técnicas y al igual que con los docentes se procede a analizar los resultados sin este dato.

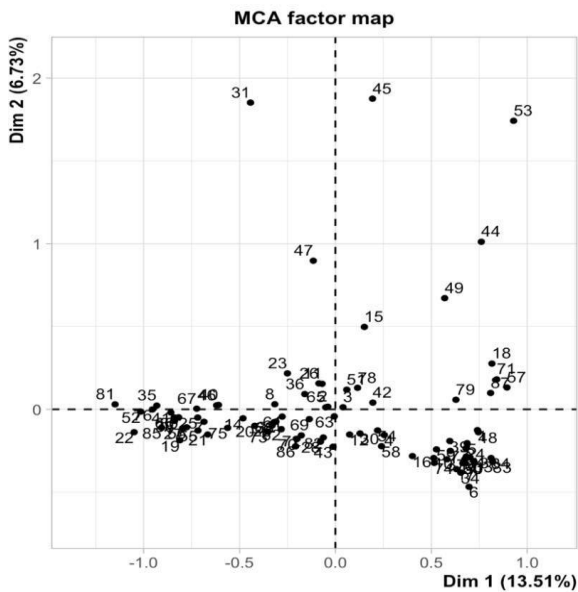


Figura 55. Nube de individuos, resultados del MCA factor map, por los autores (2020).

La nube de individuos muestra tres grupos de individuos un primer grupo (31,45,53), un segundo grupo (47,44,49) y el resto de individuos que se encuentran muy cerca entre ellos.

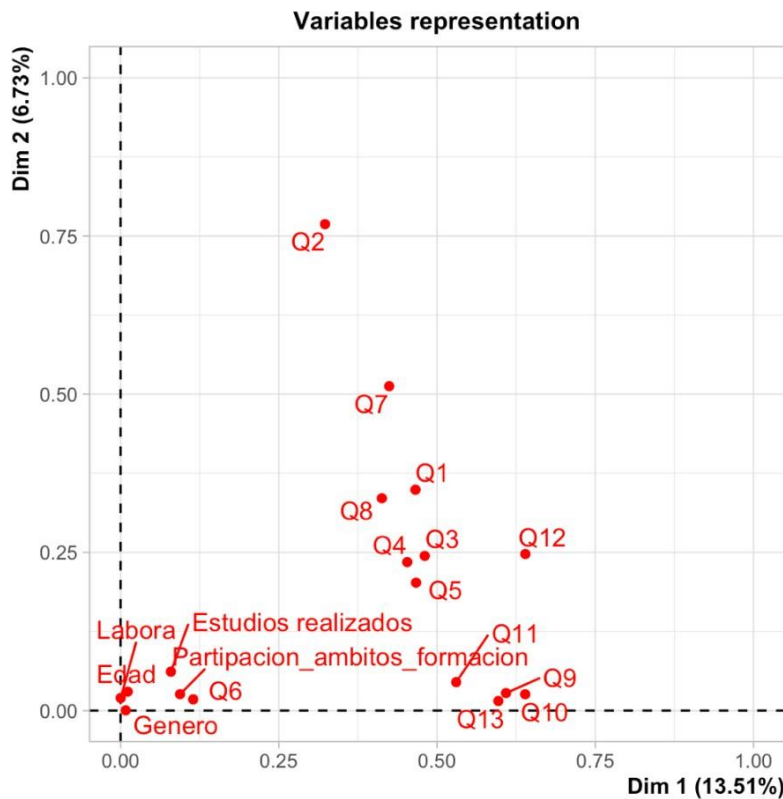


Figura 56. Nube de variables, resultados arrojados del MCA factor map, por los autores (2020)

La nube de variables muestra cómo la pregunta 2 Q2 se encuentra alejada del resto lo que implica que esta pregunta tiene diferencias importantes a revisar en cuanto a las respuestas con las demás. Esta pregunta está relacionada directamente con los espacios de comunicación de padres con los docentes generados por el colegio. La pregunta Q7 que se refiere al acompañamiento a los estudiantes se encuentra también alejada del resto lo que sugiere una revisión particular y que fundamenta los nudos críticos expuestos en el capítulo I de la presente investigación. A continuación, se presenta la nube de categorías reflejada en el gráfico 57.

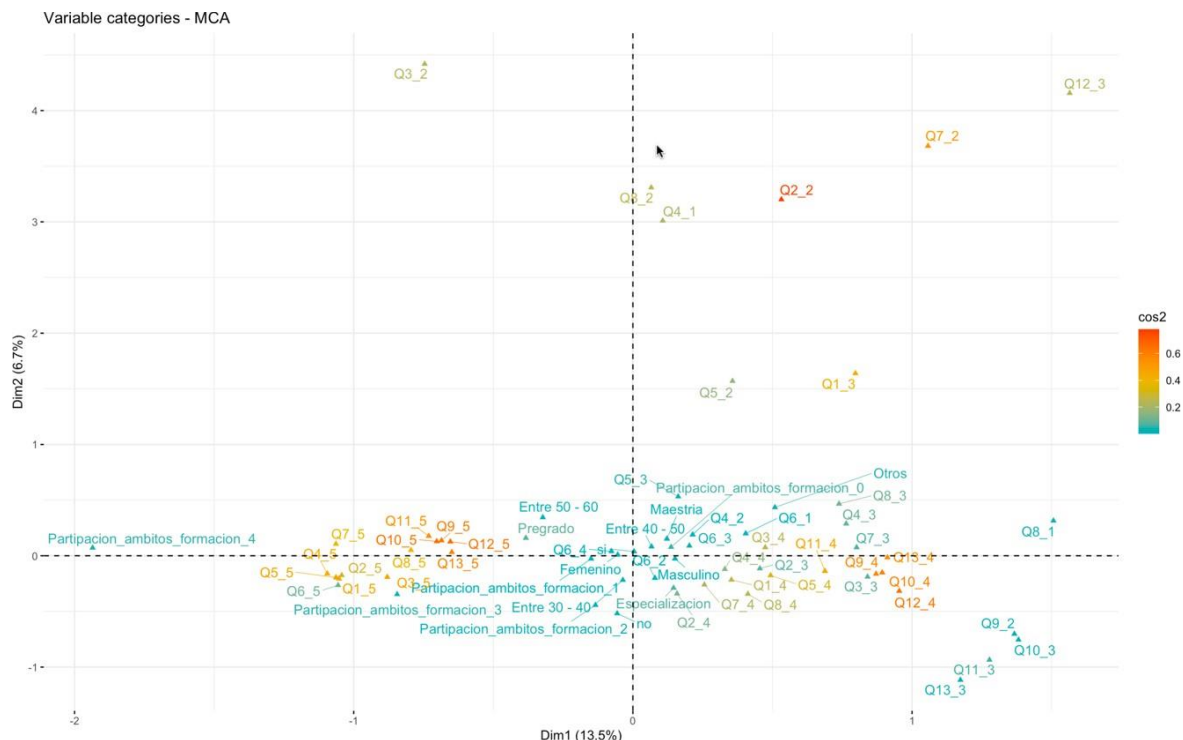


Figura 57. Nube de categorías, resultados arrojados del MCA factor map, por los autores (2020)

La nube de categorías muestra una relación entre las preguntas Q3, Q4, Q2, Q7, Q12 y percepciones bajas por parte de los padres sin que estas se relacionen con aspectos específicos de ellos. La participación en ámbitos de formación está relacionada con una buena percepción por parte de los padres lo que lleva a pensar que la no participación de estos puede llevar a desconocimiento de lo desarrollado por el colegio y posteriores percepciones negativas.

4.4 Presentación de resultados entrevistas a Directivos- Nube de palabras.

A continuación, en la figura 58 se presenta la nube de palabras que refleja los resultados obtenidos a partir de la aplicación del guion de entrevista a directivos.



Figura 58. Nube de palabras, refleja los resultados obtenidos a partir de la aplicación del guion de entrevistas a los directivos, por los autores (2020).

En este punto, se mide la frecuencia del uso de palabras durante las entrevistas aplicadas a los directivos, en la figura 58 se aprecia las veces que el entrevistado usó los términos en la conversación, y en conjunto las similitudes en el discurso, lo cual permite presentar una idea general de los resultados. De este modo, se constata que realizar actividades empleando las herramientas TIC como es el caso de la nube de palabras, puede tal y como lo sustenta Martínez y Meneses (2012) ayudar a la difusión del conocimiento de forma global, la reflexión colectiva, la indagación e investigación educativa. En este sentido, atendiendo al componente cualitativo de la investigación, a partir del guion de entrevista aplicado, se obtienen los siguientes resultados:

4.4.1 Entrevista al Rector de la institución.

Como una de las personas encargadas del Direccionamiento Estratégico en la institución, luego de la aplicación del instrumento se obtiene que, no existe una política clara de comunicación sobre qué queremos comunicar, cómo lo queremos comunicar, para lo cual el Rector de la institución propone la estructuración de una mejor comunicación entre los Equipos de Ciclos como

líderes académicos en principio de manera interna, para luego ofrecer al padre de familia respuestas ágiles a sus necesidades, quejas y sugerencias.

Del mismo modo, agrega que como institución vislumbra la necesidad de establecer un proyecto sobre el empoderamiento para el caso de los docentes hacia su rol en la comunidad, ya que tal y como lo expresa:

“algunos de mis profesores no se sienten seguros de su rol, de su papel y entonces en el lenguaje corporal, en las palabras que usan, en el titubeo de la voz, mandan un mensaje a la familia de inseguridad en donde la familia se siente empoderada y con herramientas para decirle al profesor que no es valorado, que su posición no es tomada en cuenta que lo que está diciendo no es importante porque el profesor llega con ambigüedades en la comunicación...el profesor no mira a los ojos, mira con cierto temor... que el profesor crea que Él es el profesor, que es la autoridad, no para ponerse por encima de la familia, ni del estudiante sino para comunicarle con una seguridad moderada”.

Al respecto, surge la necesidad de una propuesta de gestión que permita a través de sus acciones abrir espacios para formar a los profesores, en palabras del Rector “está carente un plan de formación formal”, y “es importante la seguridad, el rol de maestro; que sea una persona abierta a mirar otras posibilidades y no se cierre en su posición. Otro punto es la posibilidad de ver al otro como factor de diferencia, el otro me puede dar un punto de vista de su diferencia, no tiene que ser igual a mí, pero podemos estar en común, entonces eso es importante que nuestros profes puedan tener un punto en común entre ellos”.

Lo anteriormente expuesto, sugiere que el dominio de las competencias por parte del profesorado, es un elemento clave para el desempeño de una buena práctica docente, así mismo, la formación de docentes constituye un núcleo sustantivo de la ciencia de la educación y la

pedagogía en general, con plena intensidad para la disciplina de la didáctica (Medina, De la Herrán y Domínguez, 2017).

Partiendo de lo anterior, se apunta a que, en igual proporción desde la Escuela de Padres se debe formar a las familias en comunicación, sobre cómo comunicarse con el Colegio, cómo referirse al colegio, cómo escribir un correo, cómo solicitar una cita, cómo solicitar una atención con un directivo, detonando la importancia del conducto regular, para tal fin: “Se pretende encaminar un proyecto en conjunto con la escuela de padres, el consejo de padres y el colegio en la formación de herramientas tecnológicas a los padres de familia”.

Por consiguiente, se confirma que uno de los nudos críticos, tal y como fue expuesto en capítulos anteriores “lo que mina las relaciones entre docentes y padres de familia, es que no se le responde correos a las familias en el tiempo que está esperando”. Entendiendo que “la comunicación es la clave para ejercitar un buen plan en diferentes aspectos, o en diferentes mundos de cualquier institución, empresa, en cualquier grupo humano, la comunicación es clave y para un colegio tener unos buenos canales de comunicación, va a permitir tener una muy buena planeación un buen desarrollo de esa planeación y una buena evaluación”.

Por esta razón, es importante destacar que la comunicación tiene la oportunidad de jugar un rol fundamental en nuestras instituciones educativas. Nos invita a la participación, a la colaboración, a la creatividad, y a crear redes, tanto internas como externas, que impulsen la innovación y el trabajo colaborativo. Como catalizador de cambio, la comunicación tiene esa oportunidad de crear espacios y estrategias que aporten a la transformación global que estamos viviendo (FLACSI, 2020).

Finalmente, se confirma que el Colegio no dispone de proyectos que contribuyan a la formación de las familias en el buen uso de los canales de comunicación y las herramientas

tecnológicas, por lo que “deberíamos formar a las familias no solamente de ASOFAMILIA (Asociación de Padres de Familias) sino del Colegio, la idea es que se encamine un proyecto juntos Colegio, ASOFAMILIA, Consejo de Padres, para crear la habilidad tecnológica en los padres de familia”.

4.4.2 Entrevista al Director Académico de la institución.

Desde la Dirección Académica se considera pertinente implementar tres acciones para consolidar un clima laboral que permita a los colaboradores del colegio ofrecer un servicio de calidad, en primer lugar la confianza en la cercanía de las personas, en segundo lugar la claridad en los procedimientos y en tercer lugar un trabajo en equipo; no obstante considera que éste último aspecto antes era muy frecuente en las comunidades educativas, trabajar como “el llanero solitario”... en la actualidad, debemos ser un equipo “todos tienen voces, todos hablan y aportan. Y no solamente una única voz diciendo para dónde van las cosas”.

Es por ello, que Carrera, Bravo, Marín y Crasto (2013) consideran importante una cuarta acción y es la estrategia que apunte a ofrecer un horizonte, que sea compartido, que todos se sientan vinculados y que de una u otra manera sea atractivo para los distintos intereses, no solamente personales, sino sobre todo para los intereses institucionales, que en este caso es el principal y más importante para llevar a cabo, es en este punto donde Trujillo (2017) afirma que, la comunicación interna propicia espacios de participación y posibilita el fortalecimiento de una cultura organizacional que redunde en bien de las personas y de la organización.

Al respecto, la persona encargada de la Dirección Académica del colegio considera que en la institución no hay estrategias de comunicación acerca de ¿Qué se quiere comunicar? ¿Cómo se va a comunicar? Y ¿qué medios se van a utilizar para comunicar? Para ello, propone establecer una política enfocada al mejoramiento de las comunicaciones, para crecer

institucionalmente y resalta que “la comunicación debe ser clara, efectiva y que sea acorde con la circunstancia y sencilla sobretodo... la comunicación tiene que ser muy clara y contundente”.

Asimismo, desde el plan de formación institucional se puntualiza la necesidad de tener una clara estrategia de que lo que se quiere comunicar y un segundo aspecto el alcance del mensaje, a dónde queremos que llegue el mensaje y que se involucren los actores realmente pertinentes en ese proceso.

Por otra parte, es fundamental para las familias desde la contemporaneidad, la necesidad de formarlos en herramientas tecnológicas, pero no obstante se presenta como regular el manejo de las comunicaciones asertivas entre padres de familia y profesores y la comunidad educativa; asimismo, expresa que “no faltan los correos agresivos, los correos violentos... institucionalmente tenemos que seguir fomentando una cultura del buen uso de las comunicaciones y las tecnologías que tenemos a nuestra disposición”.

Por consiguiente, desde el Área académica se expresa que, una gran preocupación hacia los docentes es el saber comunicar, el desarrollo de habilidades comunicativas; como lo expresa: “Ha tomado una gran importancia y hoy día es un elemento muy importante porque si bien vivimos en una época en que las comunicaciones abundan y aparentemente estamos sobreinformados en la realidad que estamos. No sucede lo mismo en la manera como nos comunicamos. Muchas veces somos muy confusos. Muchas veces somos erráticos, muchas veces somos ambiguos. Y esto surge de no saber comunicar. Yo creo que, para nosotros, como colegio, un elemento que tenemos que explorar cada vez más y desarrollar en nuestros docentes es la habilidad comunicativa... importante comunicar claro, sencillo y transparente”.

Para la implementación de estrategias de mejora desde la Dirección Académica se considera que un elemento clave para los coordinadores de área y a los integradores curriculares,

es que acompañen a sus profesores en la redacción de correos electrónicos y en el encuentro con cualquier tipo de comunicación con las familias. Manifiesta que, un aspecto que pueden afectar las relaciones interpersonales entre los miembros del Colegio y las familias son las comunicaciones ambiguas, confusas, que afectan el buen clima laboral o que no transmitan y no tienen en claro qué es lo que se quiere comunicar.

Respecto a lo anterior, expresa que: “No hay algo que afecte más un correo electrónico poco claro o el chisme, que es un elemento comunicativo también que no hemos contemplado, pero que se mueve en medio de nuestros círculos de trabajo y en nuestros círculos relacionales. Nos afecta porque muchas veces lo que hace es desfigurar y no transmite lo que se quiere comunicar verdaderamente”. Es por ello que, Ozmen, et al. (2016) manifiesta que son numerosas las barreras de la comunicación y existen en varios niveles, por tanto, estas pueden afectar negativamente el proceso de comunicación.

Aunado a lo anterior, pueden surgir con relación a los recursos escolares, niveles de desarrollo profesional de los docentes, características familiares y ambientales (Martínez-Carbonell, 2018). No obstante, lo ideal es la superación de barreras que impiden la efectividad en la comunicación, es por ello, la importancia de identificarlas e idear estrategias para minimizarlas al interior de las instituciones educativas.

Desde la articulación e integración de las actividades de formación, el director académico considera que no existe una estrategia articulada, sino que desde cada área se está haciendo lo que se puede hacer, para ello propone que la institución debe tener una estrategia clara de comunicación, tal como lo expresó anteriormente.

En este sentido, para fortalecer las relaciones afectivas entre docentes y padres de familia, destaca la importancia del vínculo directo, la relación directa y el encuentro directo en el que las

partes se puedan mirar frente a frente y decirse las cosas de modo respetuoso, de modo decente y de modo digno, en el cual pueden expresar qué es lo que está produciendo un malestar y al respecto expresa que “el diálogo no lo sustituye ninguna tecnología de la información, el diálogo directo, el encuentro cercano y más en un colegio como éste, que se caracteriza por el acompañamiento y el cuidado de las personas”.

Atendiendo a estas consideraciones, la Propuesta Educativa de la compañía de Jesús promueve el acompañar como el estar con el otro, apoyándolo con amor en el encuentro consigo mismo. Es situarse al lado del otro como compañero de camino, estableciendo relaciones profundas de diálogo y amistad, relaciones de compañía que permitan crecer y compartir recíprocamente, sin que cada uno deje de ser lo que es. (Vásquez, 2006). En este sentido, el presente trabajo de investigación destaca la importancia del diálogo como estrategia de mediación que viabilice relaciones afectivas entre los miembros de la comunidad.

4.4.3 Entrevista a la Directora de Bienestar Estudiantil de la institución.

Una de las categorías estudiadas en la presente investigación, son las estrategias de mediación, al respecto desde el área de Bienestar estudiantil se deben liderar acorde a la descripción del proceso, muchas de las actividades comprendidas en esta variable, sin embargo, desde la Dirección de Bienestar Estudiantil, existe un desconocimiento del plan de formación institucional, lo que además confirma que no existe incidencia en la estructuración de este plan de formación en lo que respecta a ese rol de mediador que debe caracterizar a los docentes de la institución e incluso a las familias tomando como referente que, tal y como lo manifiesta el directivo “también la comunicación que se da con los padres de familia, es supremamente importante para evitar situaciones que conlleven a malos entendidos o situaciones legales”.

Desde esta área funcional, se propone entonces “trabajarle a la Comunicación asertiva”, en este sentido, “comunicación asertiva porque muchas veces queremos resolver algo y en el mensaje que enviamos, estamos enviando otro tipo de información que sin querer o a veces queriendo. Pues no nos interesa lo que la otra persona pueda sentir o lo que piense, pues la situación no lleva a ningún arreglo, precisamente porque hace falta una comunicación mucho más asertiva. Y no es, pues, dejar de decir las cosas y no decir lo que se tenga que decir en un empleo del vocabulario correcto, respetuoso y asertivo”. Incluso “se considera la necesidad de impartir un proyecto para seguir formando a las familias en el uso de los canales de comunicación y herramientas tecnológicas”.

En este punto se destaca la importancia de la planificación de algunas actividades que contribuyan a tal fin, por ello tal y como se expresa desde la Dirección de bienestar “estamos trabajando y precisamente que va a ser nuestro último tema de formación, y tiene que ver con la parte del manejo de conflicto entre uno de los aspectos que uno estudia para para poder solucionar un conflicto está la parte de comunicación... estamos trabajando, el manejo del conflicto con los acompañantes de bienestar, pero la idea es que ellos lo bajen, porque yo quiero que primero ellos, como las primeras personas que tienen que ayudar al profesor, sean también los primeros que sepan cómo resolver un conflicto”.

Lo anteriormente expuesto, se muestra en correspondencia a lo descrito en la Resolución 15683 de 2016, en la que se establece desde el área comunitaria definir mecanismos de convivencia comunicación formal entre diferentes miembros de la institución. Así como, diseñar estrategias para conocer a los estudiantes y a sus familias y de este modo garantizar el uso de los espacios creados en la institución para gestionar la convivencia y la resolución pacífica de los conflictos.

Teniendo en cuenta lo anterior, sería un punto importante para la propuesta que surgirá a partir del presente trabajo de investigación ya que hará viables actividades desde un plan de acción que responda a las necesidades de la comunidad educativa. A continuación, en la tabla 6 se presenta la matriz de análisis de contenido, que permitirá de forma amplia precisar los criterios de análisis.

Tabla 6

Matriz de análisis de contenido.



No.	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	UNIDAD DE ANÁLISIS	ALCANCE	AÑO	ENTIDAD	CRITERIOS DE ANÁLISIS	HALLAZGO DOCUMENTAL	CONTRASTACIÓN (HALLAZGO DOCUMENTAL Y BASES TEÓRICAS)	INFERENCIA ARGUMENTATIVA DEL EQUIPO INVESTIGADOR	FORMA DE CITAR	FECHA DE CONSULTA
1	1. Comunicación Efectiva	1.1 Estructura organizacional	1.1.1 Proceso de gestión	Guía 34	Nacional	2008	Ministerio de Educación Nacional	Fundamentación de la gestión institucional.	Las escuelas requieren nuevas formas de gestión para cumplir sus propósitos, desarrollar sus capacidades para articular sus procesos internos y consolidar su PEI. La gestión institucional debe dar cuenta de cuatro áreas de gestión, las cuales son: Gestión Directiva: “se refiere a la manera como el establecimiento educativo es orientado. Esta área se centra en el direccionamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno”. Gestión Académica: según la Guía nº 34 del MEN, “ésta área de la gestión se encarga de los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión de clases y seguimiento académico. Asimismo, se encarga de lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional”. Gestión Administrativa: de acuerdo con la guía 34 del MEN “esta área da soporte al trabajo institucional. Tiene a su cargo todos los procesos de apoyo a la gestión académica, a la administración de la planta física, los recursos y los servicios, el manejo del talento humano, y el apoyo financiero y contable”. Gestión de la comunidad: “como su nombre lo indica, se encarga de las relaciones de la institución con la comunidad; así como de la participación y la convivencia, la atención educativa a grupos poblacionales con necesidades especiales bajo una perspectiva de inclusión, y la prevención de riesgos”. En el interior de estas áreas hay un conjunto de procesos y componentes que deben ser evaluados periódicamente, a fin de identificar los avances y las dificultades, y de esta forma establecer las acciones que permitan superar los problemas. Tanto los procesos como los componentes son los referentes para emprender la ruta del mejoramiento.	Para conceptualizar la estructura organizativa, David (2003) la concibe como el patrón de diseño o modelo con el cual se organiza una entidad a fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. La estructura adecuada, permite comprender la diferencia entre una empresa y otra, siendo necesario, adoptar la estructura organizacional más conveniente a las prioridades o necesidades competitivas de la organización. la dirección estratégica representa un papel crucial en la toma de decisiones y acciones que favorezcan a la organización, al respecto David (2003) la define como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos	Si bien la guía 34 plantea que la gestión institucional debe dar cuenta de cuatro áreas de gestión, las cuales son: áreas de gestión, gestión académica, gestión administrativa y gestión de la comunidad; el grupo investigador considera de acuerdo con la teoría de David (2003) plantea que se debe adoptar la estructura organizacional más conveniente a las prioridades o necesidades competitivas de la organización; por tanto es necesario que para que las instituciones respondan a los procesos de manera organizada y alcanzar los objetivos se observa que la guía 34 no estructura la convivencia como un área de gestión sino que al parecer está inmersa a la gestión de la comunidad; por consiguiente la convivencia dentro de las instituciones educativas juega un papel muy importante para el desarrollo personal de los estudiantes, el bienestar, el cuidado de la persona, las relaciones interpersonales, las emociones y el acompañamiento.	Ministerio de Educación Nacional (MEN). Guía para el mejoramiento Institucional. De la autoevaluación al plan de mejoramiento. Revolución Educativa Colombia Aprende. Recuperado de http://www.juntosconstruyendofuturo.org/uploads/2/6/5/9/26/595550/guia_34_par_a_el_mejoramiento_institucional_-_men.pdf	10 de Junio de 2020

					Plataforma estratégica	ellas la dimensión ética, espiritual, cognitiva, afectiva, comunicativa, estética, corporal sociopolítica. Desde el horizonte institución, el Colegio cuenta con una plataforma estratégica que responde a una misión, Visión, Política de Calidad, Valores corporativos y a unos objetivos de calidad para prestar un servicio de calidad.				
	Política de comunicaciones	Local	2019 - 2020	Institucional 1 - Colegio San José	Fundamentación de la política de comunicaciones institucional.	La política de comunicación del Colegio San José está constituida por un conjunto de principios orientadores de los procesos comunicativos de la institución, de modo que la información que se emite a través de sus medios sea clara, comprensible, veraz y oportuna para sus públicos internos y externos, acorde con los criterios y valores educativos de la Compañía de Jesús, y que a su vez dichos procesos posibiliten la participación de la comunidad educativa en la construcción de un clima de diálogo que incluya a todos sus miembros: estudiantes, docentes, personal administrativo y directivo, padres de familia o acudientes y exalumnos del Colegio. Lo que se busca por medio de la comunicación es que todas las personas vinculadas a la Institución sean y se sientan protagonistas en la construcción de su historia, desarrollando cada día más y mejor su sentido de pertenencia en relación con ella y con su misión.	En este punto, es menester mencionar que “la comunicación efectiva es la responsabilidad de todas las personas de la organización, gerentes y no gerentes, para trabajar hacia una meta común, la cual puede evaluarse mediante los resultados que se persiguen” (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012, p. 470). Por tanto, se puede afirmar, que la comunicación efectiva implica que los participantes de una organización ejerzan la comprensión a través, de la elaboración de un mensaje claro, preciso y breve, con el fin de lograr los objetivos trazados al mismo tiempo, que se lleva a cabo un trabajo creativo y productivo.	Teniendo en cuenta lo sustentado por los autores, es importante que los integrantes de las organizaciones entiendan y comprendan la importancia de la comunicación con el fin de lograr los objetivos trazados; para ellos es importante que desde la Alta Dirección se planteen estrategias comunicativas, y que sea oportunas, claras y fidedigna para prestar un buen servicio al beneficiario, una excelente coordinación de actividades y que trasciendan al público interno y externo. atendiendo a lo anterior, el equipo investigador al revisar la política de Comunicaciones ve pertinente incluir dentro de la política de calidad la estructura y funciones del equipo de comunicación, la protección de la información confidencial y de propiedad, la política del tratamiento de datos personales, qué aspectos se deben comunicar y asimismo los tiempos de respuestas a correos electrónicos, quejas y reclamos.	Política de comunicaciones (2019). Compañía de Jesús. Colegio San José. Recuperado de: https://colsanjosedu.ssharepoint.com/Shared%20Documents/Form%20Items.aspx?FolderCTID=0x012000EB57E7CE9D45EA4DA4376465260C31C6&viewid=1cb71b38%2D496a%2D4d04%2D964e%2D3dc5c0888c1a&id=%2FShared%20Documents%2FGESTI%20C3%93N%20DIRECTIVA%2FMGD%203%20%2D%20COMUNICACIONES%20Y%20PROMOCION%20INSTITUCIONAL	20 de febrero del 2020
1.2.3 Barreras de la Comunicación					Caracterización del personal interno y externo de la comunidad educativa.					
					Canales de comunicación internos y externos.	Las políticas de comunicación sirven para el buen funcionamiento de los canales de interacción con los usuarios internos y externos, para mantenerlos informados de lo que acontece en la Institución. La comunicación interna es aquella que se realiza dentro de la organización entre las personas que laboran, estudian en ella y sus padres de familia, y tiene bajo su responsabilidad los flujos de información en dichos públicos. Tiene por finalidad lograr procesos de comunicación abiertos y certeros que propicien entre los públicos internos (directivos, personal administrativo, profesores, estudiantes y padres de familia), un nivel de conocimiento que permita generar personas más comprometidas y con mayor sentido de pertenencia respecto de la Institución. La comunicación externa consiste en el conjunto de estrategias utilizadas con la finalidad de construir una opinión pública favorable en la sociedad, que contribuya a la generación de credibilidad y confianza por parte de nuestros públicos externos hacia nuestra organización.				
						En la Institución, la comunicación externa tiene como objetivo fortalecer, con el apoyo de las distintas instancias, la imagen de ésta a nivel regional, nacional e internacional, con el fin de lograr reconocimiento por su labor de liderazgo en el campo educativo.				
1.2.4 Mediación tecnológica	Sistema de Gestión de Calidad	Local	2019 - 2020	Institucional 1 - Colegio San José	Ciclo de mejora continua - ISO 9001 - 2015	Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el	En el contexto escolar, es menester implementar prácticas evaluativas que contribuyan al logro de los objetivos y metas institucionales, en este sentido, es preciso	Las organizaciones tienen procesos que pueden definirse, medirse, pero buscando la mejora continua de ellos, como lo plantean autores como Deming y la Norma ISO 9901:	Sistema de Gestión de Calidad (2019). Compañía de Jesús. Colegio San José.	25 de marzo de 2020

							Requisitos de la Norma ISO 990: 2015	Encuesta de la efectividad de las comunicaciones.	<p>cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y de las partes interesadas pertinentes. Un Sistema de Gestión de Calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos, y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. Proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas. La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión de: el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de los beneficiarios y otras partes interesadas.</p>	<p>mencionar el ciclo de la mejora continua expuesto por Edward Deming, al respecto, la mayor contribución de Deming a los procesos de calidad en Japón es el control estadístico de procesos, que es un lenguaje matemático con el cual los administradores y operadores pueden entender "lo que las máquinas dicen". Las variaciones del proceso afectan el cumplimiento de la calidad prometida, es así como con la aplicación de este proceso se observan resultados alentadores, efectivamente la productividad progresa al reducir la variación, donde Deming lo llama "Ciclo Shewhart". Deming presenta el ciclo PDCA, Planear, Hacer, Verificar y Actuar. El ciclo PDCA consta de cuatro pasos o etapas cíclicas, de tal forma que una vez terminada la cuarta etapa se debe regresar a la primera y repetir el ciclo. De esta manera, las actividades se revisan periódicamente para incorporar nuevas mejoras.</p>	<p>2015. Desde el Sistema de Gestión de Calidad de la institución existe el Proceso de Comunicaciones y Promoción institucional, cuyo objetivo principal es mantener informada a la comunidad educativa a través del uso de los canales de comunicación, por ello el grupo investigador pudo percatarse que el proceso de Comunicaciones no solo debe evaluar los canales de comunicación sino evaluar la comunicación entre el personal interno y externo para conocer periódicamente que tan fluida y efectiva es la comunicación y de esta manera implementar acciones de mejora.</p>	<p>Recuperado de: https://colsanjoseedu.sharepoint.com/:f/r/Shared%20Documents/GESTI%C3%93N%20DIRECTIVA/MGD%2002%20-%20REVISI%C3%93N%20Y%20MEJORA%20DEL%20SGC?csf=1&web=1&e=LqEQ35</p>		
2	2. Estrategias de mediación	2.1 Relaciones interpersonales.	2.1.1 Clima socioafectivo	Manual de convivencia	Local	2019 - 2020	Institucional - Colegio San José	Deberes de los profesores y padres de familia.	<p>En su capítulo VIII, Art 20. Garantías para el cumplimiento de los derechos de las personas integrantes de la comunidad educativa, define que el colegio garantizará la procura del diálogo entre los padres de familia, acudientes, los funcionarios del colegio y los estudiantes cuando se presenten situaciones de conflicto o desacuerdos. En su Art 21 expone que el colegio mantendrá un sistema de comunicación que permita el adecuado procedimiento para la formulación de inquietudes, sugerencias y reconocimiento, así como la respuesta oportuna correspondiente por parte de la alta dirección de la institución o los funcionarios pertinentes.</p>	<p>Desde la Guía 49: Guía pedagógica para la convivencia escolar, se plantea: Comunicación y manejo de la información: es muy importante definir estrategias y pautas de comunicación que establezcan un direccionamiento claro para todas las manifestaciones oficiales sobre la convivencia. Lo anterior, con el ánimo de que toda la comunidad educativa se integre a las acciones que se ponen en marcha para la mitigación de los factores que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR. Para incentivar la participación de las personas que conforman la comunidad educativa en las acciones que se realicen desde la prevención, es muy importante tener en cuenta ciertos aspectos importantes. Así, para vivenciar la corresponsabilidad, el desarrollo de competencias ciudadanas como la comunicación asertiva, la toma de perspectiva y la empatía se convierten en herramientas fundamentales para lograr el mejoramiento del clima escolar y la convivencia.</p>	<p>Para el grupo de investigación fue interesante ver como la guía 49 reconoce que a través del diálogo y la comunicación se construye confianza y se facilita la convivencia. Asimismo, considera pertinente la comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales. Cabe destacar que la guía 49 presenta aquello que se necesita para la construcción de las estrategias de comunicación y manejo de la información; lo cual es menester que el Manual de Convivencia de la institución plantee estos elementos para contribuir a la solución de conflictos y a la sana convivencia.</p>	<p>Manual de convivencia (2019). Compañía de Jesús. Colegio San José. Recuperado de: http://colsanjose.edu.co/wp-content/uploads/2020/09/MANUAL-DE-CONVIVENCIA-COLEGIO-SAN-JOS%C3%89-2020-2021-SEPTIEMBRE.pdf</p>	19 de junio del 2020	
			2.1.2 Relaciones efectivas familia - escuela	Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos.	Internacional	2000	Libro	Objetivos de la comunicación y métodos de mediación.	<p>La mediación consiste en la intervención de un tercero que ayuda a lograr una mejor comprensión, facilitar la comunicación y negociar un acuerdo en situaciones conflictivas. Un elemento central de cualquier mediación es el proceso comunicacional, y todo mediador interviene de algún modo en él. En lo que respecta al diálogo, se designa como el tipo de conversación en el que puede haber recuperación de poder y reconocimiento. A través de diálogo las personas son capaces de alcanzar mayor claridad sobre sus propias ideas y la de los demás; quienes están del mismo lado en la cuestión en debate pueden discrepar en otros puntos, y que aun los oponentes pueden compartir inquietudes.</p>	<p>La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio (De Armas, 2003, p. 126) Según Binaburo y Muñoz (2007) actualmente se dan en mediación 5 grandes tendencias: 1.- La mediación entendida como sistema que reduce los costes de la práctica judicial. 2.- La mediación entendida como sistema que procura una mejor satisfacción de las partes en conflicto y facilita acuerdos directamente. 3.- La mediación entendida como sistema de reivindicación de cotas más altas de justicia social. 4.- La mediación entendida como proceso que permite a las personas transformar sus actitudes violentas y agresivas. 5.- La mediación como saber y conjunto de técnicas que forma parte de la conflictología y engloba todas las anteriores tendencias". (p. 145)</p>	<p>De acuerdo con lo planteado por los autores y el hallazgo documental, el grupo investigador está de acuerdo con lo planteado en el libro "Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos", ya que un elemento central de cualquier mediación es la comunicación, lo cual permitirá recomponer las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa creando así un clima de respeto y armonía.</p>	<p>Fried, (2000). Nuevos Paradigmas en la Resolución de Conflictos. Perspectivas y Prácticas. Buenos Aires-Barcelona-México-Santiago Montevideo: Granica, 17-40. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=Mm25WXKdk4EC&printec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false</p>	1 de julio del 2020	
			2.2 Diálogo					Mediación transformadora.						
			2.2.1 Concepción de diálogo					Métodos o técnicas de la mediación.						

2.2.2. Manejo y resolución de conflictos	El diálogo reflexivo, estrategia pedagógica para mejorar la convivencia de los estudiantes del grado quinto en el Colegio Distrital Isacc Newton de la ciudad de Barranquilla - Atlántico	Local	2015	Artículo científico	Conceptualización de diálogo.	<p>El diálogo es un intercambio de información que tiene lugar entre dos o más personas que se comunican directamente entre sí.</p> <p>“Diálogo” desde la perspectiva etimológica significa “discurso mutuo o recíproco”, sentido que nos remite a un proceso de cooperación, a una tarea conjunta en la que se construyen significados en común.</p> <p>En la vida cotidiana el diálogo es una forma de interacción social, un medio para negociar y llegar a acuerdos, el cual se lleva a cabo gracias a los significados compartidos entre los participantes y a la existencia de un interés mutuo. De esta forma, los interlocutores comparten reflexiones, informaciones y mediante esta actividad se piensa en común.</p>	Cuando se intercambia un diálogo no sólo se intercambia una variedad de palabras, sino que se intercambia una variedad de símbolos. West y Turner (2005)	De acuerdo con lo planteado en el Artículo científico y lo planteado por los autores, es importante conocer las reglas de una conversación con el propósito que exista conexión, pero sobre todo que las partes se escuchen. Es por ello que a partir del diálogo se construye y se genera una transformación en las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos para que exista calidad en los procesos comunicativos.	Castro, (2017). El diálogo reflexivo, estrategia pedagógica para mejorar la convivencia de los estudiantes del grado quinto en el Colegio Distrital Isaac Newton de la ciudad de Barranquilla - Atlántico.	25 de agosto del 2020
--	---	-------	------	---------------------	-------------------------------	---	--	--	--	-----------------------

Nota: Matriz de análisis de contenido, por los autores (2020)

En correspondencia con la tabla anterior, fue significativo la construcción del análisis de contenido para el diseño documental, ya que permitió la revisión de las unidades de análisis correspondientes a las variables comunicación efectiva y las estrategias de mediación, identificando los criterios de análisis, el hallazgo documental y la contrastación bajo la mirada de los autores.

En correspondencia con Espinal, et al. (2020), la variable comunicación efectiva; desde la dimensión de la estructura organizacional se analizaron los indicadores, procesos de gestión, clima organizacional; para lo cual en la Guía 34 se pudo evidenciar que de acuerdo a las áreas de gestión es importante que se destaque la Convivencia como un área de gestión ya que es pertinente para el desarrollo personal de los estudiantes, el bienestar, el cuidado de la persona, las relaciones interpersonales, y el acompañamiento.

De acuerdo con lo expuesto por David (2003) concibe la estructura organizativa como el patrón de diseño o modelo con el cual se organiza una entidad a fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo. Por otro lado, se considera necesario hacer seguimiento a los planes de mejoramientos de cada uno de los procesos, involucrando a los miembros de la comunidad educativa. Asimismo, para optimizar el logro de los procesos se debe tener en cuenta el ciclo (PHVA) Planea, Hacer, Verificar y Actuar, tal como lo estructura la Norma ISO 9001:2015.

Desde la dimensión Procesos de comunicación, se establecieron como indicadores los canales de comunicación, la formación docente- familia, las barreras de la comunicación y la mediación tecnológica; para lo cual se pudo evidenciar desde el PEI, considerar aspectos que respondan al horizonte de la institución y las comunicaciones como elemento transversal para el logro de los objetivos, tal como lo plantea el Decreto 1860 del MEN en su artículo 14.

Con el fin de lograr los objetivos trazados los integrantes de las organizaciones deben entender y comprender la importancia de la comunicación como elemento transversal; por lo cual se deben plantear estrategias comunicativas que sean oportunas y que trasciendan al público interno y externo. Es así como la política de comunicaciones de la institución debe aportar a lineamientos organizacionales para una comunicación efectiva (Espinal, Scarpetta y Cruz, 2020). Por lo anterior, “la comunicación efectiva es la responsabilidad de todas las personas de la organización, gerentes y no gerentes, para trabajar hacia una meta común, la cual puede evaluarse mediante los resultados que se persiguen” (Koontz, et al., 2012, p. 470).

Aunado a lo anterior, las instituciones educativas en aras de estructurar y mejorar sus procesos buscan certificarse y organizar su Sistemas de Gestión de Calidad; es así como en la institución desde dicho sistema se determinan procesos como: Comunicaciones y Promoción institucional con el objetivo de administrar los canales y medio de comunicación para mantener informada a la comunidad educativa; dicho proceso es evaluado desde la efectividad de la comunicación y las encuestas de satisfacción para que a través de los resultados se puedan establecer los planes de mejoramiento.

En este sentido, es preciso mencionar el ciclo de la mejora continua expuesto por Edward Deming, al respecto, la mayor contribución de Deming a los procesos de calidad en Japón es el control estadístico de procesos, que es un lenguaje matemático con el cual los administradores y operadores pueden entender "lo que las máquinas dicen".

Dentro de las evaluaciones se pudo evidenciar que el proceso de comunicaciones no solo debe evaluar los canales sino la comunicación entre el personal interno y externo para conocer qué tan efectiva es la comunicación.

Ahora bien, en correspondencia con la variable estrategias de mediación; para la dimensión Relaciones interpersonales, se analizaron los indicadores: clima socio afectivo y Relaciones efectivas familia - escuela; para lo cual se pudo evidenciar desde el Manual de Convivencia de la institución que el colegio debe garantizar la procura del diálogo entre los padres de familia, acudientes, los funcionarios del colegio y los estudiantes cuando se presenten situaciones de conflicto o desacuerdos garantizando un buen clima escolar y de convivencia (Contreras, 2018).

Es así como, la Guía 39 del MEN reconoce que a través del diálogo y la comunicación se construye la confianza y se facilita la convivencia. Es importante en este punto, destacar que un elemento central para que haya una buena comunicación es la mediación lo cual permitirá establecer buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa creando así un ambiente de confianza y de respeto.

Por lo anterior, la mediación se define como un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio (De Armas, 2003, p. 126) Es así como, con el diálogo se construye y se genera una transformación en las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos para que exista calidad en los procesos comunicativos. Al respecto, West y Turner (2005) sustentan que, cuando se intercambia un diálogo no sólo se intercambia una variedad de palabras, sino que se intercambia una variedad de símbolos.

4.5 Discusiones generales de los resultados

Bajo la mirada de los autores relacionados en el capítulo de fundamentación teórica y de los resultados obtenidos a través de las opiniones de los directivos, docentes y padres de familia,

se concluye lo siguiente a la luz de las categorías estudiadas: comunicación efectiva y estrategias de mediación.

Tabla 7

Discusiones generales de los resultados

Categorías	Resultados
<p>Comunicación Efectiva</p>	<p>Esta Institución educativa cuenta con un nivel bajo de comunicación interna debido a que presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falencia de medios internos que apoyen el direccionamiento estratégico de la institución. En este sentido, Ongallo (2007) afirma que ya no es concebible una organización, persiga los fines que persiga (sociales, deportivos, de bienestar...), que no se plantee los esquemas de comunicación que va a utilizar para relacionarse con su entorno. - Prevalece el rumor como medio de información. Al respecto Niño (2011) plantea que los rumores son elementos que perturban o distorsionan la comunicación interpersonal o colectiva; surge como información divulgada, no verificada o poco fidedigna y se manifiestan en mensajes que socialmente se toman por ciertos, sin que realmente lo sean. <p>Por otro lado, la comunidad educativa debe entender y comprender que el Colegio ha establecido unos canales oficiales de comunicación, como están establecidos en la Política de comunicaciones, en el proceso de Comunicaciones y Promoción institucional desde el Sistema de gestión de Calidad y en el Manual de Convivencia Escolar; los cuales sirven de instrumentos efectivos para enviar comunicados claros y para el libre pensamiento y expresión de los integrantes de la Comunidad Educativa de la Institución, en el marco de la relación entre libertad y responsabilidad social señalada por la Constitución Política de Colombia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los escasos procesos de comunicación interna debilitan la cultura organizacional, en esto coinciden los sujetos participantes, atendiendo a esto, Ongallo (2007) plantea que, la comunicación permite que cada individuo se sitúe en el interior de la actividad de la empresa, se integre en ella considerándose elemento decisivo del conjunto, desarrolle su creatividad tomando nuevas iniciativas y se sienta más solidario hacia los demás, con fin de hacer propios los objetivos establecidos por la dirección. - La política de comunicación se comprende solo para informar y no para apropiarse, de la propuesta educativa y desarrollo de competencias y habilidades comunicativas al interior de la institución. Al respecto, Laswell (1940) plantea la importancia de los elementos de la Comunicación: para describir un acto de comunicación a partir de: ¿Quién dice? ¿Qué? ¿En qué

	<p>canal? ¿A quién? ¿Con qué efecto?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe poca formación en comunicación asertiva. Loyola (2015) pudo determinar que, los docentes no se preocupan por la práctica de una comunicación asertiva. Por tanto, un docente asertivo es aquel que sabe manejar adecuadamente sus interrelaciones, en este caso, su relación con el estudiante que confía en él, y del cual, espera respeto, asimismo, un docente asertivo es una persona dispuesta a escuchar las opiniones de sus estudiantes, incluso, de sus pares, puesto como se sabe, una persona es asertiva cuando es capaz de expresar sus deseos y sentimientos personales respetando los derechos y sentimientos del otro. - La institución no cuenta con un plan de formación estructurado de manera tal que responda a las competencias necesarias para el desempeño del cargo por parte del docente, ni el empoderamiento de su rol. Al respecto el Ministerio de Educación Nacional desde el documento titulado Competencias TIC para el desarrollo profesional docente (2013) expone que, en lo concerniente a mejorar la calidad de la educación en todos los niveles, se considera el desarrollo profesional de los docentes como uno de los principales factores que aportan al fortalecimiento de la calidad educativa y por ende se hace relevante una formación que le permita cualificar sus prácticas pedagógicas, al tiempo que se desarrolla como persona y como profesional, para responder a las expectativas, necesidades y demandas de la sociedad y contribuir desde su quehacer al proyecto educativo de Nación. <p>Del mismo modo, Luque y Marin (2001) un elemento esencial en el proceso de formación de capital humano en la perspectiva del Desarrollo Profesional Docente es la pertinencia, no sólo en cuanto a su capacidad para desarrollar competencias laborales-específicas y profesionales sino en otras fundamentales que las soportan, como son las competencias básicas-matemáticas, comunicativas, científicas y ciudadanas, que incluyen el uso y apropiación de los medios y las tecnologías de la información y la comunicación y el manejo de una lengua extranjera, que en conjunto, le permiten a los ciudadanos enfrentar los retos del siglo XXI.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La institución no cuenta con un plan de formación estructurado que apunte al desarrollo de competencias por parte de las familias, que pueda involucrarse en el proceso formativo del estudiante y en la importancia de mantener una buena comunicación con todos los miembros de la institución. En este sentido el Ministerio de Educación nacional expone que, toda institución debe contemplar dentro de la formación a las familias, las comunicaciones y las herramientas tecnológicas por lo que, tal como lo expresa la ley N° 2025 del 23 de julio de 2020, las instituciones educativas públicas y privadas implementarán de manera obligatoria las Escuelas de Padres y Madres de Familia y Cuidadores enfocadas a la formación.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - La falta de acompañamiento de los directivos a los docentes en el desempeño del cargo, contrario a lo expuesto en la guía 34 del Ministerio de Educación Nacional (2008), donde se expone que en el caso del Rector debe no sólo representar al establecimiento ante las autoridades y la comunidad educativa, sino también dirigir el trabajo de los equipos de docentes, proponer a los profesores que recibirán capacitación, administrar los recursos humanos de la institución, distribuir las asignaciones académicas y demás funciones del personal, realizar la evaluación anual del desempeño y rendir informes semestrales al consejo directivo. En este sentido se concluye que, debe existir mayor cercanía al trabajo de los docentes para brindar las orientaciones necesarias en el cargo. - La falta de espacios de comunicación con los padres de familia. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede apreciar que un 34% de los padres de familia, manifiestan que en ocasiones o rara vez hay espacios de comunicación con los docentes, por lo que es necesario fortalecer la comunicación como eje transversal desde los distintos procesos. A través de las inducciones y la formación ofrecida a los docentes se debe apuntar a que éstos puedan concientizarse de su rol, y de la importancia de ofrecer un servicio de calidad a los clientes, que en este caso son los padres de familia y de la importancia de abrir espacios de diálogos para responder a las necesidades desde los procesos formativos, usando distintos medios. Como lo propone la Congregación General 36, Compañía de Jesús, en el D. 2 “Un gobierno renovado para una misión renovada”) “Las nuevas tecnologías de la comunicación abren formas de organización que facilitan la colaboración. Hacen posible la movilización de recursos humanos y materiales en apoyo de la misión e ir más allá de las fronteras nacionales y de las fronteras de las Provincias y Regiones”. - Llama la atención que el 17 % de los padres manifiestan que ocasionalmente o rara vez se socializan los tiempos de respuesta, para dar cumplimiento a los correos electrónicos y por otro lado cerca del 98% de los docentes, consideran que responde en los tiempos establecidos para la respuestas de comunicaciones oficiales y atención de solicitudes, quejas o reclamos de los padres de familia; esto conduce a una reflexión crítica y a fundamentar la necesidad de establecer una política clara de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
<p>Estrategias de mediación</p>	<p>El Colegio San José cuenta con un nivel medio en temas de mediación y diálogo debido a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las comunicaciones ambiguas, afectan las relaciones interpersonales entre los miembros del colegio y las familias, Ongallo (2007) sustenta que, la experiencia real de que el entender y el ser entendido no son en absoluto fenómenos tan evidentes como a menudo se supone, le hace a un individuo

	<p>más sensible a las posibilidades de incompreensión, de desatención o de ser mal entendido dentro del grupo de referencia. Esta experiencia puede llevar al convencimiento de lo fácil que es partir del prejuicio inconsciente de que la psicología propia es en todo caso también la del otro.</p> <ul style="list-style-type: none">- Formación en mediación que involucre a docentes y padres de familia, en este punto las poblaciones B y C coinciden en que se genera un mal trato por parte de las familias al momento de dirigirse a los docentes, se concluye entonces que con los padres también se debe trabajar, ya que como colegio sólo se trabaja con familias temas asociados a la formación de los estudiantes y prevención, por ejemplo, en drogas, redes sociales, alcoholismo, etc.- Importancia del diálogo en la resolución de conflictos, para atender a situaciones asociadas a la relación familia - escuela. En esta misma línea, algunos directivos coinciden en que el vínculo directo, la relación directa, el encuentro directo muchas veces si se presenta un conflicto a partir de correos ambiguos o si existe la presencia de un correo agresivo del padre de familia, no hay nada que reemplace eso, es sólo en el encuentro directo donde las demás partes se pueden mirar frente a frente y decirse las cosas de modo respetuoso, decente y digno, en el cual puedan expresar qué es lo que está produciendo un malestar. <p>De igual manera, no todos los directivos entrevistados recurren al diálogo directo y el encuentro cercano, entendiendo que el diálogo no lo sustituye ninguna tecnología de la información, y más en un colegio que se caracteriza por el acompañamiento y el cuidado de la persona.</p> <p>En este sentido, Trujillo (2016) plantea que, la comunicación interna crea confianza, la confianza genera participación, la participación posibilita el diálogo, el diálogo facilita el aprendizaje, el aprendizaje nutre la forma de liderar, desarrolla las capacidades humanas y se fortalece la cultura organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none">- Los proyectos liderados por la institución no sólo deben estar orientados al desarrollo de competencias y habilidades socioemocionales en los estudiantes, sino que en igualdad de condiciones se debe involucrar a los docentes para que así, con conocimiento de causa y líderes en la formación puedan ejecutar el plan de actividades, que le permita no sólo aplicar dicho conocimiento con los estudiantes sino también hacerlo extensivo con las familias.- Participación en la identificación de estrategias de mejora a partir de la evaluación institucional, al respecto el 9% de los docentes considera que dichos resultados nunca o raramente son comunicados al personal, aspecto que llama la atención, en este punto, el Ministerio de Educación Nacional desde la Guía 34 para el mejoramiento institucional plantea que, cuando se trabaja conjuntamente con otras personas se aumentan las posibilidades de
--	--

	<p>tener resultados y productos más sólidos, pues todos los integrantes del equipo se vinculan para aportar sus ideas, experiencias y conocimientos, de forma que unos aprenden de otros.</p> <p>Igualmente, se desarrollan las capacidades de argumentación y negociación, lo que contribuye a la consecución de acuerdos sobre diferentes temas. Estos consensos, a su vez, darán mayor legitimidad a las decisiones y permitirán un alto nivel de compromiso con las tareas que cada persona desarrollará.</p>
--	---

Nota: Discusión de los resultados generales de la población A, B y C, por los autores (2020)

En conclusión, un punto de convergencia a partir de las técnicas aplicadas a la población A, B y C, permite evidenciar a través de la triangulación entre los documentos normativos, lo expuesto por las poblaciones de unidades, los resultados arrojados y el punto de vista del grupo investigador que, no existe una estructura organizada de manera formal que esté asociada al proceso de comunicaciones desde la gestión directiva ni desde el Proyecto Educativo Institucional, así mismo no existen lineamientos claros que permitan de manera transversal favorecer los procesos internos y que genere un impacto en las relaciones entre los miembros de la comunidad al interior de la institución.

Aunado a lo anterior, Kaplún (2002) sustenta a partir de la teoría de la *Educomunicación* apuntar al establecimiento de algunos criterios en el sector de la comunicación educativa que tiene como finalidad, resolver las barreras que se puedan presentar y, por ende, considera que se deben establecer unos parámetros que permitan la comunicación interactiva, con una dinámica constante, donde la calidad de la educación que se imparta allí, esté en función de los más altos niveles. De ahí, la insistencia en validar la idea de que todos los actores de la comunidad educativa, tomen como opción la reflexión que implica un proceso de comunicación efectiva.

En este sentido, lograr una comunicación efectiva, según Kaplún se debe tener en cuenta que, “comunicar es una aptitud, una capacidad; pero es sobre todo una actitud. Supone ponernos en disposición de comunicar; cultivar en nosotros la voluntad de entrar en comunicación con

nuestros interlocutores”. (Kaplún, 2002, p. 85). Quiere decir esto, que la tarea de comunicar debe hacerse pensando en que es una acción dentro de un sistema de relaciones sociales donde además de crear vínculos, es absolutamente necesaria para el desarrollo social de la comunidad, produciendo así, un ejercicio fructífero como lo es, el bien común.



RUIDO



COMUNICACIÓN

Comunicación Efectiva:
Relaciones Positivas



LMS

moodle

Capítulo V. Propuesta

5.1 Presentación de la propuesta

La presente propuesta titulada – *Ruido + Comunicación* pretende definir estrategias desde el proceso de comunicaciones que fundamenten el diálogo entre los miembros de la comunidad educativa de la institución. Es así como, desde la dimensión teórica, normativa y operativa, se establecen subprocesos desde la gestión directiva para atender a estrategias que permitan consolidar procesos comunicacionales apuntando al mejoramiento de la calidad educativa.

Esta propuesta se encuentra dirigida a todos los actores de la comunidad educativa: directivos docentes, administrativos y padres de familia a través de la presentación de acciones asociadas a la comunicación efectiva y estrategias de mediación, que surgen como resultado de la aplicación de las técnicas de recolección de información señaladas en capítulos anteriores.

De igual forma, la propuesta – *Ruido + Comunicación* busca desde el Sistema de Gestión de Calidad fortalecer el proceso de Comunicaciones al interior de la institución para que éste trascienda de manera transversal a las áreas funcionales para favorecer el mejoramiento continuo y la calidad educativa, lo anteriormente planteado se fundamenta en lo dicho por Deming (1989), cuando se refiere a calidad como, la revisión periódica para incorporar nuevas mejoras; y lo expuesto por el modelo de la Norma ISO 9001, en la que establece los requisitos que una empresa debe cumplir para tener un correcto sistema de gestión de la calidad.

Finalmente, se propicia el espacio para la mediación de herramientas tecnológicas en el contexto organizacional, a través de la integración de la plataforma Moodle y Teams de manera que permita alcanzar una mayor interacción y diálogo entre los docentes y padres de familia, que funcione además como mediador en el proceso de mejora de las comunicaciones con el propósito de garantizar la calidad educativa. A continuación, en la figura 59 se presenta la ruta a seguir de la propuesta de gestión.

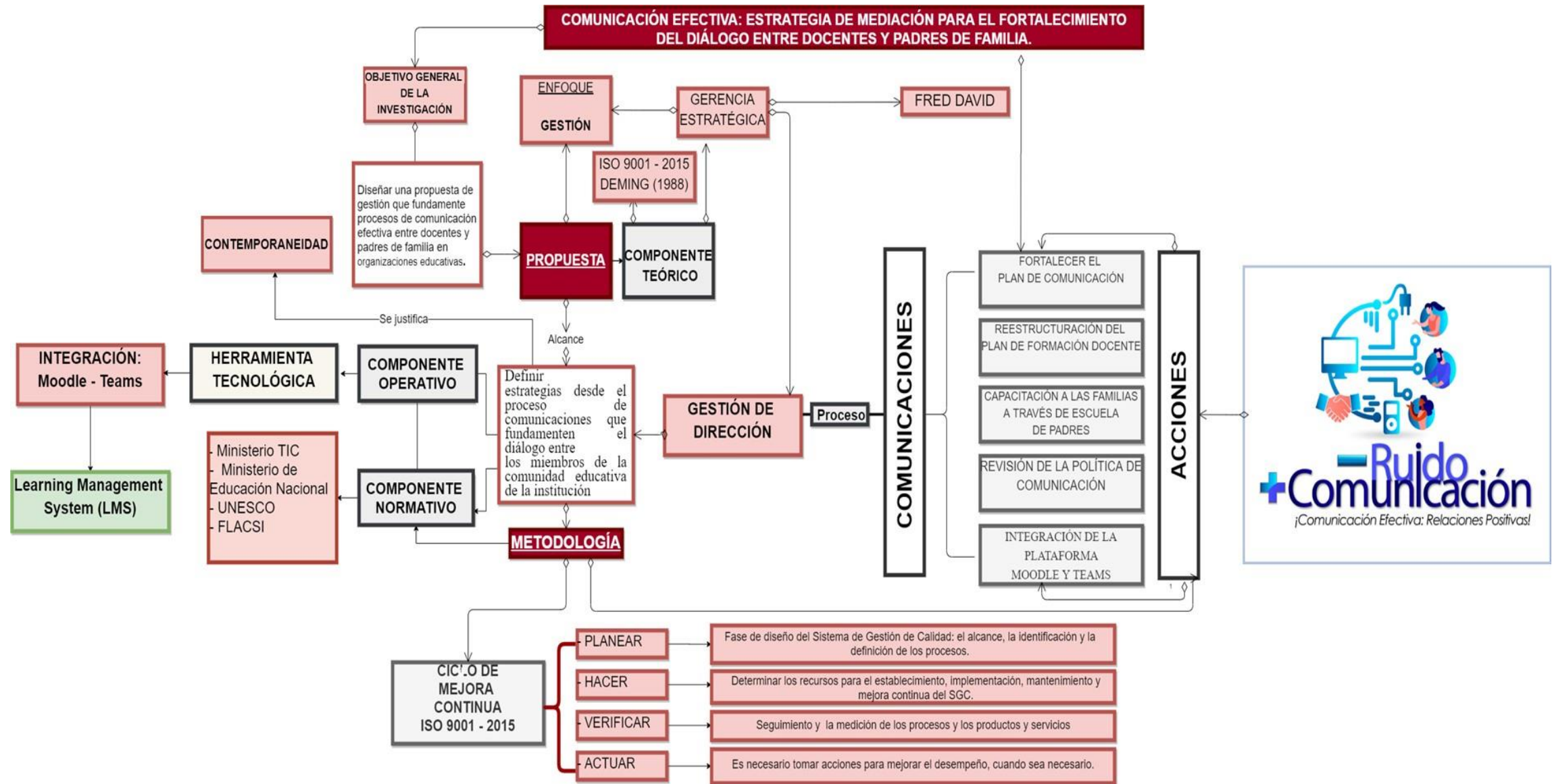


Figura 59. Estructura de la propuesta de gestión, por los autores (2020)

5.2 Objetivos de la Propuesta



Figura 60. Objetivos de la propuesta, elaborado en <https://view.genial.ly/5fe4bc5bc87e5a0d83b53153/vertical-infographic-timeline-genially-sin-titulo>, por lo autores (2020)

5.3 Justificación

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los padres de familia de quinto grado de primaria y docentes de la institución, además de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a los directivos; se detectaron nudos críticos asociados a la comunicación efectiva y a las estrategias de mediación que permiten evidenciar el problema planteado en el trabajo de investigación.

Por consiguiente, se busca a través de la presente propuesta – **Ruido + Comunicación** establecer lineamientos para estructurar un plan de formación a docentes y con el apoyo de la Escuela de padres a las familias, para el desarrollo de competencias y habilidades comunicativas contemplando la importancia de la comunicación efectiva y asertiva, la manera de interactuar y dirigirse a los miembros de la comunidad educativa, igualmente al usar los canales de comunicación oficial, vinculando a la alta dirección y a los líderes de procesos al interior de la institución.

Del mismo modo, se crea la campaña titulada “un minuto con los padres” con el objetivo de emplear herramientas tecnológicas que permitan la interacción familia – docente y el seguimiento del proceso formativo de los estudiantes, cobrando así gran relevancia a partir del contexto actual de aprendizaje en casa.

Finalmente resulta pertinente la propuesta de gestión – **Ruido + Comunicación** ya que pretende establecer estrategias que permitan fortalecer la comunicación efectiva entre los docentes y padres de familia a través del uso de las TIC, como lo es la integración de Moodle y Teams y así mismo mejorar las relaciones interpersonales al interior de la institución educativa, empleando el eslogan “comunicación efectiva: relaciones positivas” estableciendo la herramienta Teams como un nuevo canal de comunicación institucional.

5.4 Fundamentación Teórica de la Propuesta

Con el propósito de viabilizar la presente propuesta de gestión de manera que favorezca la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa se considera pertinente fundamentar los referentes teóricos, normativos y operativos.



Teórico

Dirección estratégica,
David (2003).
Ciclo de mejora
continua, Deming
(1988)
Norma ISO 9001-2015



Normativo

Ministerio de
Educación Nacional,
UNESCO (2010)
FLACSI
Ministerio de las TIC



Operativo

Moodle
Teams
Plataforma LMS

Operacionalización por mediación tecnológica (plataforma LMS)

La propuesta se desarrollará operativamente a través de la integración propuesta del aula virtual Moodle y la herramienta Teams, dos herramientas empleadas al interior de la institución para llevar a cabo los procesos pedagógicos a partir del aprendizaje en casa.



Figura 61. Fundamentación teórica de la propuesta, por los autores (2020)

5.4.1 Gerencia estratégica en los procesos de gestión en las instituciones educativas.

Para González, Salazar, Ortiz y Verdugo (2018) citando a David (2003), plantean que la administración estratégica es un proceso que inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados.

Por otra parte, para conceptualizar la estructura organizativa, David (2003) la concibe como, el patrón de diseño o modelo con el cual se organiza una entidad a fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. La estructura adecuada, permite comprender la diferencia entre una empresa y otra, siendo necesario, adoptar la estructura organizacional más conveniente a las prioridades o necesidades competitivas de la organización.

En este sentido, la dirección estratégica representa un papel crucial en la toma de decisiones y acciones que favorezcan a la organización, al respecto David (2003) y Marín, Roa y García (2016) la definen como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos. El proceso de dirección estratégica presenta tres etapas:



Figura 62. Etapas del proceso de Dirección estratégica, elaborado por los autores (2020)

Partiendo de lo anterior, las actividades de formulación, implantación y evaluación de la estrategia ocurren en tres niveles jerárquicos, para efectos de esta propuesta se fundamenta en el nivel directivo, teniendo en cuenta que la dirección estratégica ayuda a una empresa a funcionar como un equipo competitivo, por medio del fomento de la comunicación y la interacción entre gerentes y empleados a través de los niveles jerárquicos.

5.4.2 Ciclo de mejora continua en búsqueda de la calidad educativa.

En el contexto escolar, es menester implementar prácticas evaluativas que contribuyan al logro de los objetivos y metas institucionales, en este sentido, es preciso mencionar el ciclo de la

mejora continua expuesto por Edward Deming, al respecto, la mayor contribución de Deming a los procesos de calidad en Japón es el control estadístico de procesos, que es un lenguaje matemático con el cual los administradores y operadores pueden entender "lo que las máquinas dicen". Las variaciones del proceso afectan el cumplimiento de la calidad prometida, es así como con la aplicación de este proceso se observan resultados alentadores, efectivamente la productividad progresa al reducir la variación, donde Deming lo llama "*Ciclo Shewhart*".

Deming presenta el ciclo PDCA, Planear, Hacer, Verificar y Actuar en los años 50 en Japón, aunque señaló que el creador de este concepto fue W. A. Shewhart, quien lo hizo público en 1939, por lo que también se le denomina "Ciclo de Shewhart" o "Ciclo de Deming" indistintamente. El ciclo PDCA consta de cuatro pasos o etapas cíclicas, de tal forma que una vez terminada la cuarta etapa se debe regresar a la primera y repetir el ciclo. De esta manera, las actividades se revisan periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

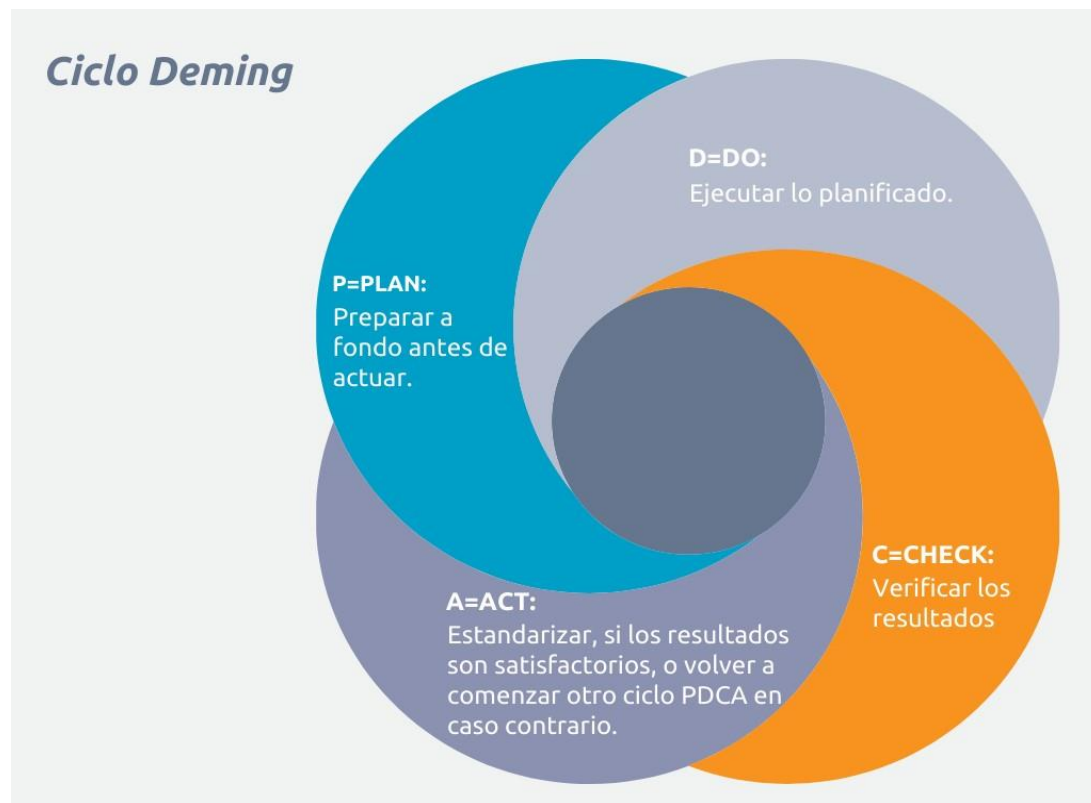


Figura 63. Ciclo Deming, elaborado por los autores (2020).

Por lo anterior, una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

En este sentido, la Norma ISO 9001 -2015 define que, un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) comprende actividades a través de las cuales una organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

Finalmente, el apoyo de la alta dirección al SGC y al compromiso de las personas permite: la provisión de los recursos humanos y otros recursos adecuados; el seguimiento de los procesos y resultados; la determinación, evaluación de los riesgos, oportunidades y la implementación de acciones apropiadas.

5.4.3 NORMA ISO 9001 -2015 una ruta hacia la calidad del servicio en la escuela

La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión del contexto de la organización, las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes.

Atendiendo a lo anterior, las organizaciones comparten muchas características con los seres humanos como un organismo social vivo y que aprende. Ambos son adaptativos y constan de sistemas, procesos y actividades interactivas. Para adaptar su contexto variable, cada uno necesita la capacidad de cambio. Las organizaciones con frecuencia innovan para lograr mejoras significativas.

Por consiguiente, el modelo del SGC de una organización reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades pueden estar predeterminados, por lo tanto, necesita ser flexible

y adaptable dentro de las complejidades del contexto de la organización, es por ello que siempre están en la búsqueda de entender el contexto interno y externo para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. Esta información se utiliza en el desarrollo del SGC para lograr la sostenibilidad de la organización.

En tal sentido, la organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. En este punto, la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Al respecto, la Norma Internacional ISO 9001 emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar- Hacer - Verificar - Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. Esta Norma Internacional promueve entonces la adopción de un enfoque a proceso al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Finalmente, de acuerdo al SGC implementado en el Colegio San José uno de los procesos de la gestión de Dirección es el proceso de Comunicaciones y Promoción Institucional, que, de acuerdo con la Norma ISO, toda organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluya: qué comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar; cómo comunicar; quién comunica, punto en el que se considera de gran aporte la presente propuesta.

5.4.5 Moodle, una apuesta para favorecer las comunicaciones en la institución.

El aula virtual del Colegio San José de Barranquilla es un recurso didáctico en el que profesores y estudiantes pueden gestionar, organizar, consultar, compartir y construir aprendizajes desde cualquier lugar donde se tenga acceso a internet.

Es un espacio que integra algunas herramientas y recursos interactivos que se encuentran alojados en la plataforma Moodle. Este recurso permite tanto al profesor como al estudiante disponer de una serie de actividades y fuentes de información, para aclarar dudas o interrogantes que favorecen la construcción del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Las incorporaciones de estas herramientas han facilitado el acceso a nuevas fuentes de información y a renovar las metodologías educativas (Ballesta y Cerezo, 2011). Así lo afirma, De Pablos (2005) “Frente a los nuevos retos que nos plantea la educación hoy en día, Moodle nos posibilita un sistema de elaboración y distribución del conocimiento capaz de promover un aprendizaje más eficaz y económico que la formación actual, mayoritariamente presencial.”

El aula virtual Moodle es entonces una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionar a educadores, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados. “Es un Sistema de Gestión de Cursos de Código Abierto (Open Source Course Management System, CMS), conocido también como Sistema de Gestión del Aprendizaje (Learning Management System, LMS) o como Entorno de Aprendizaje Virtual (Virtual Learning Environment, VLE).

El diseño de Moodle se basa en las ideas constructivistas de (Dougiamas, 2002, cit. en Baños, 2007, p. 9). En esta línea metodológica se propone un protocolo de uso de modo tal que, comprendiendo los beneficios que representa en la relación docente - estudiante y estudiante - estudiante, trascienda al favorecer el diálogo entre docentes y padres de familia.

Por consiguiente, las necesidades de comunicación cambian con frecuencia debido a la fuerza laboral moderna, que ha evolucionado para estar más enfocada en las contribuciones del equipo que en las de un individuo. Dado que la tecnología crea equipos remotos y globales, todos los usuarios deben poder conectarse. En este sentido, Ilag (2020) sustenta que, Microsoft Teams proporciona todo lo que requiere la fuerza laboral moderna, como una plataforma de conversación unificada donde los miembros del equipo pueden tener un chat abierto, voz y videollamadas con una calidad de llamada y colaboración óptimas a través del intercambio de contenido.

En efecto, Teams es un producto único que también ofrece una solución completa para reuniones, que admite el uso compartido, la voz y las videoconferencias, lo que permite a los usuarios reunirse desde cualquier lugar. Los usuarios pueden utilizar Teams para todo tipo de reuniones, espontáneas o programadas, formales o informales, con participantes internos y externos.

A partir de lo planteado anteriormente, Teams es también una aplicación en desarrollo que está pensada a partir de un competidor corporativo (Slack) que facilita la comunicación al interior de una empresa. La plataforma, sin embargo, se ha convertido en un hub donde convergen diversas tecnologías de Microsoft (chat, notebook de clases, calendarios, entre otros) y se está transformando en una opción idónea para realizar seguimiento a grupos de clases, tareas, entregas de trabajos, revisión de contenidos (esto con la integración de las aplicaciones Onenote y Sway).

5.4.6 Teams para trabajo colaborativo en equipos académicos o administrativos.

Actualmente, es muy clara la gestión que el docente puede tener con los estudiantes para los espacios sincrónicos de aprendizaje. Pero no es un secreto que el docente también interactúa

con otros docentes, en proyectos de investigación o de claustro académico, e interactúa también con administrativos. Ofreciendo otras alternativas adicionales al correo electrónico, Teams ofrece la articulación de una serie de herramientas (calendario, planner, shifts, sharepoint, entre otros) para facilitar la comunicación con distintos equipos de trabajo al interior del espacio académico.

Por lo tanto, tal y como expone Arrieta, Villegas, Aguas y Buelvas (2019) la versatilidad que brinda la aplicación de la plataforma de Teams, ofrece alternativas de comunicación ante sistemas de mensajería más personales como Whatsapp y Facebook Messenger, fortalecen la invitación a utilizarlo en comunicaciones institucionales; sin dejar de usar las otras aplicaciones, puede llegar a ser más un complemento formal que un reemplazo completo, en esta misma línea se encamina la presente propuesta, al trasladar los beneficios que ofrece al plano de la comunicación no solo interna sino también dirigida a padres de familia.

Aunado a esto, Arrieta et al. (2019) finalmente define la herramienta Teams como, una plataforma que se encuentra en evolución constante. Más que una solución de integración TIC robusta para implementar en los espacios académicos, es un escenario flexible, que permite la exploración de nuevas herramientas virtuales dentro y fuera del aula.

5.5 Principios orientadores que fundamentan la propuesta



Figura 64. Principios orientadores que fundamentan la propuesta, elaborado por los autores (2020)

1. Liderazgo. Conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de los demás individuos, se constituye en un elemento esencial desde la propuesta de la Compañía de Jesús y que se transfiere a los miembros de las organizaciones educativas que la conforman, es así como Lowney plantea:

a) Todos somos líderes y dirigimos todo el tiempo, bien o mal. Sin embargo, el liderazgo lo define no sólo la magnitud de la oportunidad sino también la calidad de la respuesta. Uno no puede controlar las circunstancias, pero sí como responde a ellas.

b) El liderazgo nace desde adentro. Determina quién soy, así como qué hago. El medio más eficaz de liderazgo con el que cuenta el individuo es el conocimiento de sí mismo. La mayor fortaleza de un líder es su visión personal.

c) El liderazgo no es un acto sino una manera de vivir y un modo de proceder en la vida.

d) Nunca se termina la tarea de hacerse líder. Es un proceso continuo. El ambiente externo evoluciona y las circunstancias personales cambian, lo mismo que las prioridades personales (Lowney, 2005).

2. Compromiso. Capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo, desde la propuesta creada por el grupo investigador se refleja desde la entrega y motivación que deben experimentar todos los miembros de la comunidad educativa en el que hacer, bajo la premisa de *ser más, para servir mejor*, asumiendo la labor de transformar la realidad de sus acompañados.

3. Trabajo en Red. Es una estructura de comunicación horizontal que reúne una diversidad de agentes locales con el fin de posibilitar la colaboración entre ellos, desde la propuesta de gestión se impulsa este principio para fomentar intercambio de experiencias entre

docentes con la intención de garantizar el trabajo en equipo usando como base principal la comunicación y las nuevas tecnologías.

4. Transversalidad. El vínculo entre lo instructivo y lo formativo para el desarrollo de conocimientos desde las diferentes disciplinas para lograr un aprendizaje significativo, teniendo en cuenta el contexto cultural y ético en su entorno. En este sentido, se busca en la presente propuesta destacar la importancia de una comunicación efectiva que permee al interior de la institución desde todas las áreas funcionales.

5. Acompañamiento. Cuidado de la persona para orientar su búsqueda de la verdad, su capacidad de amar y su ejercicio de la autonomía responsable. En este punto, Vásquez (2006) define que, acompañamiento o acompañar significa estar o ir en compañía de otro, participar en los sentimientos de otro, ir al lado. Esto nos sugiere una actitud de reciprocidad, una experiencia de intercambio y mutuo crecimiento.

6. Colaboración. La colaboración es la condición básica de la supervivencia de la raza humana. Bajo la mirada de la Congregación General 36 se plantea que, necesitamos un discernimiento inclusivo y una continua planificación y evaluación de nuestros esfuerzos para superar los obstáculos y para que se normalice la participación de los colaboradores en la misión, en los diversos niveles de actividad apostólica y en el gobierno de la Compañía. Es importante así mismo discernir a qué proyectos, iniciativas o actividades, emprendidas por otros, podríamos ofrecer nuestro apoyo, sea éste humano, técnico, intelectual o económico

7. Apertura al cambio. Es la capacidad de reaccionar a los cambios y adaptarse a los nuevos retos. Se requiere que toda la comunidad educativa reconozca la importancia de nuevas prácticas y canales de comunicación, de manera tal que favorezca las relaciones interpersonales al interior de la institución.

5.6 Operacionalización de la propuesta

La propuesta se desarrollará operativamente a través de una serie de acciones que se fundamentan en las necesidades identificadas a partir de la aplicación de instrumentos y que evidencian las falencias existentes en comunicación efectiva y estrategias de mediación en el contexto escolar. A continuación, en la figura 12 se presenta el logo que identifica la presente propuesta:



Figura 65. Logo de la propuesta de gestión, elaborado por los autores (2020)

5.6.1 Plan de acción.

5.6.1.1 Acción I.



Figura 66. Vía de acción I, elaborado por los autores (2020)

5.6.1.1.1 Fundamentación teórico - conceptual



Figura 67. Fundamentación teórico – conceptual – Acción I, elaborado por los autores (2020)

5.6.1.1.2 Fundamentación operativa del plan de formación

Tabla 8

Programa de formación específica: comunicación y mediación-Acción I

Ejes de desarrollo	Líneas temáticas	Nombre del curso	Objetivo	Modalidad	Población objetivo	Ejes del desempeño personal	Ejes del desempeño colectivo	Competencias a desarrollar	Periodo	Responsables
Principios e importancia de la comunicación.	-Acto comunicativo - Barreras de la comunicación.					Modo proceder				
Comunicación asertiva.	-Relación: autoestima - asertividad. -Habilidades para una comunicación asertiva. -Escucha activa. -Empatía -Lenguaje asertivo.					Modo ser				
Comunicación efectiva.	-Características para una comunicación efectiva -Comunicación formal e informal. -Canales de comunicación. -Medios de comunicación institucional									
Estrategias de mediación	-Manejo y resolución de conflictos -Recursos para el manejo del conflicto: estrategias para la resolución de problemas. -Características del diálogo.					Modo proceder				

Inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> -Inteligencia interpersonal. Manejo del estrés. -Control del estado de ánimo. 	Modo ser
Empoderamiento del rol.	<ul style="list-style-type: none"> -Autoestima. -Manejo del nerviosismo. -Seguridad. -Liderazgo. 	Modo ser
Mediación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> -Office 365 -Teams para el mejoramiento de las comunicaciones en la organización. -Trabajo colaborativo. 	

Nota: cuadro referente al programa de formación específica: comunicación y mediación en la acción I

La estructura del perfil de competencias del docente debe centrarse en dos ejes generales de competencias, integradas en Modos de ser, Modos de Proceder.

El Modo de ser se vincula a cuestiones actitudinales que implican que el educador, animado por el espíritu ignaciano del Magis, desarrolle y aplique una especial disposición para crecer en la conciencia de la misión docente, comprender la naturaleza distintiva de la educación jesuita y comprometerse con ella, transformándose en animador y guía del proceso de formación de los alumnos y modelos de vida que estimulen a los demás a seguir creciendo en el camino de aprendizajes integrales (FLACSI, 2020).

El Modo de proceder, se relaciona a un saber hacer en contexto, lo cual implica consolidar una actitud profesional que permita conducir los aprendizajes de los alumnos, trabajar en equipo, optimizar el proceso de enseñanza. aprendizaje y aplicar las innovaciones pedagógicas en el espíritu de renovación y en el marco de la Pedagogía Ignaciana. Se trata de un perfil de competencias del educador ignaciano (FLACSI, 2020).

5.6.1.2 Acción II.



Figura 68. Vía de acción II, elaborada por los autores (2020)

5.6.1.2.1 *Fundamentación teórico – conceptual.*



Figura 69. Fundamentación teórico – conceptual – Acción II, elaborada por los autores (2020)

5.6.1.2.2 *Fundamentación operativa del plan de formación.*

Tabla 9

Programa de Formación Específica a Padres de Familia

Ejes de desarrollo	Líneas temáticas	Nombre del curso	Objetivo	Modalidad	Población objetivo	Ejes del desempeño personal	Ejes del desempeño colectivo	Competencias a desarrollar	Periodo	Responsables
Principios e importancia de la comunicación.	-Acto comunicativo - Barreras de la comunicación.					Modo proceder				
Comunicación asertiva.	-Relación: autoestima - asertividad. -Habilidades para una comunicación asertiva. -Escucha activa. -Empatía -Lenguaje asertivo.					Modo ser				
Comunicación efectiva.	-Características para una comunicación efectiva -Comunicación formal e informal. -Canales de comunicación. -Medios de comunicación institucional									
Estrategias de mediación	-Manejo y resolución de conflictos -Recursos para el					Modo proceder				

	manejo del conflicto: estrategias para la resolución de problemas. -Características del diálogo.	
Inteligencia emocional	-Inteligencia interpersonal. Manejo del estrés. -Control del estado de ánimo.	Modo ser
Mediación tecnológica	-Office 365 -Uso de la herramienta Teams -Trabajo colaborativo.	

Nota: cuadro del programa de formación a padres de familia, elaborado por los autores (2020)

5.6.1.3 Acción III.

Un minuto con los padres

Objetivo

Promover desde la contemporaneidad espacios de interacción a través de la mediación tecnológica con padres de familia que permita un seguimiento del proceso formativo.



ACTIVIDAD

Desarrollar campaña que permita a los docentes a través de recursos audiovisuales compartir semanalmente con los padres de familia las actividades realizadas al interior de cada asignatura.

Figura 70. Un minuto con los padres – Acción III, elaborado por los autores (2020)

5.6.1.3.1 *Fundamentación teórico – conceptual.*

Recursos
- Humano
- Tecnológico

Teórico-conceptual
Competencias TIC para el desarrollo profesional docente.
MEN .(2013)
UNESCO (2019)
Ministerio de las TIC

Operativo
Prezi video

Operacionalización por mediación tecnológica (prezi video)
https://prezi.com/v/guz3orh_qcx/

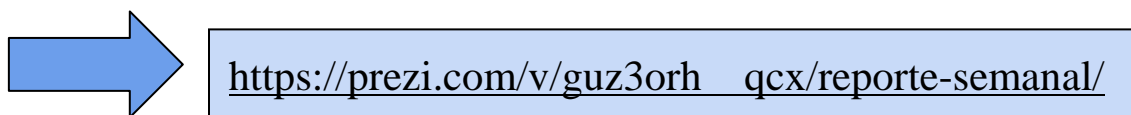
REPORTE SEMANAL

ColSanjose.edu.co

Figura 71. Fundamentación teórico – conceptual – Acción III, elaborado en https://prezi.com/v/guz3orh_qcx/reporte-semanal/ por los autores (2020)

5.6.1.3.2 *Operacionalización por mediación tecnológica (Prezi video).*

Se comparte a través de los canales de comunicación institucional y Microsoft Team el link de ingreso al reporte semanal.



5.6.1.4 Acción IV.

5.6.1.4.1 Plataforma Learning Management System (LMS)

Plataforma Learning Management System (LMS)

Objetivo
 Emplear la plataforma Learning Management System (LMS) como canal de comunicación entre docentes y padres de familia.

Recursos	Teórico - conceptual	Operativo
<ul style="list-style-type: none"> - Humano - Tecnológico - Económico 	<ul style="list-style-type: none"> - Ballestas y Cerezo (2011) - Arrieta, et.al (2019) 	<ul style="list-style-type: none"> - Moodle - Microsoft Teams

Actividad
 Crear equipos conformados por padres de familia, a través de la herramienta Teams como canal de comunicación empleando la plataforma LMS, para acceder a herramientas que faciliten la interacción, seguimiento diálogo.

Figura 72. Fundamentación teórico – conceptual – Acción IV, elaborado por los autores (2020)



¿Qué es la Plataforma Learning Management System (LMS)?

5.6.1.4.2 Características de las plataformas LMS.



Figura 73. Características de las plataformas LMS – Acción IV, elaborado en <https://view.genial.ly/5fe491bbc87e5a0d83b53027/vertical-infographic-timeline-caracteristicas-lms> por los autores (2020)



La plataforma Moodle sirve para crear espacios de enseñanza online y administrar, distribuir y controlar todas las actividades de formación no presencial de una entidad educativa u organización. Por este motivo sus desarrolladores lo consideran un sistema «todo en uno»



¿Cómo funciona?

- Cuenta con una figura de administrador del sitio.
- Se pueden manejar tres o más perfiles de usuarios.
- El docente puede administrar sus aulas de clase y determinar en qué momento liberar el contenido, al igual que restringir acceso por usuario o grupos de clases.
- El docente cuenta con herramientas de aprendizaje, de comunicación, de contenido, de organización, de gamificación y de evaluación, además puede anclar al sitio páginas y otros recursos educativos que considere pertinente.
- Ofrece un nivel de seguridad, confiabilidad y permite realizar un seguimiento por cada usuario que se encuentre relacionado al sitio, al igual que con un respaldo con las bases de datos.

- Gran parte de las actividades de Moodle están relacionadas con el aprendizaje colaborativo.
- La integración con la suite de office 365.

Plataforma Moodle



Figura 74. Pantalla Bienvenidos a la plataforma del Colegio, tomada de:
<https://moodle.colsanjose.edu.co/login/index.php>

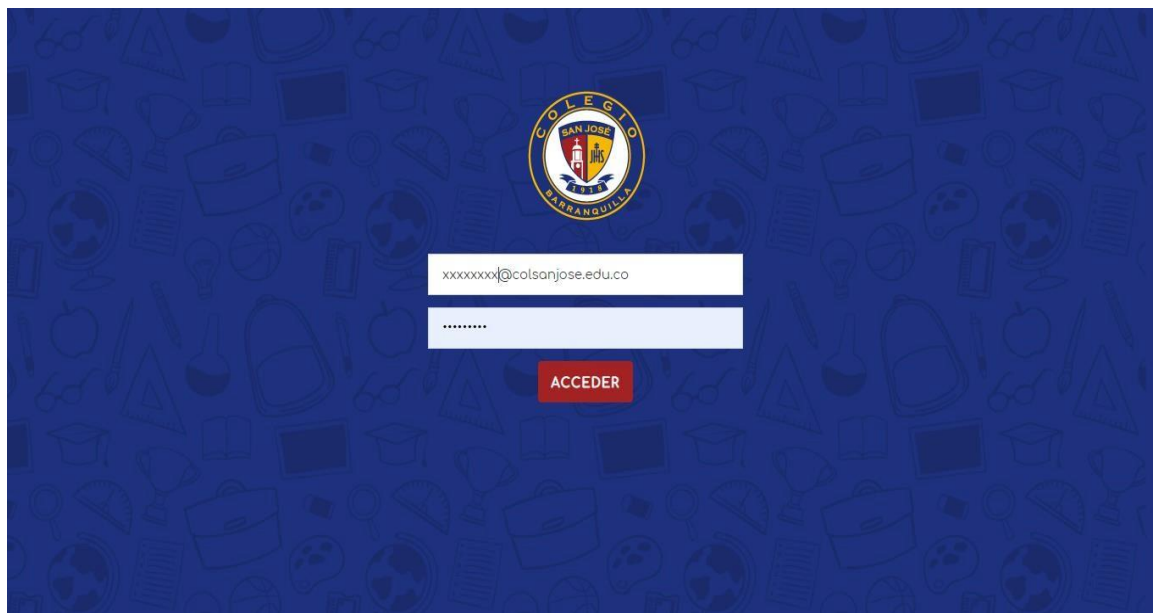


Figura 75. Pantalla Acceso a la plataforma del Colegio, tomada de: <https://moodle.colsanjose.edu.co/login/index.php>



Figura 76. Pantalla creación de grupos de padres de familia en Moodle. Acción IV, tomado de: <https://moodle.colsanjose.edu.co/login/index.php>



Figura 77. Pantalla mosaico de acceso a encuentros con docentes Teams, tomado de:

<https://moodle.colsanjose.edu.co/login/index.php>

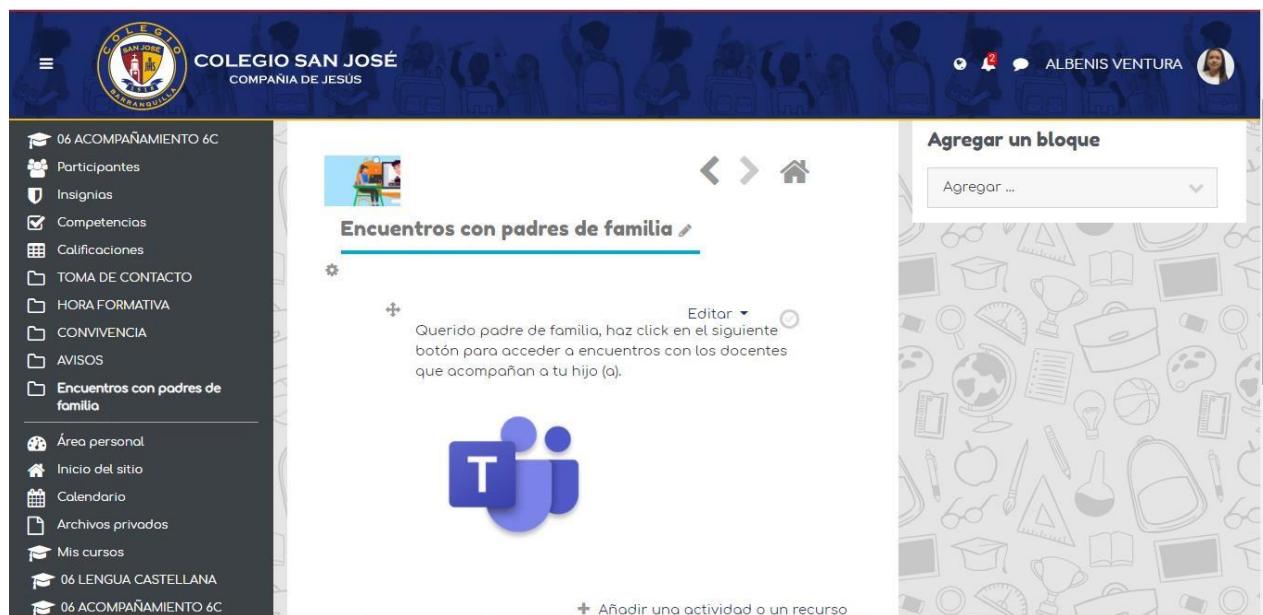


Figura 78. Pantalla Integración con Microsoft Teams desde el aula virtual, tomada de

<https://moodle.colsanjose.edu.co/login/index.php>

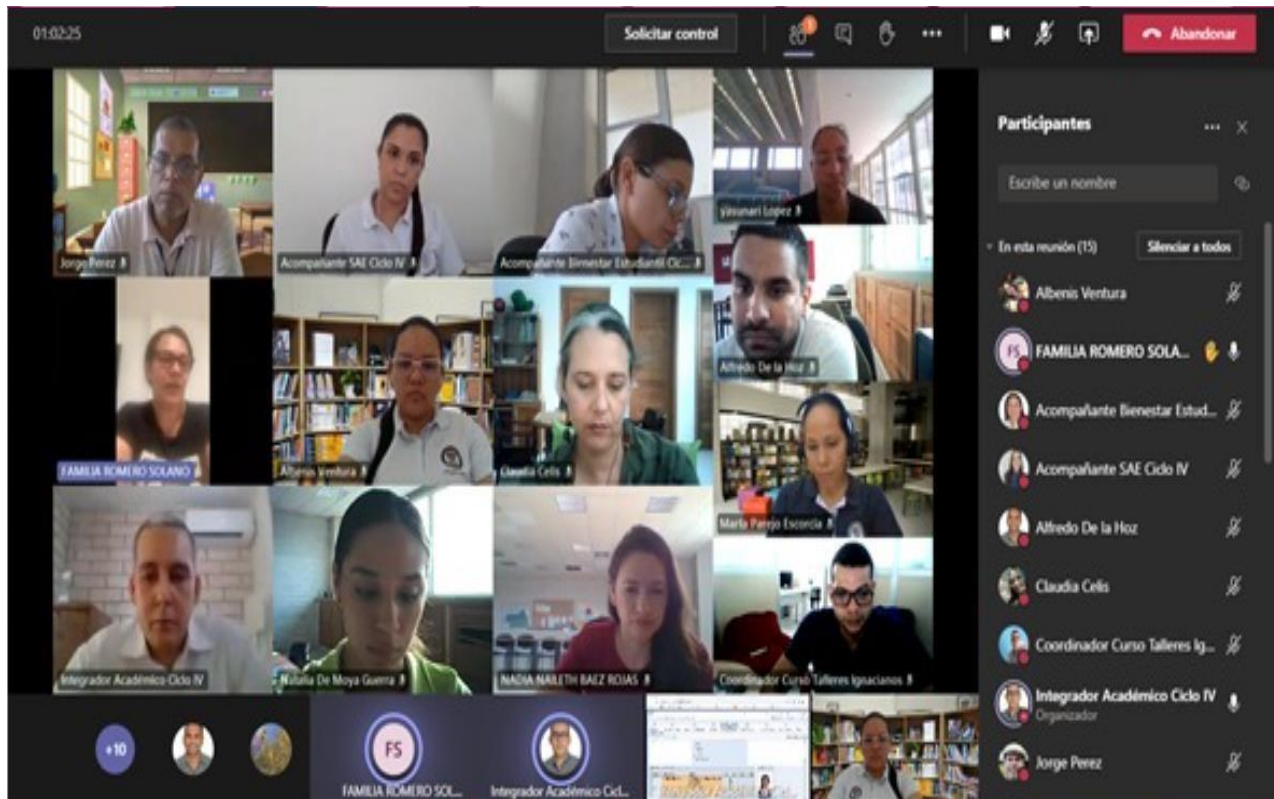


Figura 79. Pantalla reunión con padres de familia, tomada de <https://moodle.colsanjose.edu.co/login/index.php>

5.7 Consideraciones finales de la propuesta

La familia y la escuela deben ser un equipo capaz de trabajar hombro a hombro, ir por la misma línea, entender que es un trabajo de corresponsabilidad para así, ofrecer a los niños y las niñas un proceso de acompañamiento apropiado en la ejecución de sus actividades académicas, fortaleciendo capacidades y habilidades frente a su desarrollo integral (Osorio, Mayorga y Vargas, 2019).



Figura 80. Consideraciones finales de la propuesta, elaborada por los autores (2020)

5.8 Validación de la propuesta de gestión

Desde el diseño propositivo atendiendo al alcance de la investigación se plantea el diseño de una propuesta de gestión cuya validez fue sometida al juicio de expertos y su confiabilidad se da a través de una prueba piloto, posteriormente se valida a través de la triangulación intersubjetiva.

Al respecto, Behar (2008) plantea que, la combinación de metodologías es también entendida como una estrategia de triangulación: triangulación metodológica. “Triangulación” es un término utilizado clásicamente en navegación para hacer alusión a la toma de múltiples referencias para localizar una posición desconocida. De aquí se desprende que el empleo de ambos procedimientos, cuantitativos y cualitativos en una investigación ayuda a corregir los errores o sesgos propios de cada paradigma (Barrios, 2018).

En el marco de la propuesta desarrollada en el presente estudio para apoyar la validación se acude a algunos miembros de la comunidad educativa, puntualmente docentes, que de manera voluntaria participaron de la ejecución de las actividades planteadas, quienes luego de su aplicación afirmaron la viabilidad de la estrategia diseñada.

En ese sentido, para continuar apoyando la validación por triangulación intersubjetiva, se contó con la participación de directivos docentes para la prueba piloto de integración de plataformas LMS como lo es Moodle y Teams, convirtiéndose en una práctica de alto impacto que recae como un beneficio en la consolidación de relaciones más fraternas y al alcance de padres de familia y docentes a la luz de la coyuntura presente en la contemporaneidad, acudiendo a la mediación tecnológica para tal fin.

La siguiente gráfica representa la validación por triangulación intersubjetiva a la que fue sometida la presente propuesta y que de igual manera es reforzada con los anexos 12 y 13 referenciados en este estudio. Entendiendo que, tal y como lo plantea Vallejo y Finol de Franco (2009) “la triangulación intersubjetiva permite contrastar los diferentes puntos de vista que tienen los implicados sobre una misma realidad”, en este caso los investigadores.



Figura 82. Triangulación intersubjetiva, elaborada por los autores (2020)

Conclusiones

De acuerdo con la investigación desarrollada y los objetivos planteados se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

A lo largo de la historia, la comunicación es concebida como una acción esencial del hombre, debido a que, es el medio con el que se ha formado la humanidad, a partir, de los distintos ejercicios de convivencia, forjando una adaptación con relación a los vínculos de su entorno y que ha trascendido a todas las organizaciones; entre ellas a las instituciones educativas, es por ello, que se convierte en un elemento fundamental para organizar, articular y dinamizar cada uno de los procesos desde la gestión directiva buscando así la satisfacción en los resultados y el mejoramiento continuo.

En esa misma línea, es menester destacar que en las instituciones educativas, más exactamente desde la gestión directiva se debe determinar siempre las estrategias de comunicación y los canales de comunicación internos y externos para mantener informada a toda la comunidad; es así como el Rector desde su liderazgo debe promover acciones innovadoras, creativas, con una mentalidad global para involucrarse en el proceso comunicativo de la institución, a fin de darle valor a las buenas relaciones y construir una comunidad sólida y responsable con el cuidado del otro.

En este sentido, el proceso comunicativo recobra importancia en la medida en que sea parte activa de la gestión del conocimiento, por lo tanto, la falta de un Plan de formación estructurado indiscutiblemente afecta el desarrollo de las competencias comunicativas del personal de la institución. Es así como se vuelve un elemento clave el uso de los canales de comunicación internos y externos de manera tal que permitan la comunicación entre los procesos

y áreas funcionales de manera efectiva y esto a su vez permita fortalecer las relaciones interpersonales entre los docentes y padres de familia.

Aunado a lo anterior, el uso de las herramientas tecnológicas para tal fin permite al docente explorar su creatividad no sólo para aportar al proceso de enseñanza- aprendizaje de los estudiantes, sino que viabiliza una buena comunicación con los padres de familia y el acercamiento a su entorno.

En esa misma línea, se destaca la importancia del diálogo como la clave para mantener una comunicación efectiva, en el sentido que permite encontrar la solución a los conflictos y dar respuesta a las necesidades entre los miembros de la comunidad educativa. Es así como, en las instituciones educativas se vuelve imprescindible el crear un clima armónico, de confianza y respeto, en el que primen los valores y donde cada miembro de la comunidad exprese lo que siente y lo que piensa sin perder la esencia.

Por consiguiente, a partir del diálogo se genera una transformación en las relaciones interpersonales logrando vínculos socioafectivo que contribuyen a un ambiente sano, es decir, un ambiente con las condiciones sociales pertinentes y las relaciones afectivas entre los diferentes equipos de trabajo y/o áreas de gestión. En este punto, es menester que las instituciones educativas asuman con responsabilidad las múltiples acciones y escenarios en donde el diálogo es protagonista tanto de la interacción en las relaciones entre los agentes del proceso formativo, como de la comunidad educativa en general, ya que constituye una importante influencia en el desarrollo de una conciencia social.

Dentro de este marco, se destaca la importancia de reconocer el diálogo como herramienta fundamental en la comunicación al interior de la organización, la necesidad de reestructurar el programa de inducción para el desarrollo de las competencias necesarias en el cargo y el beneficio

que representan las plataformas Learning Management System para fortalecer la comunicación efectiva, el mejoramiento continuo de la calidad y el seguimiento al proceso formativo.

Finalmente, se hace necesario continuar investigando en los referentes mencionados en los párrafos anteriores, a partir de la creación de nuevas estrategias comunicativas que trasciendan de manera transversal en los distintos procesos y áreas de gestión al interior de la institución, con miras a ofrecer un servicio de calidad y a fortalecer las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa.

Recomendaciones

En el contexto actual, es imprescindible que toda organización educativa trabaje incansablemente en la búsqueda de acciones de mejora que le permitan consolidar procesos de calidad, estableciendo la comunicación como un principio básico en el lenguaje, esto quiere decir, que la comunicación no se trata solamente de transmitir un mensaje sino, de interpretar una realidad.

Es por ello que, a partir de la presente investigación, emergen una serie de recomendaciones que deberán ser tenidas en cuenta en pro del fortalecimiento de la comunicación y mediación en la organización educativa, al respecto es menester:

- Reestructurar desde la gestión directiva y con el apoyo del sistema de gestión de calidad el proceso de comunicaciones con el propósito de consolidar los procesos comunicacionales internos y externos.
- Destacar desde el Proyecto Educativo Institucional la importancia de la comunicación y la apropiación de la Política de comunicaciones a nivel organizacional como un proceso transversal.
- Implementar estrategias orientadas a la evaluación de la comunicación entre docentes y padres de familia.
- Revisar y mejorar la política de comunicaciones de la institución de acuerdo con estrategias comunicativas y lineamientos para el tratamiento de datos personales que permitan prestar un buen servicio y una coordinación de las actividades.
- Fortalecer la comunicación entre los docentes y los padres de familia en la institución de tal forma que sea más fluida y efectiva.

- Socializar a los padres de familias los tiempos de respuesta de correos electrónicos, quejas o sugerencias. Para ello es importante buscar espacios para tal fin, como reuniones generales y canales de comunicación como las redes sociales.
- Formar al personal interno de la institución y a los padres de familia para fortalecer y potencializar las habilidades y competencias.
- Estructurar un Plan de Formación institucional desde las Comunicaciones, la mediación y herramientas tecnológicas dirigido al personal interno de la institución y a las familias a través de la Escuela de padres.
- Acompañar personalmente a los docentes por parte de los directivos, en el desempeño de sus funciones para favorecer un clima armónico.
- Revisar el programa de inducción propuesto por la institución de manera que contribuya al desarrollo de las competencias necesarias para desempeño del cargo por parte de los docentes.
- Contemplar la herramienta Teams como un canal de comunicación al interior de la institución, para favorecer el dialogo entre docentes, directivos y padres de familia.
- Reconocer que un elemento central de cualquier mediación es la comunicación, lo cual permitirá recomponer las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa creando así un clima de respeto y armonía.
- Promover el trabajo en equipo y garantizar que cada uno de los integrantes de la institución conozca los procesos para que puedan participar activamente en las reuniones donde se establecen pautas y parámetros para el desarrollo de la labor, de esta manera, se garantiza una comunicación efectiva y fluida.

- Garantizar que tanto los padres de familia como los maestros, conozcan las reglas de una conversación, a fin, de lograr la conexión o el vínculo entre las partes.

- La calidad de los procesos comunicativos de la escuela debe garantizar al padre de familia, docentes preparados y calificados con relación a las maneras utilizadas para transmitir un mensaje

- Destacar los elementos que inciden en el clima socio-afectivo de una organización, los cuales, afectan de manera positiva o negativa el ritmo de trabajo, la comunicación y el cumplimiento de metas y logros.

- Afianzar estrategias de mediación con el fin de fomentar un ambiente socio-afectivo entre las personas, de tal modo, que puedan experimentar de buena manera, el encuentro interpersonal.

- Comprender que una comunicación adecuada, conlleva a una conducta asertiva, donde las partes se sienten seguras de poder expresar sus ideas, sentimientos y emociones, lo cual, es sumamente necesario en el contexto escolar, ya que forja excelentes relaciones con el personal interno a la vez, que constituye relaciones de empatía con el personal externo.

Referencias

- Abril, M. (2018). *Comunicación en los procesos de gestión organizacional en la institución educativa*. Nuevo Liceo Académico.
- Arias-Castañeda, E. (2018). Un acercamiento a lo radical de la convivencia. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 59-68. Recuperado de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/1812>
- Asociación de Colegios Jesuitas de Colombia (ACODESI). (2002). *La formación Integral y sus Dimensiones*. Bogotá: Editorial Kimpres S.A.S.
- Antón N, M. (2019). *Análisis de la preferencia de canales para la comunicación entre padres de familia y docentes de la IEP*, Los Ángeles de San Antonio: Castilla.
- Arrieta, M., Aguas, R., Villegas, E., & Buelvas, K. (2019). *Convergencia de procesos de docencia universitaria: El uso de la aplicación Teams de Microsoft*.
- Ballesta, J., & Cerezo, M. C. (2011). Familia y escuela ante la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, *Educación XXI*, 14 (2), 133-156.
- Baños, J. (2007). *La plataforma educativa moodle creación de aulas virtuales*. Recuperado de https://tice.wikispaces.com/file/view/Moodle18_Manual_Prof-p1.pdf
- Barrios – Gómez, N. (2018). Formación en valores mediante juegos tradicionales usando la investigación como estrategia pedagógica. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(3), 775 - 782. doi: <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.91>
- Bedoya, P.S. (2017). *Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón*. Montería, Colombia. Universidad Pontificia Bolivariana – seccional Montería. Recuperado de: http://www.revistalatinacs.org/16SLCS/2017_libro/087_Bedoya.pdf

- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*, Colombia: Pearson Educación.
- Binaburo, J. y Muñoz (2007). *Educación desde el conflicto*. Guía para la mediación escolar.
- Bohm, D. (1997). *Sobre el diálogo*. Barcelona, España: Editorial Kairós, S. A.
- Bordalba, M. (2019). Principales canales para la comunicación familia-escuela: análisis de necesidades y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación*, 30(1), 147-165.
- Seijas, D. M. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 222-244.
- Botero, C. (2009). Ciencias tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(2). doi: <https://doi.org/10.35362/rie4922100>
- Cabero, J., y Martínez, A. (2019). Las TIC y comunicación y la formación inicial de los docentes: modelos y competencias digitales. *Experiencias y reflexiones sobre la formación inicial del profesorado de enseñanza Secundaria: Retos y alternativas*, 23(3), 247-268. doi: <https://doi.org/10.30827/profesorado.v23i3.9421>
- Calderón, P. (2009). Teoría del conflicto de Johan Galtung. *Revista de paz y conflictos*, 2, 60-81
Recuperado de
[https://www.researchgate.net/publication/44813340 Teoria de Conflictos de Johan Galtung](https://www.researchgate.net/publication/44813340_Teoria_de_Conflictos_de_Johan_Galtung)
- Canales, G., Narváez, N. (2019). Análisis del manejo y efectividad de la Comunicación Estratégica en la Institución Educativa Jatarina (2016-2017) (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.

- Carrera, M., Bravo, O., y Marín, F. (2013). Visión transcompleja y sociopolítica del currículo universitario. *Encuentro Educativo*, 20(1), 118-130. Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/encuentro/article/view/1192/1194>
- Carrera, M., Bravo, O., Marín, F., y Crasto, C. (2013). Futuribles y futurables universitarios para el desarrollo sostenible del Estado Falcón. *Revista LIDER*, 15(22), 39-74. doi: <https://doi.org/10.32735/S0719-5265201322%25x>
- Casañas, Y. (2020). *Relación Familiar y Escuela, una Comunicación Necesaria* (tesis de pregrado). Universidad de los Llanos, Villavicencio. Recuperado de <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/1564/1/RELACION%20FAMILIA%20Y%20ESCUELA%20UNA%20COMUNICACION%20NECESARIA.pdf>
- Castellanos, S., y Martínez, M. (2016). La comunicación efectiva y asertiva entre maestros, alumnos y padres de familia: experiencias en una telesecundaria en México. *Revista Internacional de Didáctica y Organización Educativa*, 1(1). Recuperado de <http://www.re-doe.com/index.php?journal=reidoe&page=article&op=view&path%5B%5D=26>
- Castro, M., Ferrer, G., Majado, M., Rodríguez, J., Vera, J., Zafra, M., y Zapico, M. (2007). *La escuela en la comunidad. La comunidad en la escuela*. Barcelona: GRAO, de IRIF, S. L.
- Cervantes, O., y Diez-Martínez, E. (2013). El reglamento escolar como eje de análisis de la convivencia en la escuela. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 21(81), 667-684.
- Ciuffolini, M.B., Didoni, M., Jure, H. y Piñero, A. (2007). Cine y Literatura como elementos para la mediación pedagógica: una experiencia desde la medicina familiar, *Archivos en Medicina Familiar*, 9(3), 143-145.

- Collins, K., Onwuegbuzie, A., y Sutton, I. (2006). A Model Incorporating the Rationale and Purpose for Conducting Mixed-Methods Research in Special Education and Beyond. *Learning Disabilities: A Contemporary Journal* 4(1), 67–100. Recuperado de <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.454.4544&rep=rep1&type=pdf>
- Contreras, S. (2018). Convivencia escolar y solución de conflictos mediante la investigación como estrategia pedagógica. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(3), 63 - 72. doi: <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.07>
- Congregación General 36. (2017). *Decreto 2: Un gobierno renovado para una misión renovada*, UNIJES Universidades Jesuitas. pp. 8. Recuperado de <https://www.ausjal.org/wp-content/uploads/Decreto-2.pdf>
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos, *Educación*, 32, 125-136. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/Educación/article/view/20783>
- David, F. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson.
- De Pablos, G. (2005). *Moodle*. CNICE. MEC.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2020). *Ley 2025*. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=136893>
- Domínguez S, A. C. (2017). *Comunicación organizacional como proceso vital para el fortalecimiento de las funciones gerenciales de las instituciones educativas* (tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.

Dougiamas, M. (2003) *Moodle: Using Learning Communities to Create an Open Source Course Management System*.

Durán, S., García, J., Parra, A., García, M., y Hernández-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 27-44. Recuperado de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/1809>

Espinal-Ruiz, D., Scarpetta-Calero, G., y Cruz-González, N. (2020). Análisis prospectivo estratégico de la educación superior en Colombia. *Cultura Educación y Sociedad*, 11(1), 177-196. doi: <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.11.1.2020.13>

Espinosa, E. (2016). La formación docente en los procesos de mediación didáctica. *Praxis*, 12(1), 90-102. Recuperado de: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/1850/1334>

Federación Latinoamericana de Colegios de la Compañía de Jesús (FLACSI) 2018 – 2020. (2018). *Direccionamiento Estratégico IV*. Recuperado de www.flacsi.net/wp-content/uploads/2018/01/DIRECCIONAMIENTO-ESTRATEGICO-FLACSI-2018-2020-1.pdf

Federación Latinoamericana de Colegios de la Compañía de Jesús (FLACSI). (2020). *Cómo se enmarcan las comunicaciones en un colegio jesuita del siglo XXI*. Recuperado de <https://www.flacsi.net/>

Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ediciones PARANINFO.

Flores, M. y Díaz, R. (2002). *Asertividad: Una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales*. México: Miguel Ángel Porrúa Editores.

- Gallardo, M. K., Novel, M. G., Rogel, R. Y., y Batista, H. N. (2017). Mediación y cultura de paz en Ecuador. *Revista Magazine de las Ciencias*, 2(3), 1-18.
- Galtung, J. (2003). Paz por medios pacíficos: paz y conflicto, desarrollo y civilización. Bilbao: Bakeaz.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones, *Telos*, 21(1), 242-267.
- Gutiérrez, A. (2017). *Propuesta de gestión para mejorar la comunicación interna entre docentes y padres de familia del grado 5° del colegio INEM Santiago Pérez*.
- Gutiérrez-Ríos, M. Y. (2017). Repensar el papel del diálogo para la inclusión social, la responsabilidad política y la educación dialógica. *Actualidades Pedagógicas*, (69), 15-47.
doi: <https://doi.org/10.19052/ap.3765>
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid: Taurus.
- Hernández Rodríguez, D., & Escobar Castillo, A. (2017). Modelo de contabilidad social como herramienta de gestión para la responsabilidad social empresarial. *IJMSOR: International Journal of Management Science & Operation Research*, 2(1), 44-56. Recuperado a partir de <http://ijmsoridi.com/index.php/ijmsor/article/view/86>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Hernandez-Sampieri, R. (2013). *Métodos Mixtos*. Capítulo 12: Ampliación y Fundamentación de los Métodos Mixtos, p. 26.
- Husson, F. (2013). *Análisis de datos con R*. Bogotá: Escuela Colombiana de Ingeniería.

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001 - 2015*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Ilag, B. N. (2020). Microsoft Teams Overview. *In Understanding Microsoft Teams Administration*, pp. 1-36. Apress, Berkeley, CA.
- Kaplún, M. (2002). *Una pedagogía de la comunicación*. La Habana, Cuba: Editorial Caminos.
- Koontz, H. Wehrich, H. Cannise, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Lara, L. (2021). *La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas*.
- Lieber, E., y Weisner, T. (2010). Meeting the Practical Challenges of Mixed Methods Research. *SAGE Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*.
doi: <https://dx.doi.org/10.4135/9781506335193.n22>
- Lowney, C. (2013). *El Liderazgo al estilo de los jesuitas*. Bogotá, Colombia. Editorial: Norma.
- Loyola, E. (2015). *Barreras de la comunicación y desarrollo educativo de los alumnos de la IE Antenor rizo patrón Lequerica-Cerro de Pasco*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion, Perú. Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/229/1/T026_04222068_T.pdf
- Luque, M. y Marín, F. (2001). Inserción de los proyectos pedagógicos de aula en las prácticas profesionales de la docencia. *Multiciencias*, 1(2), 117-128.
- Luna, G. N. (2018). *La mediación escolar como estrategia para la convivencia en la escuela* (tesis de maestría). Universidad Javeriana.

- Macas, K. G., Martí, G. N., Romero, Y. R., & Hernández, N. B. (2017). Mediación y cultura de paz en Ecuador. *Magazine de las Ciencias. Revista de Investigación e Innovación*, 2(3), 1-18.
- Macia, M. (2019). Principales canales para la comunicación familia-escuela: análisis de necesidades y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación*, 30(1). doi: <https://doi.org/10.5209/RCED.56034>
- Maletzke, G. (1992). *Psicología de la comunicación*. Quito, Ecuador: Editorial Quipus.
- Marín, F. (2002). El autoaprendizaje y la asimilación de conocimiento en organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 7(18), 289-305. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29001807.pdf>
- Marín, F. (2012). *Investigación Científica. Visión Integrada e Interdisciplinaria*. Mérida, Venezuela: Colección del Vicerrectorado Académico. Universidad del Zulia.
- Marín, F., Roa, M., y García, L. (2016). Evaluación institucional en escuelas de Barranquillas-Colombia desde la perspectiva del docente. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(4), 130-143.
- Martínez-Carbonell, J. (2018). Implementación de una huerta escolar como herramienta estratégica para fomentar la investigación. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(3), 335 - 342. doi: <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.38>
- Medina, A., De la Herrán, A., y Domínguez, M. C. (2017). *Nuevas perspectivas en la formación de profesores*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Mesa, J. (27 de febrero de 2017). *La comunicación externa en la empresa: conecta con el mundo*. P&A Group. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (1994). *Ley 115*. Recuperado de

http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2008). *Guía para el mejoramiento Institucional. De la autoevaluación al plan de mejoramiento*. Revolución Educativa Colombia Aprende.

Recuperado de:

http://www.juntosconstruyendofuturo.org/uploads/2/6/5/9/26595550/guia_34_para_el_mejoramiento_institucional_-_men.pdf

Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN). (2013). *Competencias TIC para el Desarrollo Profesional Docente*. Recuperado de

https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles339097_archivo_pdf_competencias_tic.pdf

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2013). *Sistema colombiano de formación de educadores y lineamientos de política*. Recuperado de

https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-345485_anexo1.pdf

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2016). *Resolución 15683*. Recuperado de:

<https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-357769.html?noredirect=1>

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2020). *Directiva N° 011. Orientaciones para la prestación del servicio educativo en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-*

19. Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-398622.html?noredirect=1>

Rico-Molano, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1), 55-70. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>

- Montante-Reséndiz, A. (2017). *Intervención de la comunicación efectiva dentro del ámbito educativo*. (tesis de maestría). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.
- Montesino Soraca, L., Mejía, O., & Romero-Conrado, A. (2020). Tendencias y desarrollo de las tecnologías de la Industria 4.0 en el sector de la salud. *IJMSOR: International Journal of Management Science & Operation Research*, 5(1), 1-6.
<https://doi.org/10.17981/ijmsor.05.01.01>
- Niño, V. (2011). *Competencia en la comunicación hacia las prácticas del discurso*. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=LYB_AQAAQBAJ&pg=PA38&dq=el+rumor+es+una+barreras+de+la+comunicaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjPgZPyg9vtAhWumuAKHRMHDF4Q6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=el%20rumor%20es%20una%20barreras%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Editorial Dykinson.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: UNESCO (2019). *Marco de competencias de los docentes en materia de TIC*. Recuperado de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000371024?fbclid=IwAR1Fl_5c4W9G206eh5AAMkcc-PGXx2QT3PBx1mVETRcjTlvC_yEZErxmrYI
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2020). *Coalición Mundial para la Educación COVID-19*. Recuperado de

<https://es.unesco.org/covid19/globaleducationcoalition#:~:text=M%C3%A1s%20de%20%2C5%20estudiantes,pandemia%20de%20la%20COVID%2D19.>

Ortega, M. y Cárcamo, H. (2018). Relación familia-escuela en el contexto rural: miradas desde las familias. *Educación*, 27(52), 98-118. doi:

<https://doi.org/10.18800/educacion.201801.006>

Osorio, M., Mayorga, J., y Vargas, D. (2019). *Las relaciones entre padres, madres de familia y maestros en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. (tesis de pregrado). Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá.

Ospina, M., y Manrique, D. (2015). El reto de la escuela: profundizar su relación con la comunidad Escuela y comunidad. *Zona Próxima*, (22), 236-249. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=853/85339658017>

Ozmen, F., Akuzum, C., Zincirli, M., y Selcuk, G. (2016). The communication barriers between teachers and parents in primary schools. *Eurasian Journal of Educational*, 66, 26-46. doi:

<http://dx.doi.org/10.14689/ejer.2016.66.2>

Padrón, J. (2007). Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el siglo XXI.

Cinta de Moebio. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (28).

Padrón, J. (2014). *Proyecto de Epistemología en DVD*. Doctorado en Ciencias Humanas,

Maracaibo: La Universidad del Zulia.

Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos

educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.

- Peraza, M. (2018). *Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio Class IED*. (tesis de maestría). Universidad Libre, Bogotá.
- Pineda, W. (2017). *El proceso de acompañamiento pedagógico formativo como condicionante de la comprensión textual de los niños en educación básica: El caso de los grados 4to y 5to entre 2015- 2016 del Centro Educativo el Manzanillo de la ciudad de Medellín*. (tesis de maestría). Universidad de San Buenaventura Colombia, Medellín.
- Proyecto Educativo Institucional (PEI). (2013). *Lineamientos del Proyecto Educativo Institucional del Colegio San José Año lectivo 2012-2013*. Colegio San José Barranquilla. Recuperado de <http://colsanjose.edu.co/proyecto-educativo-institucional-pei/>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques: revista de la Universidad Adventista del Plata*, 31(1), 21-46.
- Quiroga-Parra, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali. *Universidad & Empresa*, 9(13), 9-36.
- Razeto, A. (2016). El involucramiento de las familias en la educación de los niños: Cuatro reflexiones para fortalecer la relación entre familias y escuelas. *Páginas de Educación*, 9(2), 184-201.
- Regalado, G. (23 de agosto de 2014). Los treinta: la edad de la productividad laboral. *Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/treinta-edad-productividad-laboral-44588>
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (tesis doctoral). Universidad Rafael Landívar, Qetzaltenango, Guatemala.

- Rodríguez, I., Romero, M. y Naranjo, S. (2017). *Estrategias dialógicas e inclusivas que promueven el educar en las emociones en padres y docentes. Tejiendo relaciones más humanas en dos instituciones educativas de Yopal, Casanare.* (tesis de maestría). Universidad De La Salle, Yopal.
- Rojas, P. (2019). Gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional en los docentes de educación inicial de la red n° 13 de Huaycán, Ugel n° 06–2017. (tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villareal, Perú.
- Roncal, K. (2017). La comunicación interna y la gestión educativa en la I.E. N° 88227 Pedro Pablo Atusparia, Nuevo Chimbote, 2016. *In Crescendo*, 8(2), 241-252. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6223029>
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela.* Buenos Aires: Aique.
- Salas, K. y Combita, H. (2017). Análisis de la convivencia escolar desde la perspectiva psicológica, legal y pedagógica en Colombia. *Cultura, Educación y Sociedad*, 8(2), 79-92. doi: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.8.2.2017.06> .
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). Clima organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75
- Santander De La Cruz, W. (2018). Las competencias ciudadanas como generadoras de cultura ambiental. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(2), 67 - 76. doi: <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.2.2018.06>
- Santiago, R., Garbacz, A., Beattie, T., y Moore, Ch. (2016). Parent-teacher relationships in elementary school: An examination of parent-teacher trust. *Psychology in the Schools*, 53(10), 1003-1017. doi: <https://doi.org/10.1002/pits.21971>

- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Red Tercer Milenio.
- Secretaria de Educación de Colombia (2014). *Desarrollo socioafectivo: educar en y para el afecto : reorganización curricular por ciclos*. Editorial Bogotá Humana. Recuperado de <https://repositoriosed.educacionbogota.edu.co/handle/001/1174>
- Seijas, D. M. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 222-244.
- Smith, H., Lovera, M., y Marín, F. (2008). Innovación tecnológica en la organización empresarial: un análisis desde la teoría biológica evolucionista. *Multiciencias*, 8(1), 28-37.
- Suares, M. (2003). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Sunkel, G., y Trucco, D. (2010). Nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la educación en América Latina: riesgos y oportunidades.
- Tipán, C. y Vargas, W. (2020). Manejo de los canales de comunicación interna dentro del gobierno autónomo descentralizado municipal intercultural del Cantón Saquisilí. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- Triana, M., y Pérez, N. (2016). *Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el colegio Brasilia Bosa IED sede a jornada mañana*. Universidad Libre, Colombia.
- Trujillo, C. (2017). Comunicación interna, participación y desarrollo humano en dos instituciones educativas de Manizales. (tesis de maestría). Universidad de Manizales.

- Vallejo, R., y Finol de Franco, M. (2009). La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas, *Redhecs*, 7(4), 117-133.
- Vásquez, C. (2006). *Propuesta Educativa de la Compañía de Jesús. Fundamentos y Práctica*. Bogotá, Colombia. ACODESI. Recuperado de:
http://www.acodesi.org.co/es/images/Publicaciones/pdf_libros/Propuesta-Educativa-de-la-Compania-de-Jesus-Carlos-Vasquez-S-J.pdf
- Vigotsky. (1998). *Pensamiento y lenguaje*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Wagner, J. (2014). *Manual de diálogo y acción colaborativa*. Quito, Ecuador. Ediciones Friedrich-Ebert-Stiftung.
- West, R. y Turner, L. (2005). *Teoría de la Comunicación. Análisis y Aplicación*. Madrid, España: Editorial Mc-Graw Hill.
- Winter, R. (2000). *Manual de trabajo en equipo*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

ANEXOS

**Comunicación efectiva:
estrategias de mediación para el
fortalecimiento del diálogo
entre docentes y padres de
familia**



Anexos

- Anexo 1. Cuadro de estado del arte.
- Anexo 2. Matriz de relaciones teóricas
- Anexo 3. Matriz de operacionalización de las variables
- Anexo 4. Encuesta a padres de familia
- Anexo 5. Encuesta a docentes
- Anexo 6. Entrevista a directivos
- Anexo 7. Instrumentos de valoración de juicios de expertos
- Anexo 8. Ficha de datos generales para entrevistados
- Anexo 9. Campaña un minuto con los padres - Acción III
- Anexo 10. Acción IV- Integración Moodle y Teams

Anexo 1: Cuadro de estado del arte.

MATRIZ DE ANTECEDENTES												
Número	Año	Alcance: País/Región/ Localidad / Institución	Autores	Título del Trabajo o Artículo	Objetivos o propósito	Tesis o Teoría de Sustento	Campo Epistemológico y Metodológico	Resultados	Conclusiones	Aportes	Formas de Referenciar el Trabajo	Tipo de Fuente
2021		Internacional/Ecuador/Latacugna/ Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús	Leidy Maritza Lara Mazón	La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas	El propósito es medir el grado de correlación que hay entre las variables del problema planteado	Tomó como referencia a Salter (1949), pues fue él quien propuso la teoría de una temprana terapia conductual para definir el comportamiento expresivo de las personas. Para este autor, “los efectos negativos del condicionamiento emocional afectan la relación asertiva.	Se hizo una investigación de carácter explicativa, con un enfoque cuantitativo deductivo no experimental.	Ambas variables deben ser promovidas por los y las directivos; de manera especial, lo que realice el coordinador académico es de vital importancia, porque es quien debe gestionar de forma adecuada que los docentes desarrollen la capacidad de expresar sus emociones y sentimientos, que sean propositivos a la hora de alinearse con los objetivos, de la institución y con la práctica los valores. La información de la encuesta, traducida a valores numéricos, según la tabla de correlación de Spearman, arroja que en un 0.858 hay una correlación fuerte entre las	Se puede visualizar que la mayoría de los docentes carecen de un factor importante de la comunicación asertiva que es decir “no”, afectando de forma directa a la unidad educativa en el desempeño laboral; dando paso a la mediocridad, falta de ética profesional, compromiso laboral efectivo entre otros factores. Los factores que afectan el clima laboral en las instituciones educativas se manifiestan con porcentajes positivos, lo que no significa que todo está bien	El presente artículo es de gran aporte a nuestro trabajo de investigación dado que, concibe aspectos relacionados con la comunicación y el clima laboral; asimismo es un gran aporte desde las bases teóricas para el fortalecimiento de la investigación	Lara, L. (2021) La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas	Artículo científico

							dimensiones “capacidad de elogiar” y “expresar sentimientos al momento de relacionarse en el contexto social”.				
2020	Internacional/ Venezuela/ UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR VENEZUELA	Desirée Margarita Martínez Siejas	La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar	Analizar la mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar.	La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Para Rozenblum, (1998) “es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas” (p. 126), es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley.	Se llevó a cabo mediante una investigación de tipo documental y diseño bibliográfico, la técnica consistió en el análisis documental o contenido. Las fuentes ubicadas fueron de carácter documentales, tales como bibliográficas, hemerográficas o archivísticas.	La prevención de disputas en el ámbito escolar no surge por generación espontánea. Requiere de una decisión pedagógica. Se deben pensar las condiciones acerca de las técnicas alternativas de solución de conflictos y desarrollar estrategias de intervención en la escuela. Una gestión del centro educativo, que tenga como norte la mejor convivencia dentro del ámbito escolar, sin duda impactará positivamente el clima social de éste. Aprender a vivir juntos debe formar parte de lo que se entiende por calidad educativa.	En conclusión, la incorporación de la mediación escolar como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar, necesitará de un compromiso, así como nivel de implicación importante a todos los miembros de la comunidad educativa; comenzando por el equipo directivo, profesores, alumnado, los padres y el personal no docente.	El artículo de investigación referenciado representa aportes significativos, ya que provee información asociada a las bases teóricas desde a teoría del conflicto y del mismo modo comprende una de las categorías de análisis estudiadas por el grupo investigador, al presentar la mediación como estrategia de resolución de conflictos y su importancia en este campo.	Seijas, D. M. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0, 24(1), 222-244.	Artículo científico

Aprender a
vivir juntos es
una
necesidad,
más que un
problema

2020	Internacional/ Lima – Perú/ instituciones educativas de la RED N° 13 de Huaral	Luz Milagros Borda Torres	Comunicación interna y clima organizacional en los docentes de las instituciones educativas de la RED N° 13 de Huaral - 2019	Determinar la relación entre la comunicación interna y clima organizacional en los docentes de las Instituciones Educativas de la RED N° 13 de Huaral – 2019	Se enmarcó la tesis en la comunicación interna, tomando como referencia a García (1998) “realizar inversiones en el ámbito interno es mejorar la calidad para los colaboradores”. Entre las teorías sobre la comunicación interna, se tiene la teoría general de sistemas según Von Bertalanffy (1974) (citado en Mateus, 2014), quien afirma que la empresa es una organización	El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional, enfocado cuantitativo; diseño no experimental. El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos aplicados son de tipo cuestionario. Asimismo, se realizaron las validaciones mediante juicio	En los resultados se arribó que el 51,6% de los encuestados, manifestaron que la comunicación interna es adecuada y el 49,5% de los encuestados manifestaron que el clima organizacional es regular. Se concluyó que existe una correlación positiva alta significativa que alcanza un valor 0.725, según el Rho de Spearman, entre la	De acuerdo al objetivo general, se concluye que existe una correlación positiva alta significativa que alcanza un valor 0.725, según el Rho de Spearman, entre la comunicación interna y clima organizacional en las Instituciones Educativas de la RED N° 13 de Huaral. Que existe una correlación positiva entre los canales de comunicación y clima organizacional. Existe una correlación positiva moderada	El trabajo de investigación nos sirve de referente porque representa un aporte significativo a nuestro tema de investigación, debido a que, su objetivo corresponde a la relación entre la comunicación interna y clima organizacional con los docentes; dos aspectos importantes que contribuyen al fortalecimiento de la comunicación para que sea efectiva en los establecimientos educativos y organizaciones. Asimismo, las	Borda, L. (2020). Comunicación interna y clima organizacional en los docentes de las instituciones educativas de la RED N° 13 de Huaral - 2019	Tesis
------	--	------------------------------	---	--	--	---	--	---	--	---	-------

					compuesta por una estructura independiente. Esta teoría deben poner mayor atención a los procedimientos, que producirá mayor logro para ejecutar modificaciones importantes en la empresa	de experto, obteniendo la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach (0,930 y 0,961) siendo los resultados de alta confiabilidad.	comunicación interna y clima organizacional en los docentes de las Instituciones Educativas de la RED N° 13 de Huaral - 2019.	entre la comunicación esencial y clima organizacional.	bases teóricas relacionada representan un gran aporte			
1	2020	Nacional/ Bogotá/ Jardín infantil el rosal de mi infancia	Margarita Dayanne Paulina Osorio, Ortiz Jeimy Natalia Mayorga y Daniela Vargas Infante	Las relaciones entre padres, madres de familia y maestros en el proceso de enseñanza - aprendizaje	Diseñar una propuesta pedagógica para fortalecer las relaciones entre padres de familia y maestros en pro del proceso de enseñanza - aprendizaje de niños y niñas del grado pre jardín del jardín infantil el rosal de mi infancia.	Notar (2005) "la participación de los padres puede ayudar a mejorar la calidad de los sistemas escolares públicos y que unos padres participativos pueden brindar un mosaico de oportunidades para que sus hijos tengan éxito en su tránsito por la escuela" (p.8). Robbins (1998) , la comunicación interpersonal "es la que se da entre dos o más personas de forma directa o por medio de la escritura" (p. 611).	Se realiza una investigación de carácter cualitativo, la cual se da a partir de una observación, con el fin de determinar factores que inciden y afectan en relaciones interpersonales y sociales, seguido de esto se realizan encuestas para identificar a modo personal causas y consecuencias de relaciones, lazos, entre otros. Por último, se realiza una propuesta pedagógica, la cual permite fortalecer dichas relaciones, con el fin de que padres, madres de familia y maestros acompañen procesos formativos de niños y niñas del grado pre jardín. De este modo se realiza un	En la encuesta aplicada a los docentes se evidencia de qué forma se da la relación entre docentes y padres de familia y que tan importante es llevar un buen trato y comunicación con los padres de familia considerando de una u otra manera el vínculo que se debe tener y lo que este influye para el proceso de aprendizaje de los estudiantes.	La familia y la escuela deben ser un equipo capaz de trabajar hombro a hombro, ir por la misma línea, entender que es un trabajo de corresponsabilidad para así ofrecer a los niños y las niñas un proceso de acompañamiento apropiado en la ejecución de sus actividades académicas, fortaleciendo capacidades y habilidades frente a su desarrollo integral.	El trabajo de investigación es pertinente porque relaciona datos significativos en las relaciones la familia y la escuela, lo cual ayudan a comprender más la categoría de Estrategias de Mediación, para fortalecer el diálogo.	Mayorga Peñaloza, J. N., Osorio Ortiz, M. D. P., & Vargas Infante, D. (2020). Las relaciones entre padres, madres de familia y maestros en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Trabajo de investigación.

							análisis cualitativo frente a respuestas y resultados obtenidos, con el fin de intentar dar solución a la problemática expuesta					
2	2019	Internacional/ Uruguay/ Montevideo/ Universidad ORT Uruguay	Katia Papic Domínguez	Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile	Describir los tipos de comunicación organizacional interna que se aplican entre directivos y profesorado en la coordinación del trabajo, con miras al cumplimiento de las metas en la gestión escolar del establecimiento educacional municipalizado en Chile	El fin es generar conocimiento que posibilite, por una parte, caracterizar las prácticas comunicativas en los establecimientos educativos municipalizados en estudio y, por otra, incrementar el conocimiento científico en esta materia dado que el acopio de conocimiento, en el contexto del orbe, no necesariamente posibilita esclarecer esta realidad en los colegios municipalizados	Basada en enfoque mixto de carácter exploratorio y descriptivo a una muestra de 22 establecimientos educacionales municipalizados. Los criterios de selección fueron los siguientes: instituciones que impartieran educación parvularia y/o básica y/o media -ñños y jóvenes-, que fueran dependientes de la Dirección de Educación y del Departamento de Educación, que se hallaran en áreas urbanas o rurales de las comunas de Pudahuel y la Cisterna y que estuvieran activas durante el año 2015. En la fase cuantitativa la metodología consistió en una encuesta administrada al 40 % de los directivos y al 40 % del profesorado. Se recibieron 246 encuestas respondidas. En la etapa	Los resultados del estudio revelan que los directivos ejercitan, de preferencia, el tipo de comunicación formal, descendente, horizontal y ascendente para coordinar al profesorado en el desarrollo del trabajo dirigido al cumplimiento de las metas institucionales. Puede concluirse que el empleo de estos tipos de comunicación favorece la coordinación del trabajo de directivos y profesorado en los procesos de gestión de la organización educativa.	Se reconoce la necesidad de incrementar la práctica comunicativa horizontal y el desarrollo de las páginas Web de las organizaciones educativas. Por tanto se deben perfeccionar estrategias comunicativas intencionadas y sistemáticas para hacer frente a la inestabilidad del sistema educativo en la sociedad de la información, de la comunicación y del conocimiento.	El presente artículo es de gran aporte a nuestro trabajo de investigación en tanto, concibe los tipos de comunicación organizacional interna que se aplican entre los directivos y docentes para la coordinación del trabajo, con miras al cumplimiento de las metas de la gestión escolar lo que permite al grupo investigador determinar como repercute en la comunicación entre docentes y padres de familia.	Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuadernos de Investigación Educativa, 10(1), 63-83.	Artículo científico

							cualitativa se realizaron entrevistas en profundidad a dos directores de la administración de Educación Municipal. Ambos instrumentos citados son de elaboración propia.					
3	2019	Internacional/ España/ LLeida/ 20 centros de primaria distribuidos en cuatro comunidades autónomas (La Rioja, Aragón, Islas Baleares y Cataluña)	Mónica Macia Bordalba	Principales canales para la comunicación familia-escuela: análisis de necesidades y propuestas de mejora	el presente artículo pretende un doble objetivo: 1) analizar las debilidades de la comunicación actual entre progenitores y docentes; y 2) proponer estrategias de mejora que puedan ser implementadas en los centros para el establecimiento de una óptima comunicación con las familias.	La comunicación entre familias y docentes debe incluir y alimentar los dos grandes tipologías comunicativas: el modelo unidireccional, cuyo objetivo principal es la información (es decir, los mensajes fluctúan en un único sentido, generalmente del centro a las familias); y el modelo bidireccional, donde el receptor deja de ser un sujeto pasivo para convertirse también en emisor de mensajes (Garreta y Macia, 2017; Palomares, 2015).	El estudio, que se enmarca dentro de una investigación más amplia sobre la participación de las familias en los centros españoles, utiliza la etnografía como método de investigación.	Los resultados muestran que las escuelas están llevando a cabo múltiples acciones que pueden considerarse buenas prácticas para superar las debilidades de los medios actuales, y que pueden servir como propuestas iniciales para mejorar la comunicación entre docentes y familias.	Este trabajo permite, en primer lugar, definir las líneas generales que deberían guiar los pasos de los actores educativos en la mejora de la comunicación familia-escuela (sobre todo poniendo énfasis en qué y cuándo comunicar). En segundo lugar, este artículo contribuye al adelanto del conocimiento científico en el ámbito comunicativo; un ámbito que a menudo ha permanecido a la sombra del estudio de la participación pero que, dada su importancia capital en la mejora del entendimiento y cooperación entre padres y maestros, debería situarse en el epicentro del debate en torno a la relación familia-escuela.	El trabajo de investigación representa un gran aporte a nuestro trabajo investigativo, en la medida en que estudia las relaciones entre docentes y padres de familia y las implicaciones que trae consigo. Además, comprende los canales de comunicación y las barreras que impiden alcanzar una buena comunicación.	Macia Bordalba, M. (2019). Principales canales para la comunicación familia-escuela: análisis de necesidades y propuestas de mejora. Revista Complutense de Educación, 30(1), 147-165.	Artículo científico

4	2019	Internacional/ Perú/ Piura/ I.E.P. LOS ÁNGELES DE SAN ANTONIO	MILAGROS ANTÓN NORIEGA	ANÁLISIS DE LA PREFERENCIA DE CANALES PARA LA COMUNICACIÓN ENTRE PADRES DE FAMILIA Y DOCENTES DE LA I.E.P. "LOS ÁNGELES DE SAN ANTONIO"	Determinar los canales de comunicación preferidos por los padres de familia para establecer una relación directa con los profesores de la I.E.P. "Los Ángeles de San Antonio" del distrito de Castilla	(Cedaro, 2007) la comunicación es el proceso mediante el cual las personas buscan compartir significados por medio de la transmisión de mensajes. Esta definición se centra en tres aspectos fundamentales como la manera en que las personas se relacionan unas con otras, la forma en la que se puedan comunicar pues debe estar de acuerdo en cuanto a las definiciones de los términos que están empleando y, por último, las ideas que pretenden comunicar pueden hacerse a través de gestos, los sonidos, las letras, los números y las palabras. Según (Alborés Cabaniña, 2005) el canal es el medio físico a través del cual el emisor transmite su mensaje. Puede ser de dos tipos: natural (agua, luz, etc.) o técnico (radio, teléfono, Internet, entre otros). Cabe indicar que el	La presente investigación según (Hernández-Sampieri, Fernández, y Baptista, 2007) se ubica dentro del enfoque cuantitativo simple porque se aplicarán descripciones de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones en las variables de comunicación en las Escuelas para Padres. Además, se trabaja con muestras pequeñas como 30 personas y se utiliza los instrumentos cualitativos como la observación, entrevistas y grupos focales. Según (Behar Rivero, 2008), precisa que este tipo de enfoque recoge información de carácter subjetivo, como lo es el cariño, la afición, los valores y los aspectos culturales. Por lo que sus resultados siempre se traducen en apreciaciones conceptuales (en ideas o	Dentro de la encuesta realizada a los padres de familia se puede determinar que la agenda (43%) es el medio principal por el cual se comunican con el docente de aula, seguido de las entrevistas personales en la que el padre de familia se acerca al aula a sostener una reunión con el profesor. Cuando utilizan la agenda, que es un medio escrito, lo hacen ante alguna situación cotidiana y común, mientras que prefieren las entrevistas personales con el docente cuando es por alguna queja o sugerencia que deseen hacer.	Según la encuesta y focus group realizados a los padres de familia de la I.E.P. "Los Ángeles de San Antonio", la agenda escolar es el canal por el que prefieren comunicarse con los docentes de forma diaria y constante para asuntos particulares y específicos. - Ante una queja o reclamo, los padres de familia, prefieren comunicarse mediante las entrevistas personales con el docente de la institución pues la comunicación es mucho más directa. - La mayoría de padres no sabe utilizar los medios tecnológicos como son las redes sociales (Facebook y WhatsApp), pero los que sí saben, sugieren que haya un grupo de WhatsApp del aula para una comunicación rápida e inmediata con el docente. - La mayoría de padres participa activamente en reuniones citadas por el docente, en las actividades del colegio y en las Escuelas de Padres, mostrando un compromiso y	Este trabajo de investigación se considera un gran aporte a nuestro trabajo ya que comparte una de las categorías teóricas: comunicación efectiva y ofrece un análisis de los canales de comunicación entre docentes y padres de familia lo que comprende además una de las subcategorías que abordará el grupo investigador.	Antón Noriega, M. (2019). Análisis de la preferencia de canales para la comunicación entre padres de familia y docentes de la IEP" Los Ángeles de San Antonio". Castilla, 2019.	Trabajo de investigación.
---	------	---	------------------------	---	--	--	--	---	--	---	---	---------------------------

					canal se percibe a través de los sentidos del receptor. Según (Katz & Kahn, 1995) definen tres tipos de canales según su naturaleza: Canal de comunicación oral, Canal de comunicación escrito, Canal de comunicación electrónico.	conceptos) pero de las más alta precisión o fidelidad posible con la realidad investigada.		participación en los asuntos escolares de sus menores hijos.				
5	2019	Internacional/ Ecuador/ Quito/ Universidad Nacional Federico Villarreal	Patricia Rocío Rojas Jordán	GESTIÓN EDUCATIVA Y LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA RED N° 13 DE HUAYCÁN, UGEL N° 06 – 2017	Determinar la percepción de la Gestión Educativa y los Estilos de Comunicación Organizacional, en los docentes de Educación Inicial de la Red N° 13 de Huaycán, UGEL N° 06- 2017	Para Cassirer; citado por Guzmán P, V. (2012. P. 9) “Lo que distingue en sí al hombre de los otros animales no es tanto la razón, sino la capacidad de simbolizar, es decir, de representar de diferentes maneras sus ideas y emociones para que sus descendientes las conozcan y, a su vez, puedan expresar las suyas”. Para Robbins (1996. P.729) , citado en “La comunicación organizacional se refiere al flujo de información que se presenta dentro de la organización por los diversos	Se aplicó la investigación sustantiva, con sus niveles descriptivo y explicativo, con diseño transaccional correlacional. La muestra de estudios estuvo formada por todos los docentes del nivel de Educación Inicial de la Red N° 13 de Huaycán, haciendo un total de 65 profesores, a los cuales se les aplicó dos instrumentos de recolección de datos denominados: Encuesta para medir la gestión educativa y un test de los estilos de comunicación organizacional.	Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,196$, entre las variables: Gestión Educativa y Estilos de Comunicación Organizacional. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel débil de correlación y la significancia muestra que $P > 0,05$, lo que permite señalar que la relación no es significativa entre ambas variables. Siendo una de las razones	Los resultados correlacionales señalan que no existe una percepción positiva entre la Gestión Educativa y los Estilos de Comunicación Organizacional, en los docentes de Educación Inicial de la Red N° 13 de Huaycán, UGEL N° 06-2017. Según el análisis estadístico tenemos que existe una percepción positiva entre la dimensión institucional de la Gestión Educativa y los Estilos de Comunicación Organizacional, en los docentes	Este trabajo de investigación sirve como referente a la investigación, en el sentido tal que aborda la gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional, con importantes aportes en la relación de referentes teóricos.	Rojas Jordán, P. R. (2019). Gestión educativa y los estilos de comunicación organizacional en los docentes de educación inicial de la red n° 13 de huaycán, ugel n° 06–2017.	Trabajo de investigación.

					canales y redes que existen”.			importantes por las que sugerimos a la UGEL N° 13 de Huaycán, capacitar en temas de gestión académica, administrativa, pedagógica e institucional como en talleres de comunicación organizacional a fin de lograr una mejor participación de toda la comunidad educativa y beneficiar a los usuarios.				
6	2019	Internacional/ Ecuador/ Quito/ Institución Educativa Jatarina	Canales Córdova Génesis Jeomara Narváez Avilés Nicole Graciela	Análisis del manejo y efectividad de la Comunicación Estratégica en la Institución Educativa Jatarina	Analizar el manejo y efectividad de la comunicación estratégica dentro de la Institución Educativa Jatarina entre el año 2016- 2017	Para Ongallo (2007), la acción de comunicar es “intercambiar. De hecho, en sentido estricto, comunicar es entregar a alguien algo propio, por lo general, una información.” (p.146) Vega (2014), para definir a la comunicación organizacional, cita a Eldin (1998) diciendo que es un “proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización con sus consumidores	Se realiza una investigación de carácter mixta, donde interviene el enfoque cuantitativo y cualitativo con el fin de recabar información. Una investigación de campo, apuntamos a la investigación que se realizó en la Institución Educativa con el fin de recolectar información referente a nuestra investigación, esto fue mediante la aplicación de encuestas y entrevistas estructuradas tanto a las	En este sentido la encuesta realizada a los padres de familia de la Institución Educativa Jatarina nos permitió identificar a tres principales medios de comunicación por los cuales se recibe y emite información y son considerados como los más efectivos para recibir información: la agenda escolar representa el 59%, este	Se identifica que existen falencias en torno a la comunicación institucional, a causa que desconocen sobre comunicación interna y comunicación externa y esto tiene repercusiones en las distintas actividades dentro de la Institución Educativa: las docentes de la Institución Educativa conocen muy poco las formas de comunicación que existen dentro de la institución. Existe una falta de colaboración, esto es a causa que las docentes no se	Esta investigación se considera un valioso aporte al trabajo realizado por el grupo investigador, ya que comparte muchos de las unidades teóricas a abordar en el desarrollo de las categorías teóricas planteadas y ofrece referentes teóricos para su tratamiento.	Canales Córdova, G. J., & Narváez Avilés, N. G. (2019). Análisis del manejo y efectividad de la Comunicación Estratégica en la Institución Educativa Jatarina (2016-2017) (Bachelor's thesis, Quito: UCE).	Trabajo de investigación.

					internos y externos. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo con otras empresas". (p.43)	docentes como a la directora de Institución Educativa. Técnicas de recolección de información: censo y entrevista.	medio representa el convencionalismo a la hora de emitir y recibir información, sin embargo existe un 31% de padres de familia que prefiere el correo electrónico tomando en cuenta la inmediatez que posee y las alternativas que brinda el recibir y emitir información por este medio; y por último también se presentó la opción de tener reuniones de padres de familia, esta opción tiene una representatividad del 10%.	sienten parte de la institución. Al momento de crearse la institución educativa se definió los objetivos, la misión y la visión de la misma pero luego, al no comunicarlos o no hacerlo de la manera adecuada, no logra el alineamiento de las docentes con la estrategia corporativa la cual es tan necesario para el buen clima laboral y los resultados.				
7	2018	Internacional/ Chile/ Quillón/ contexto rural de la comuna de Quillón	MARÍA DANIELA ORTEGA ARIAS Y HÉCTOR CÁRCAMO VÁSQUEZ	Relación familia-escuela en el contexto rural. Miradas desde las familias	Develar las representaciones que poseen padres y madres respecto de la relación familia-escuela en el contexto rural de la comuna de Quillón, Chile.	Diversos autores muestran que, tanto la familia como la escuela se beneficia si se lleva a cabo una adecuada relación y colaboran mutuamente (Páez, 2015; Garreta, 2015; Gubbins, 2016). Pero no siempre el clima escolar favorece a una adecuada relación entre	El paradigma corresponde al comprensivo interpretativo; por tanto, se utiliza la metodología cualitativa. El enfoque corresponde al estudio de caso, dado que lo que se pretende es develar las representaciones sociales que estos agentes en particular	Los resultados se exponen en cuatro sub-apartados. El primero de ellos, referido a la relación familia-escuela, presenta, en términos generales, la representación que poseen las familias respecto de las formas en	las familias estiman que la relación familia-escuela depende, principalmente, del papel que el profesorado asuma en su desarrollo. Esto se entiende por cuanto las familias visualizan la relación familia-escuela situada desde un plano principalmente pedagógico. Aunque se	El trabajo de investigación sirve de aporte a nuestro trabajo de investigación en la medida que contempla la importancia de la relación familia-escuela y los beneficios para el rendimiento escolar de los estudiantes y seguimiento de las familias cuando se logra una buena comunicación	Ortega Arias, M. D., & Cárcamo Vásquez, H. (2018). Relación familia-escuela en el contexto rural: miradas desde las familias. <i>Educación</i> , 27(52), 81-97.	Artículo científico

<p>los diferentes actores que rodean al estudiante, pues son múltiples los factores que influyen para que esta etapa se signifique y valore como una grata experiencia. Al respecto, uno de los factores más relevantes es la colaboración mutua entre las familias y la escuela. Autores como Gubbins (2013), Sampé, Arandía y Elboj (2012), afirman que, cuando ambas agencias colaboran entre sí, los estudiantes resultan muy favorecidos. Si los estudiantes perciben una inadecuada relación entre familia y escuela, su experiencia escolar y personal se verá afectada negativamente (Páez, 2015). Tanto es así que autores como Rivera y Milicic (2006) señalan que esta situación puede generar que niños y niñas se sientan inseguros, viendo alterados su autoestima y su desempeño escolar.</p>	<p>poseen de la relación familia-escuela en escuelas rurales pertenecientes al microcentro existente en la comuna de Quillón. Cualquier objeto de la naturaleza social puede construirse como un caso (Coller, 2005).</p>	<p>que esta se modela y expresa en la realidad de las escuelas. El segundo, centra la atención en los cambios que, desde la concepción de las familias, es posible apreciar en las formas de establecer la relación con la escuela. El tercero, alude a la importancia que las familias otorgan a la participación de las familias en la escuela, en este apartado se pone de manifiesto algunas dimensiones de la vida escolar en las que las familias consideran relevante su participación. Por último, el cuarto apartado, aborda los momentos e instancias de participación que las familias reconocen como parte de la cotidianeidad de la escuela.</p>	<p>reconocen a sí mismas con dificultades para apoyar en esa dimensión, la consideran fundamental. Por consiguiente, si la familia no se relaciona de una forma totalmente adecuada con la escuela y el profesorado, es este último quien debiese enseñarles a hacerlo.</p>	<p>entre ambos agentes.</p>
--	---	---	---	-----------------------------

8	2018	Nacional/Colombia/Bogotá/Pontificia Universidad Javeriana	Lina María Abril Rincón	Comunicación en los procesos de gestión organizacional en la institución educativa Nuevo Liceo Académico en Bogotá,	Indagar en la práctica y proponer los cambios de los procesos comunicativos entre los alumnos, docentes, directivos y padres de familia,	Para Gold haber (1994) la comunicación organizacional la define como un proceso dinámico por medio del cual las organizaciones se relacionan con su ambiente y del mismo modo, en el cual las subpartes de la organización se conectan entre sí y forman una red que fortalece el actuar corporativo y as mismo la comunicación organizacional funcionan en un sistema complejo y es abierto que es influenciado en el medio ambiente la cual involucra mensaje, su flujo, su dirección ,personas, actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades. Collado (1999, p. 31) , indica que “La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los	La metodología que se aplicara en esta investigación es el enfoque mixto, en donde se encontrará el planteamiento cualitativo y cuantitativo, se emplearon técnicas y herramientas como la entrevista, la encuesta y la observación. se realizaron 100 encuestas a estudiantes, 12 a docentes y 100 a padres de familia, en donde se profundizó en el papel de la comunicación, las actividades que se realizan, los medios de comunicación utilizados y la forma de emplearlos; también sobre el sentido de pertenencia frente al colegio, la participación en las distintas actividades y finalmente las recomendaciones que darían para mejorar la comunicación.	En este orden de ideas, el medio más conocido por los padres de familia es la agenda, seguido del diálogo directo, aun así, se manifiesta que por falta de tiempo y otras actividades que deben realizar no revisan la agenda de los sus hijos y el 30% de los padres no pueden acercarse todos los días al colegio para dialogar con los docentes. Por otro lado, el voz a voz entre padres de familia e institución es claro y siempre están los espacios para poder preguntarles y dialogar con las docentes, sin embargo, ellos no tienen claro el horario de atención a padres; otro medio de comunicación son las carteleras que están en la parte externa del colegio, En cuanto a	Se pudo concluir que al realizar el cruce de la información recolectada, se evidenció que muchos de los problemas coincidan entre si y al realizar la reunión entre padres de familia y de docentes todos estaban de acuerdo con las falencias percibidas en el diagnóstico y a partir de eso, se comenzó a plantear la propuesta. Se encontraron los siguientes problemas: Ausencia en el sentido de pertenencia, Ausencia de prácticas participativas, Falta de otros espacios de comunicación, Falta de gestión comunicativa, Poca efectividad por los medios existentes, Falta de estrategias y planificación de la comunicación.	Esta investigación se considera un valioso aporte a nuestra investigación ya que se identifican teóricos representativos en la comunicación. Se proponen cambios de los procesos comunicativos entre los alumnos, docentes, directivos y padres de familia para el mejoramiento de la organización en donde la comunicación ha sido importante y ha desarrollado nuevas herramientas y tácticas para una entidad educativa.	Abril Rincón, L. M. (2018). Comunicación en los procesos de gestión organizacional en la institución educativa Nuevo Liceo Académico.	Trabajo de investigación.
---	------	---	-------------------------	---	--	--	---	---	---	---	---	---------------------------

					miembros de la organización o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y 18 conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos.			las actividades de la institución, el 95% de los padres de familia comentaron, que, aunque no las realicen consecutivamente, el dinero y el tiempo es un aspecto el cual no les permite participar en las actividades propuestas, así mismo, otro problema relevante son los permisos en el trabajo, porque ellos no tienen la opción de poder faltar medio día o más horas; el 50% de los padres de familia.				
9	2018	Nacional/ Bogotá/ Kennedy/ Colegio Class IED	MARIO RICARDO PERAZA GONZALEZ	SISTEMA DE GESTION COMUNICACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y FORMAL DEL COLEGIO CLASS IED	Determinar la estructura de un sistema de gestión comunicacional que mejore la comunicación organizacional interna y formal del colegio Class IED	Se enmarcó la propuesta en el área de gestión comunicacional, tomando como referencia a Cassasus quien plantea que la gestión comunicacional es concebida como el desarrollo de compromisos de acción obtenidos de conversaciones para la acción; y éstas se consiguen mediante la capacidad de	El presente trabajo de investigación se fundamentó en enfoque cualitativo, ya que la intención del investigador es comprender la realidad de los sujetos a investigar y en ese proceso formular teorías que le permitan entender y transformar esa realidad observada. El tipo de investigación que se utilizo	Luego del diseño, presentación y validación del sistema de gestión se puedo evidenciar en la población a la que iba dirigida esta investigación, interés por implementar esta propuesta, además se pudo generar reflexiones en torno a la comunicación y de cómo	El sistema de gestión comunicacional del colegio Class IED, se convirtió en una propuesta, para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal de la institución educativa; que le permitió a la institución pensar en la comunicación de una forma más estructurada al plantear distintos componentes que puestos en marcha	El trabajo de investigación representa un aporte a nuestro trabajo ya que tiene como finalidad diseñar una propuesta de gestión en concordancia con lo que busca el grupo investigador que iniciara el camino hacia la reflexión sobre la comunicación efectiva en la institución, sus fortalezas y las oportunidades que puede brindar esta	Peraza Gonzalez, M. R. (2018). Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio Class IED.	Trabajo de investigación.

					formular peticiones y obtener promesas. Así, los instrumentos de la gestión comunicacional son el manejo de las destrezas comunicacional es definidas en los actos del habla; es decir, el manejo de las afirmaciones, las declaraciones, las peticiones, las ofertas y las promesas. Teniendo en cuenta esto y las necesidades halladas en el diagnóstico, se determinó generar un sistema de gestión comunicacional que contribuyera en el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio.	fue la investigación-acción pues esta se basa en la reflexión constante sobre la situación problema escogida y el planteamiento de alternativas que conduzcan a transformar esa situación problema particular. Por otra parte, los instrumentos para la recolección de la información empleados fueron: encuestas al grupo de interés, formatos de evaluación y el focus group.	con su buen uso se puede apoyar los procesos de gestión educativa del colegio.	conjuntamente, pueden incidir positivamente en los procesos de gestión educativa al interior del colegio.	para mejorar los procesos de gestión educativa al interior del colegio.			
10	2018	Internacional/ España/ LLeida/ Universidad de Lleida	Mónica Macia Bordalba	Aproximación teórica a la comunicación familia-escuela: Estrategias de mejora	Presentar las grandes líneas estratégicas que debería seguir cualquier centro para optimizar la comunicación con las familias y dotar a los maestros de las herramientas básicas para que	El presente artículo se sirve de la teoría de las 6W para presentar los principales conceptos e ideas que, según la bibliografía nacional e internacional en la temática, deben situarse en el núcleo estructural de la comunicación familia-escuela.	La metodología se concibe como una revisión teórica sobre el tema (nacional e internacional), las grandes estrategias que debería considerar cualquier escuela a la hora de diseñar un plan de comunicación que pretenda fomentar las buenas	Este artículo recoge y analiza las grandes ideas y directrices que todo centro educativo debería considerar a la hora de diseñar las estrategias comunicativas con las familias. A modo de resumen,	Si se mejora la comunicación con las familias, mejora también la educación de los niños (por qué comunicar). Ahora bien, ¿cómo diseñar un plan de comunicación a partir de estos principios básicos? Nuestra propuesta (aunque las posibilidades son infinitas y las actuaciones han	El presente trabajo es de gran apoyo ya que ofrece una revisión teórica de las relaciones entre familia - escuela y ofrece estrategias de mejora para favorecer la relación entre estos dos agentes, atendiendo a lo que busca el grupo investigador.	Macia. M. (2018). Aproximación teórica a la comunicación familiaescuela: Estrategias de mejora. <i>Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal</i> , 10, 89-112. doi: 10.15257/ehquidad.2018.0010	Artículo científico

puedan diseñar planes de comunicación de acuerdo a sus características y necesidades.

relaciones entre padres y maestros.

estos son los grandes axiomas a seguir: 1) transmitir mensajes unidireccionales y bidireccionales; positivos y negativos (qué comunicar); 2) la escuela ha de erigirse como la generadora de la comunicación (quién debe comunicar); 3) utilizar el canal más adecuado según el contenido del mensaje y el nivel educativo del alumno (dónde comunicar); 4) la comunicación ha de ser proactiva, basada en la rutina y a su vez, en la flexibilidad (cuándo comunicar); y 5) comunicar con las palabras, pero también con la gestualidad, la voz y el espacio físico (cómo comunicar).

de adaptarse a las características de cada contexto) es seguir las siguientes fases: 1) Fase de concienciación y formación interna; 2) Fase de diseño de las estrategias; y 3) Fase de concienciación y formación de las familias.

11	2017	Internacional/ Ecuador/ Guayaquil/ Universidad de Guayaquil	Karla Gallardo Macas, Gloria Novel Martí, Yessenia Rogel Romero, Noel Batista Hernández	Mediación y Cultura de Paz en Ecuador	Insertar la Mediación como un sistema de funcionami ento para la prevención, gestión y resolución pacífica de los conflictos y la rehabilitaci ón de estructuras organizacio nales dañadas por los mismos. Lo que permitirá la construcció n de espacios de consenso y dialogo, en el marco de convivencia universitari o.	Las organizaciones –ciertamente innovadoras- deben orientarse hacia un modo de actuar desde el “tercer lado”, tal y como las nombra Ury , para referirse a las organizaciones que ponen en práctica un sistema global de prevención del conflicto y gestión de las diferencias, mediante el diálogo pacífico, a través de sistemas de mediación (Ury & Piatigorsky, 2000). Con ello se conseguiría sacar el máximo potencial de todos sus miembros, en un intento de trabajar hacia un fin común, más allá de las diferencias, suma esfuerzos, multiplica resultados y compartir los éxitos obtenidos. Es por ello que a este tipo de organizaciones las denominamos “organizaciones de éxito compartido” (Novel, 2010).	Se propone una metodología compleja que aborda el acercamiento desde su esencia cualitativa expresada en la comprensión del fenómeno social desde la propia perspectiva de los actores, que tiene en cuenta los elementos conductuales que alcanzan las motivaciones y creencias generadoras de las acciones. Utiliza también aspecto de la metodología cuantitativa porque corresponde los componentes causales del fenómeno social en su comunicación dialéctica.	Esta investigación realiza un acercamiento conceptual metodológico a la mediación como función instrumental en el fortalecimient o institucional de la Universidad de Guayaquil, aportando un referente en la educación superior ecuatoriana.	La experiencia de este colectivo de autores, así como el acercamiento preliminar y las encuestas de satisfacción realizadas a los actores universitarios, muestran el alto grado de aceptación y de necesidad percibida en lo relativo a disponer de todos estos tipos de intervención mediadora. Por ello, seguimos en el camino de incorporar de modo continuado, nuevas metodologías que nos permitan ayudar a las personas y grupos en estos procesos de reconstrucción de la confianza, de transformación del conflicto en algo útil y creativo, así como crear aprendizajes para el presente y el futuro	El trabajo de investigación constituye un gran aporte a nuestro trabajo de investigación en la medida que concibe la mediación como algo más que resolución de conflictos, y en palabras de los autores se puede hacer de este recurso, un instrumento para la inserción de la cultura del diálogo, de la concordia, de la buena convivencia y de la paz en el trabajo	Macas, K. G., Martí, G. N., Romero, Y. R., & Hernández, N. B. (2017). Mediación y cultura de paz en Ecuador. Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación, 2(3), 01-18.	Artículo científico .
----	------	--	---	--	--	--	---	---	--	---	--	-----------------------------

12	2017	Nacional/Colombia/Casanare/Yopal/ Universidad La Salle	Indira Yelena Rodríguez Salamanca María Nelsi Romero Huertas Shirley Naranjo Tabaco	Estrategias dialógicas e inclusivas que promueven el educar en las emociones en padres y docentes. Tejiendo relaciones más humanas en dos instituciones educativas de Yopal, Casanare	Caracteriza r las estrategias dialógicas e inclusivas que promueven el educar en las emociones en padres y docentes	La Educación dialógica se define el diálogo desde Freire (1970) y Flecha (1997) como un acto creador que transforma el mundo y permite a los sujetos diseñar su propio aprendizaje. La Educación Inclusiva según Echeíta y Ainscow (2011) como un proceso para fortalecer la educación, que permita mejorar la calidad de vida de los estudiantes. El concepto de emociones, tomando aportes de autores como: Vives (2015) y Bisquerra (2005) , convergen en definir las emociones como: acciones humanas y modos de reaccionar, las cuales pueden ser heredadas o adquiridas, influenciadas por el entorno cultural que rodea al individuo. Padierna (2012) plantea como finalidad colaborar en la tarea del educador para el desarrollo de las capacidades	Se adoptó para la investigación, el enfoque cualitativo y el método de investigación- acción, los cuales favorecen el estudio de problemas cotidianos en la práctica docente desde las vivencias, sentido y significado	Esta investigación obtuvo como resultado la transformación de las concepciones y prácticas de docentes y padres de familia entorno al educar en las emociones, una comunidad educativa empoderada en el tema de educación emocional y la construcción de un ambiente institucional más armónico.	Las estrategias dialógicas e inclusivas de taller vivencial y tertulia pedagógica implementadas en esta investigación contribuyeron a la mejora de la convivencia escolar, puesto que permitieron reconocer que toda acción que emprende un individuo debe ser mediada por el lenguaje en relación con la escucha, el diálogo, así como el expresar emociones, sentires y puntos de vista. De igual forma, promovieron reflexiones y transformaciones a partir del compartir de ideas en torno a la educación emocional, en un espacio donde todos aportaron y formaron parte de un grupo. Por último, los docentes deben proveer unas estrategias que favorezcan el integrar a la familia a la vida institucional, con el fin de escucharla, facilitar la apropiación que se haga alrededor del tema del educar en las emociones y gestar la movilización de reflexiones que	Este trabajo de investigación representa un valioso aporte a nuestro trabajo en la medida que ofrece una amplia literatura sobre el diálogo, la importancia de las emociones y la comunicación dialógica, como elementos determinantes para una interacción entre personas más humana.	Rodríguez Salamanca, I. Y., Romero Huertas, M. N., & Naranjo Tabaco, S. (2017). Estrategias dialógicas e inclusivas que promueven el educar en las emociones en padres y docentes. Tejiendo relaciones más humanas en dos instituciones educativas de Yopal, Casanare.	Trabajo de investiga ción.
----	------	---	---	--	--	---	--	---	--	--	--	-------------------------------------

						emocionales de los niños/as, sugiriendo que el programa debe aplicarse integrado dentro del currículum escolar teniendo en cuenta que las emociones, son un aspecto fundamental en el desarrollo de todo ser.			potencien la fuerza del trabajo conjunto, provocando cambios en los entornos escolares con la formación de individuos asertivos en sus proyecciones personales y de relación con el otro.			
13	2017	Nacional/ Colombia/ Córdoba/Montería/Universidad Pontificia Bolivariana seccional Montería	Silvia María Bedoya Pastrana	Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa	El trabajo tuvo como objetivo analizar la comunicación interna de la Institución Educativa Cristóbal Colón de la ciudad de Montería, Colombia, a través de la aplicación de una herramienta de diagnóstico, por medio de cinco categorías de análisis como son: lineamientos y políticas de la institución educativa, estructura organizacional, cultura y clima organizacional, relaciones interpersonales y canales de	Robbins, S. (1999). Teoría de Comportamiento Organizacional. la comunicación interna es uno de los elementos que utilizan las organizaciones para potenciar el trabajo organizativo. Funciona de forma bidireccional, de manera ascendente y descendente	La metodología empleada en esta investigación está basada en un enfoque cualitativo de tipo exploratorio a partir de herramientas, como la observación y la entrevista estructurada, aplicadas a funcionarios de la institución educativa,	Se pudo constatar que en la institución educativa Cristóbal Colón, de carácter oficial, carece de prácticas de comunicación interna entre sus funcionarios lo cual repercute directamente en el quehacer cotidiano, en su imagen y en la consolidación de los procesos académicos	Se puede concluir y reafirmar que las instituciones educativas oficiales necesitan con urgencia valerse de la comunicación como eje que ayude a direccionar los procesos internos. Que es necesario sensibilizar a todos los funcionarios en la reafirmación de la identidad y construcción de la visión, metas y objetivos que se ajusten a las necesidades institucionales. Se hace indispensable crear nuevos canales de comunicación y plataformas tecnológicas para la divulgación de información con el fin de que los funcionarios estén informados en tiempo real de los acontecimientos, hechos y actividades propias del	El trabajo de investigación nos sirve de referente porque representa un aporte significativo a nuestro tema de investigación, debido a que, su objeto de estudio corresponde a una de las variables abordadas en nuestro trabajo, del mismo modo contribuye al fortalecimiento de la comunicación interna como elemento imprescindible en los establecimientos educativos en la medida en que se convierte en factor estratégico que aporta significativamente al logro de objetivos y metas.	Bedoya, P.S. (2017) <i>Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón</i> . Montería, Colombia.	Artículo Científico

					comunicación internos.				colegio, y se logre propiciación.			
14	2017	Internacional/Venezuela//Carabobo/Valencia/Universidad de Carabobo	Alejandra Carolina Domínguez Simón.	Comunicación Organizacional como proceso vital para el fortalecimiento de las funciones gerenciales de las Instituciones Educativas	El trabajo tuvo como objetivo evaluar la Comunicación organizacional como proceso vital para el fortalecimiento de las funciones gerenciales de la U.E. Colegio Sagrado Corazón.	Teoría de la acción comunicativa de Habermas (2002) en la que se expone que la comunicación se da entre dos o más personas de acuerdo a la integración social; y en la Teoría de la comunicación organizacional propuesta por Ibáñez y Gatti (1999).	La metodología empleada estuvo basada en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con un diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo constituida por 20 docentes de la organización en estudio. La muestra fue de tipo poblacional o Censal. La información se recolectó a través de un cuestionario dirigido a los docentes el cual estuvo constituido por 20 preguntas de forma cerrada, dicotómica (dos alternativas de respuestas Sí-No); que fueron sometidas a validación a través del juicio de expertos	Los resultados que arrojan la investigación dan cuenta de una realidad latente en el contexto de la Institución educativa donde se ha desarrollado el estudio. Los aportes y la verdadera significación de esta síntesis de respuestas y sus interpretaciones radican en la posibilidad futura de reflexionar sobre la realidad descrita y de generar estrategias o acciones para mejorar el clima organizacional del Colegio para, de esta manera, evolucionar en lo que respecta a la gerencia. Así	A través del trabajo de investigación se concluye que la comunicación constituye el proceso que se valora como soporte indispensable para la realización de las funciones gerenciales básicas.	Este trabajo nos sirve de referente, puesto que, muestra cómo cobra vital importancia en las organizaciones educativas la comunicación, en la medida que contribuye a la resolución de conflictos y transmisión de información, teniendo en cuenta que la comunicación en el ámbito educativo fortalece las relaciones sociales y relaciones con el personal directivo, personal docente y esto a su vez, conlleva a un alto nivel de desarrollo integral de nuestros estudiantes.	Domínguez, A. (2017) <i>Comunicación Organizacional Como Proceso Vital Para El Fortalecimiento De Las Funciones Gerenciales De Las Instituciones Educativas</i> . Valencia, Venezuela. Universidad de Carabobo.	Proyecto de investigación

								se obtendrán resultados de gran valor en la instauración de una cultura centrada en la sana comunicación y en la interacción que generará eficiencia y calidad en el trabajo.				
15	2017	Nacional/ Colombia/ Manizales/ Dos instituciones educativas de Manizales	Catalina Trujillo Hoyos	Comunicación Interna, Participación y Desarrollo Humano en dos instituciones educativas de Manizales	Identificar las formas de comunicación interna, participación y el desarrollo humano con los que cuentan las instituciones educativas de Manizales objeto de estudio.	Bormann (1983) define comunicación como el proceso social humano por el cual las personas crean, desenvuelven y sustentan la conciencia grupal, compartida y simbólica. (Como se cita en Marchiori, 2009). Pasquali (1970) especifica por comunicación la relación comunitaria humana consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre. (Como se cita en Olmedo, p. 5)	El estudio es exploratorio, de tipo mixto ya que incluye la realización de entrevistas individuales y la aplicación del cuestionario. Dado que el propósito consistía en comprender e interpretar cómo la comunicación interna posibilita la participación dentro de las acciones en la organización y la manera como se tejen las relaciones sociales en dichas empresas con el fin del desarrollo de las personas, se recurrió al enfoque metodológico de la etnografía analítica, mediante la observación, las entrevistas semiestructuradas y estructuradas a nivel individual y la revisión	Esta Institución educativa cuenta con un nivel bajo de comunicación interna debido a que: <ul style="list-style-type: none"> - No se usa para inspirar y crear una visión compartida. (Senge, 1992) - Predomina la comunicación descendente y el rango por encima de las ideas. (Mintzberg, 1996) - Con poca frecuencia se usa el diálogo como forma máxima de comunicación interpersonal, ni se logra el consenso en la toma de decisiones. (Pasquali, 1970) - Se "mata" al que dice la verdad (Goldsmith, 1996) 	La Comunicación Interna es una herramienta de gestión con gran valor ya que permite hacer el tránsito de organizaciones en las que opera la rigidez y la poca importancia dada al colaborador a las que el colaborador es protagonista en el avance de la organización. Esta además, es social inseparable de la desarrollo humano dada su naturaleza para generar relaciones por medio de la práctica conversacional (como medio de comunicación preferido por los trabajadores consultados) y buscar de este modo el progreso y la felicidad de los miembros.	El aporte que representa el trabajo de investigación a nuestro proyecto radica en la fundamentación teórica relacionada con la importancia de la comunicación, especialmente la comunicación interna como garante del proceso de gestión óptimo.	Trujillo Hoyos, C. (2017). Comunicación interna, participación y desarrollo humano en dos instituciones educativas de Manizales.	Proyecto de investigación

<p>Paralelamente, describe la pura esencia de la comunicación como parte inexorable de la propia existencia del hombre, sin la cual la sociedad no podría existir. "La comunicación aparece en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse" y eleva el diálogo como "la relación de comunicación soberana y por excelencia (...) adoptado en su pleno sentido dialéctico, comunitario, simétrico y recíproco".</p>	<p>documental de manuales y políticas organizacionales y de comunicación interna de dos instituciones educativas seleccionadas.</p>	<p>- Las áreas funcionan descoordinadamente. (Gordillo, 2015) - Los mensajes transmitidos son invalidados por los receptores al no estar sostenidos en valores y principios. (Gordillo, 2015) - Hay incoherencia entre lo que la institución es, lo que hace y lo que dice. (Costa, 2010) - Los escasos procesos de comunicación interna debilitan la cultura organizacional al no compartirse valores, creencias y expectativas. (Siehl y Martin, 1984) - Las nuevas tecnologías se usan para informar sobre la marcha y no para apropiarse, recircular o crear contenido (Jenkins, 2006) - Falencia de medios internos que</p>
--	---	---

								apoyen el direccionamiento estratégico de la institución. - Prevalece el rumor como medio de información.				
16	2017	Internacional/ Guatemala/ Quezaltenango/ Universidad Rafael Landívar	ESTEFANNY YOHANA RODAS VILLAGRÁN	COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO	Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo	De la Cruz (2014) expresa que la comunicación efectiva es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, en esto se establece que sea efectiva; así mismo el intercambio de mensajes que se dan entre varias personas con el fin de informar o persuadir emociones. Winter (2007) refiere que el trabajo en equipo es un conjunto de individuos que trabajan unidos para mejorar un proceso, influye el conocimiento y la experiencia que posee cada miembro del equipo para alcanzar verdaderas mejoras con un	El estudio se hizo con 35 colaboradores, se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas abiertas con el fin de no delimitar las alternativas de respuesta, el diseño de investigación fue de tipo descriptivo. La metodología estadística estuvo basada en la significación y fiabilidad de proporciones.	Los resultados obtenidos indican que cuando se trabaja en equipo la comunicación es determinante y efectiva para que desarrollen sus actividades. Para transmitir información se debe tener más conocimientos de los canales de comunicación.	Se concluyó que existe relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo, al identificar que la transmisión de información es necesaria para el correcto desempeño de los empleados, por lo tanto se recomendó un plan de mejoramiento de los procesos comunicativos para fortalecer el trabajo en equipo.	El trabajo de investigación sirve de aporte a nuestro trabajo ya que identifica las relaciones de un trabajo en equipo para que se de una comunicación efectiva al interior de las institución	Rodas, E (2007). Comunicación efectiva y trabajo en equipo	Trabajo de investigación.

					trabajo colaborativo no individual.							
17	2017	Internacional/ México, Jalisco/ San Pedro Taulepaque/ Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente	Anthony Joseph Montante Resendiz	Intervención de la Comunicación efectiva dentro del ámbito educativo	El objetivo es crear a través de la comunicación un clima laboral transformacional entre profesional es docentes con la finalidad del mejoramiento institucional académico.	Según Martínez (2008) la comunicación es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera la última respuesta con el fin de cambiar o reforzar un comportamiento de aquel que lo recibe. Huberman (1993) es necesario como docentes la retroalimentación profesional y mantenerse al corriente de las nuevas teorías o desafíos que se presenten en la comunidad. Desde la perspectiva de Pozner (1997) , "la intervención institucional debe considerar la totalidad de las dimensiones o ámbitos de la gestión que constituyen contenedores globales de la praxis, a través de líneas de acción para la mejora, dando sentido a la mejora en la organización.	En esta investigación el paradigma utilizado fue deductivo, la técnica usada fue la entrevista que es una técnica para recolectar datos a través del dialogo. Con un enfoque es cualitativo. La encuesta fue aplicada a profesores, esta información aportó datos cualitativos sobre la trayectoria de la institución en relación al clima de trabajo	En el ámbito de la organización se encontró la correlación entre la necesidad de formar parte y crear una organización que sea coherente, con toque humano, y orientado hacia una comunidad de profesionales, alumnos, y padres de familia. La burocracia además de ineficiente a veces es causa de que exista una sobre carga laboral. En los encuentros que se llevaron a su término, hubo oportunidad de una apretura donde el docente pudo desahogar y descubrir una vez el por qué aun siga en la institución. En el seguimiento de trabajar en equipo y crear un ambiente laboral más unido y orientado hacia la	En esta investigación se puede concluir que el clima laboral es un poco complejo y requiere atención en comunidades educativas por la naturaleza del ambiente. En instituciones educativas existe una comunidad de profesionales, de alumnos, y padres de familia que forman parte de una mayor comunidad. Es por eso que es necesario escuchar lo que tiene que decir el docente que viene siendo el corazón de la institución y el primer contacto para la mayoría de las entidades comunitarias.	Este trabajo de investigación es pertinente porque relaciona aspectos importantes para mantener un buen clima laboral al interior de la institución, especialmente entre los docentes a partir de la Comunicación efectiva; asimismo sus beneficios dentro del campo académico de manera horizontal y direccional.	Montante,A. (2017)	Trabajo de investigación.

							comunidad, se vio presentar y diseñar una planeación didáctica trascendente				
18	2017	Nacional/ Colombia/ Bogotá/Universidad Libre	María Isabel Gutiérrez Alonso	Propuesta de Gestión para mejorar la comunicación interna entre docentes y padres de familia del gardo 5° del Colegio Inem Santiago Pérez	Presentar una estrategia de gestión educativa que contribuya a mejorar la comunicación entre docentes y padres de familia de los grados quinto de educación básica primaria del colegio INEM Santiago Pérez, jornada tarde.	(Massoni, 2008) , donde define la comunicación como un espacio de encuentro directo entre los actores que trata de evitar malentendidos, comprendiendo la diferencia entre los actores. Habermas (1984) define la acción comunicativa como una relación interpersonal lingüística que busca el mutuo entendimiento y el consenso.	Este trabajo de investigación de perspectiva cualitativa se encauza en estudiar desde la determinación y conocimiento de una situación problemática relacionada con los enfoques de la investigación cualitativa, dentro de la investigación social, están: La teoría explicativa a la cual pertenecen, la Investigación acción y la teoría Fundada y la teoría interpretativa a la cual pertenecen la etnografía y la etnometodología . El enfoque elegido para realizar este trabajo de investigación, es desde la perspectiva interpretativa, la etnografía, enmarcada en los fundamentos teóricos del interaccionismo simbólico o sociología cognoscitiva. La muestra estuvo conformada por 56 padres de familia y ocho	De acuerdo con los resultados el 37% de los padres, dicen que la comunicación es mala, porque en el momento de poner alguna queja no son escuchados. Algunos dicen que los docentes no informan a tiempo los inconvenientes con los niños tanto de convivencia como de académico. Algunos padres se quejan de que la única comunicación es cuando hay reuniones de entrega de boletines. Otros padres dicen que algunos maestros los hacen esperar mucho para atenderlos, y que la comunicación es muy breve, algunos se quejan de que algunos maestros no saben nada de lo que se les	Es importante la evaluación institucional, y la evaluación de los planes de mejoramiento, así como el seguimiento que se realice de esta propuesta. El seguimiento permite recoger información, para llevar a cabo nuevos planes de mejoramiento. Se invita a la comunidad educativa, a un cambio de actitud, y de la forma de realizar las tareas cotidianas, a promover la participación de los padres de familia y de docentes, a concientizar el deseo de mejorar la institución, por parte de los equipos de trabajo, para así disminuir los problemas de comunicación entre docentes y padres de familia que se han venido presentando; esto seguido de la determinación de objetivos y pautas claras de organización de procedimientos y manejo de medios	Este artículo nos sirve de referente para nuestro trabajo de investigación ya que nos permite identificar referentes teóricos y características importantes sobre la comunicación que debe existir entre padres de familias y docentes al interior de las instituciones educativas para su fortalecimiento.	Gutiérrez, M. (2017). Propuesta de Gestión para mejorar la comunicación interna entre docentes y padres de familia del gardo 5° del Colegio Inem Santiago Pérez.

<p>docentes, a través de un cuestionario se realizó la caracterización de los docentes y de los padres de familia.</p>	<p>pregunta porque los docentes son nuevos y no conocen la institución. Solo un 44% de la mayoría de los padres encuestados, reconocieron que pocas veces buscan comunicarse con los docentes, a no ser que sean citados por ellos. Un 44% de la mayoría de los padres encuestados, reconocieron que pocas veces buscan comunicarse con los docentes, a no ser que sean citados por ellos. Las opiniones de los padres de familia están divididas en 37.5%, dicen que lo que afecta la comunicación entre padres y maestros es la falta de disponibilidad de tiempo y de voluntad, para que haya un acercamiento entre padres y maestros, por parte de los padres de familia, un 37.5%, dice que falta compromiso</p>	<p>y canales de comunicación logran que los problemas de comunicación encontrados se disminuyan notoriamente y se evolucione hacia una gestión administrativa que organice los demás procesos institucionales con pautas similares, en aras de encontrar los resultados esperados.</p>
--	---	--

								por parte de los padres, que cuando son citados, muchos de ellos no asisten y muestran poco interés en las actividades de sus hijos, por lo cual poco colaboran.				
19	2017	Internacional/ Perú/ Áncash/ Nuevo Chimbote/ I.E. N° 88227 Pedro Pablo Atusparia	Karina M. Roncal Caldas	La comunicación interna y la gestión educativa en la I.E. N° 88227 Pedro Pablo Atusparia, Nuevo Chimbote	Determinar el tipo de relación que existe entre la comunicación interna y la gestión educativa, en la I.E. "Pedro Pablo Atusparia" del distrito de Nuevo Chimbote,	mejorar la gestión educativa y así brindar un servicio de calidad en el sector estatal en la cual están ligadas y esperanzadas miles de familias en nuestra sociedad. De esta manera se podrán tomar medidas correctivas o implementar programas y/o estrategias de intervención. De igual manera se logrará entender mejor la funcionalidad y eficacia de cada pieza de la organización que son; los jefes, trabajadores y operarios.	Investigación cuantitativa, de nivel descriptivo, y diseño correlacional no experimental. Se aplicó dos instrumentos de medición, que son dos cuestionarios de preguntas cerradas. Era necesario utilizar un cuestionario diferente porque la categorización de cada variable es distinta de la otra.	La relación entre la Comunicación interna y la Gestión educativa, según la prueba estadística de Pearson es de $r_{xy} = -0,05 = -5\%$, de lo que se puede afirmar que la relación es indirecta y pobre, según escala de Pearson y por la prueba "t" Student se determinó la significatividad de la correlación $t_{cal} = -0,42$, que es menor que $t_{tab} @ 1,998$, por lo que se afirma que la correlación no es significativa.	La correlación no es significativa. Porque la influencia de una variable sobre la otra es mínima y el estado de las variables es de magnitudes inversamente proporcionales.	El presente trabajo representa un aporte significativo en cuanto a la relación existente entre la comunicación organizacional y gestión escolar y como ésta se constituye en una bina sumamente importante para consolidar procesos de calidad.	Roncal, K. (2017). La comunicación interna y la gestión educativa en la I.E. N° 88227 Pedro Pablo Atusparia, Nuevo Chimbote, 2016. In <i>Crescendo</i> , Vol. 8, N.º 2, pp. 241-252 https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/in-crescendo/article/view/1470/1352	Artículo científico

20	2016	Internacional / Turquía/ Ankara/ Congreso de Investigación Educativa de Eurasia/ Cinco distritos educativos en el centro de la ciudad de Elazig	Fatma OZMEN Cemal AKUZUM Muhammed ZINCIRLI Gulenaz SELCUK	The Communication Barriers between Teachers and Parents in Primary Schools	Determinar las barreras de comunicación entre padres y maestros, con base en las opiniones de los maestros de primaria.	Aslan, 1984/ Relaciones entre la escuela y la familia en el nivel de educación primaria la comunicación saludable entre maestros y padres no siempre es posible, existen numerosas barreras que en varios niveles pueden afectar negativamente el proceso de comunicación. Estas barreras pueden surgir con relación a los recursos escolares, niveles de desarrollo profesional de los docentes, características familiares y ambientales.	Esta investigación es un estudio descriptivo de tipo encuesta. Debido a la formación de muestras de tipo estratificado y aleatorio. La herramienta de recopilación de datos utilizada fue una escala de cuatro dimensiones desarrollada por los propios investigadores. En el análisis de los datos, se utilizaron pruebas paramétricas y no paramétricas.	Los hallazgos revelaron que los maestros experimentaron barreras "individuales" en un nivel "general", pero otras barreras relacionadas con la "accesibilidad" y el "campo y el estado" "sociocultural es" se experimentaron en el nivel "muy raro" sin cualquier diferencia significativa considerando el género y las ramas de los maestros. Sin embargo, los maestros novatos (5 años y menos experiencia laboral) declararon significativamente las barreras más individuales y también las más relacionadas con las otras dimensiones.	Este estudio concluye la importancia de abordar las barreras en la comunicación, lo que se considera vital para lograr los objetivos educativos de manera efectiva. Enfatiza además en la capacitación de los administradores escolares, maestros y familias sobre cómo adquirir habilidades de comunicación efectivas que contribuyan al logro de los estudiantes.	El trabajo de investigación es de gran aporte para nuestro trabajo en la medida que nos ayuda a contemplar la incidencia de las barreras de comunicación en la búsqueda de una comunicación efectiva	Ozmen, F., Akuzum, C., Zincirli, M., & Selcuk, G. (2016). The communication barriers between teachers and parents in primary schools. Eurasian Journal of Educational Research, 66, 26-46 http://dx.doi.org/10.14689/ejer.2016.66.2	Artículos de revistas; Informes – Investigación
----	------	---	--	--	---	---	--	---	---	--	--	---

21	2016	Internacional/ España/ Málaga/Universidad de Málaga/Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad	Gabriela Katia Papic Domínguez	La Comunicación Organizacional en Entidades Educativas	Analizar la aplicación de la comunicación organizacional interna entre los directivos y el profesorado en el marco del incremento de la eficacia de la gestión escolar en el establecimiento educativo adscrito a las comunidades de Pudahuel y de la Cisterna.	La comunicación interna, parafreaseando a Pinillos (1996:56) , se sustenta en la utilización de medios dirigidos a favorecer el contacto personal entre los directivos y los integrantes de su equipo de trabajo y de éstos entre sí; los medios de comunicación interna de carácter personal benefician el contacto entre personas y un flujo de información en doble sentido; los canales personales han sufrido pocos cambios esenciales, dado que las organizaciones han empleado acciones similares, en situaciones de improvisación, de crisis o de intuición.	El estudio se caracteriza por ser de tipo mixto, de carácter exploratorio, descriptivo y primario, dado que aborda la exploración de la aplicación de la comunicación organizacional interna entre los directivos y el profesorado en el marco del incremento de la eficacia de la gestión escolar; y el de enfoque integrado multimodal o enfoco mixto	Se considera que si se utilizan los tipos de comunicación organizacional interna entre los directivos y el profesorado entonces se propicia la coordinación del trabajo, dirigido al cumplimiento de las metas de la gestión escolar en el establecimiento educativo, adscrito a las comunidades de Pudahuel y de La Cisterna. Se considera que si se emplean diversos medios de comunicación organizacional interna entre los directivos y el profesorado entonces se incide en el fortalecimiento o de su unión cultural, en la gestión escolar del establecimiento educativo, adscrito a las comunidades de Pudahuel y de La Cisterna. Se considera que si se emplean diversos medios de comunicación organizacional	En consecuencia, se puede sugerir al parecer ciertas tendencias en el manejo de la comunicación organizacional interna que propician la eficacia de la gestión escolar en el establecimiento educativo porque la práctica de la comunicación organizacional interna le aporta a los directivos a alcanzar la eficacia en el desarrollo de los procesos educativos, en el ejercicio de la gestión escolar se aplican procesos de comunicación que permiten desarrollar una labor docente eficaz, las actividades de comunicación desarrolladas entre directivos y profesores permiten concretar una gestión eficaz del establecimiento educativo y, además, con motivo de anotar en este proceso comunicativo los directivos y profesores utilizan de preferencia medios impresos para transmitirse información mutuamente.	La presente tesis Doctoral representa un valioso aporte a nuestro trabajo de investigación ya que abarca una amplia recolección de teorías y literatura relacionada con nuestro objeto de estudio, así como instrumentos para recolectar información acorde a nuestro tipo de investigación.	Papic, G. (2019). La Comunicación Organizacional en entidades educativas. Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga, 819.	Tesis Doctoral
----	------	---	--------------------------------------	--	--	---	--	--	---	--	--	-------------------

l interna entre los directivos y el profesorado entonces se incide en el fortalecimiento de su unión cultural, en la gestión escolar del establecimiento educativo, adscrito a las comunas de Pudahuel y de La Cisterna. Se considera que sí se identifican algunos rasgos del flujo comunicativo dado entre los directivos y el profesorado entonces se posibilita detectar ciertas tendencias en el manejo de la comunicación organizacional interna, que propician la eficacia de la gestión escolar en el establecimiento educativo,

22	2016	Nacional/ Bogotá/Bosa/ COLEGIO BRASILIA BOSA I.E.D. SEDE A	MYRIAM MARITZA TRIANA MARTINEZ Y NORMA CONSTANZA PÉREZ ARIAS	FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ENTRE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES, A PARTIR DE CIRCULOS DE CALIDAD COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DIRECTIVA EN EL COLEGIO BRASILIA BOSA I.E.D. SEDE A JORNADA MAÑANA	Fortalecer la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes a partir de la implementación de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el colegio Brasilia a Bosa I.E.D. Sede A, jornada mañana.	En el contexto de las instituciones educativas la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes es la que direcciona todos los procesos que constituyen la dinámica institucional. En consecuencia el direccionamiento o estratégico de esta comunicación organizacional es factor fundamental en la gestión educativa, tal como lo afirma Andrade (2005) cuando compara la comunicación organizacional con el sistema circulatorio que oxigena todas las células, así mismo ésta última hace que fluya y se retroalimente la información de manera permanente en todas las direcciones, y a todos los actores.	El enfoque es cualitativo porque se trata de interpretar y comprender los procesos de comunicación de un grupo específico, como son los docentes y directivos docentes del colegio Brasilia Bosa, jornada mañana, sede A, en el cual las investigadoras hacen parte de esta realidad (Galeano, 2004). Por otra parte, al utilizar como instrumento la observación participante, este trabajo tendrá una percepción intersubjetiva. El tipo de investigación es descriptivo – explicativo, descriptivo porque busca precisar las características de los procesos comunicativos de los docentes y directivos docentes del colegio Brasilia Bosa, y explicativo porque está dirigido a responder a las causas de una situación específica de la institución. (Hernández et al., 2007).	Se asevera el fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes en cuanto al aumento de la efectividad de los canales y medios de comunicación existentes, evidenciado en una disminución de las dificultades con cada uno de ellos y con la información, y a la generación de una red formal virtual que actualmente es utilizada frecuentemente por su accesibilidad, que además fomenta la retroalimentación por su interactividad .	los Círculos de Calidad como herramienta de gestión directiva generó espacios de participación, reflexión, entendimiento y consenso en la toma de decisiones para la solución de problemas, es decir un verdadero trabajo de equipo. Se evidenció la importancia de la incorporación de las TIC, a la gestión de la comunicación con el uso de herramientas como la Webquest, ya que posibilita la capacitación permanente, al mantenerse en la red podría ser explorada por el 100% de los docentes, docentes orientadores y los directivos docentes de la institución. Igualmente, el empleo de redes sociales como canales de 89 comunicación formal entre docentes y directivos docentes, mejoró la fluidez y la difusión inmediata de la información, a la vez se confirmó la importancia de la comunicación informal, que alimenta la retroalimentación	El proyecto de investigación representa un gran aporte a nuestro trabajo ya que su alcance apunta a la implementación de una propuesta de gestión en concordancia con lo que busca el grupo investigador. Merece además la revisión de la implementación de Círculos de Calidad, aplicados como herramienta de gestión directiva, de una manera flexible, buscando la participación, el consenso, empoderamiento de los docentes y directivos docentes en busca de soluciones colectivas a una problemática evidenciada en uno de los procesos transversales y estratégicos fundamentales, como es la comunicación organizacional.	Triana Martínez, M. M., & Pérez Arias, N. C. (2016). Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el colegio Brasilia bosa ied sede a jornada mañana.	Proyecto de investigación
----	------	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	---------------------------

de la
comunicación
formal.

23	2016	Internacional/México/ Universidad de América Latina	Mónica Libertad Martínez Peraza y Sara Julia Castellanos Quintero	La comunicación efectiva y asertiva entre maestros, alumnos y padres de familia: experiencias en una telesecundaria en México	Identificar las interacciones que obstaculizan la comunicación asertiva y efectiva entre la familia, maestros y alumnos.	<p>Gasperin 2005, señala que una de las necesidades más apremiantes del hombre es la necesidad de relacionarse; es decir, de entrar en contacto con los demás y, sobre todo, con algunos de manera más íntima. Además, señala que la comunicación se define en un contexto. La comunicación tiene tres elementos que la hacen efectiva o que permiten cumplir su propósito: el qué, el cómo y el cuándo.</p> <p>Vieira (2007), señala que el asertividad no se encuentra solo en las palabras y en la forma de pronunciarlas. Es fundamental tener en cuenta todo tipo de comunicaciones no verbales (posición y postura) cuando se habla de la comunicación asertiva.</p>	La investigación presentada fue de corte descriptiva y no experimental, fue llevada a cabo en la Telesecundaria de Tlanehuayocan, Veracruz, México. Se trabajó con la hipótesis de que una interacción comunicativa deficiente entre padres, maestros y alumnos obstaculiza una comunicación asertiva y efectiva. Para recabar los datos empíricos se aplicó una encuesta que utilizó la escala Likert	Los resultados mostraron que la comunicación se ve afectada por la interacción no adecuada entre los sujetos participantes. Se propuso a la dirección de la escuela realizar una serie de actividades para el logro de una comunicación asertiva y efectiva las cuales forman parte de la ruta de mejora escolar y así contribuir a solucionar la problemática que se presenta.	En esta investigación se constata que las interacciones comunicativas siempre van a estar presente en todos los ámbitos del ser humano, de ahí la importancia de que se conozcan y que se den de una manera asertiva y efectiva. En esta investigación se confirma la hipótesis que se planteó: La interacción comunicativa deficiente entre padres, maestros y alumnos obstaculiza una comunicación asertiva y efectiva.	Este artículo representa un valioso aporte a nuestro trabajo de investigación ya que se rescata la importancia de la comunicación con respecto a la familia que es núcleo primario de los alumnos, y los maestros que son el segundo agente, puesto que pasan gran parte del tiempo en la vida escolar en términos de los autores. Ofreciendo una literatura relacionada con la comunicación efectiva y su importancia en la interacción entre docentes y padres de familia.	Castellanos y Martínez (2016). La comunicación efectiva y asertiva entre maestros, alumnos y padres de familia: experiencias en una telesecundaria en México. Revista Internacional de Didáctica y Organización Educativa, 1(1).	Artículo científico
----	------	---	---	---	--	--	--	---	---	--	--	---------------------

24	2016	Internacional/Estados Unidos/ Oregón/Eugene/Universidad de Oregón	RACHEL T. SANTIAGO, S. ANDREW GARBACZ, TIFFANY BEATTIE, AND CHRISTABE LLE L. MOORE	Parent-teacher relationships in elementary school: an examination of parent- teacher trust	Investigar la influencia de las variables demográficas en la confianza y las relaciones de los padres.	Los modelos teóricos sugieren la importante influencia que las familias y las escuelas tienen en el desarrollo de los niños. Según un modelo ecológico (Bronfenbrenner 1977), existen relaciones recíprocas entre individuos y sus entornos. Dentro de un modelo ecológico (Bronfenbrenner 1977), El microsistema comprende entornos específicos en los que residen los niños (p. ej., el hogar, la escuela). los mesosistema incluye interacciones entre microsistemas, como las relaciones recíprocas que existen en el hogar y la escuela. Al enfocar las intervenciones a nivel meso sistémico, las interacciones entre los sistemas están dirigidos a construir una comunidad integral de apoyo y promover resultados	Emplean dos tipos de análisis para cada variable dependiente: análisis de correlación de orden cero y análisis de varianza únicos. Las correlaciones de orden cero proporcionan información sobre la relación entre dos variables sin embargo, dadas las limitaciones de correlación de orden cero relacionadas con la varianza compartida con otros variables y efectos supresores potenciales (Nunnally y Bernstein, 1994), hemos incluido únicos Resultados de varianza.	Para todos los resultados de regresión, hemos interpretado tanto estandarizado s como no estandarizado s, coeficientes para proporcionar una visión global de la fuerza de las relaciones. Proporcionar una estimación de la magnitud del efecto. Para las preguntas de investigación primera y tercera (confianza y variables demográficas; confianza y padres participación educativa), empleamos análisis de regresión múltiple para examinar la varianza única de cada variable predictora para cada variable dependiente y análisis de regresión múltiple individual para establecer correlaciones de orden cero. Para la segunda pregunta de	El presente estudio examinó la confianza de los padres de los maestros y las escuelas para identificar los predictores de la confianza de los padres, si la confianza de los padres predice la participación y las relaciones entre la confianza de los padres y las dimensiones del comportamiento del estudiante. Los resultados indicaron que las variables demográficas predicen la confianza de los padres y la confianza de los padres está asociada con varias dimensiones y percepciones del comportamiento del alumno. Los estudios futuros deberían tratar de utilizar muestras más grandes y más diversas que las que fueron incluidos en este estudio. Además, recopilar evaluaciones directas del comportamiento del estudiante y la información sobre la confianza de los padres y maestros entre sí fortalecería esta literatura.	El trabajo constituye un aporte significativo a nuestro trabajo de investigación ya que aborda temas como la confianza para consolidar procesos académicos exitosos y la importancia que obra la relación entre padres y docentes de la mano con el objeto de estudio del grupo investigador.	Santiago, R. T., Garbacz, S. A., Beattie, T., & Moore, C. L. (2016). parent-teacher relationships in elementary school: An examination of parent-teacher trust. <i>Psychology in the Schools</i> , 53(10), 1003- 1017.	Artículos de revistas; Informes - Investiga ción
----	------	---	---	--	---	--	---	---	--	--	---	--

						positivos comportamiento a través de la configuración.		investigación (confianza y comportamiento del estudiante), creamos seis variables SDQ, uno para cada uno de los cinco factores y un puntaje general descrito por Goodman (2001). Luego empleamos un Pearson análisis de correlación para evaluar la relación entre las dos dimensiones de confianza (profesor y escuela), y los cinco factores SDQ y las dificultades generales del SDQ. Resultados que alcanzaron significación estadística en $p < .05$ se revisan.				
25	2015	Internacional/ Perú/ Cerro de Pasco/ I.E “ANTENOR RIZO PATRÓN LEQUERICA”	Enrique Loyola Santiago	BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO DE LOS ALUMNOS DE LA I.E “ANTENOR RIZO PATRÓN LEQUERICA” CERRO DE PASCO	Descubrir cuáles son las barreras comunicativas que interfieren en la comunicación entre docentes y alumnos en el aula y a nivel institucional para interpretar sus	Al comunicarnos pretendemos establecer una comunidad con el otro, nos proponemos compartir una información, una idea, una actitud y un sentimiento.”(Ibarra, L. 1988) La comunicación es un proceso de integración	El presente trabajo se fundamentó en un tipo de investigación: aplicativo. Metodología de la investigación: descriptivo-explicativo, diseño de la investigación: no experimental-expofacto. Con aplicación de encuestas tipo cerrado.	El resultado obtenido de 0.72; este valor se encuentra cerca al valor aceptable de 1, esto nos muestra que existe una correlación aceptable y positiva, entre los resultados obtenidos de la encuesta sobre las	Los docentes no se preocupan por la práctica de una comunicación asertiva. Un docente es asertivo cuando, sabe manejar adecuadamente sus interrelaciones con el estudiante que confía en él, que le deposita su confianza, que espera respeto, que está dispuesto a escuchar sus	El trabajo de investigación representa un aporte dado que estudia las barreras de comunicación en relación con las variables que abordará el grupo investigador. Aporta además información relacionada con la recolección y tratamiento de datos que pueden	Loyola Santiago, E. (2016). Barreras de la comunicación y desarrollo educativo de los alumnos de la I.E Antenor rizo patrón Lequerica-Cerro dePasco.	Trabajo de investigación.

				consecuencias en el desarrollo de habilidades y destrezas en el proceso de la enseñanza aprendizaje .	entre las personas en el cual se expresan sus cualidades psicológicas y en el que se forman y desarrollan sus ideas, representaciones y sentimientos etc.		barreras comunicativas en los educandos de la Institución Educativa Antenor Rizo Patrón Lequerica.	opiniones, puesto como se sabe, una persona es asertiva cuando es capaz de expresar sus deseos y sentimientos personales respetando los derechos y sentimientos del otro.	sugerir a nuestro trabajo múltiples opciones.			
26	2015	Nacional/ Pereira/ Universidad Católica de Pereira	Mireya Ospino Botero y Diana María Manrique Carvajal	El reto de la escuela: profundizar su relación con la comunidad escuela y comunidad	Comprender los aspectos contextuales, pedagógicos y los resultados que se gestan desde las prácticas educativas de cuatro Instituciones que están realizando un trabajo para promover el desarrollo familiar y comunitario .	De acuerdo con la teoría Roza (1992), cuando afirma que el desarrollo comunitario está vinculado con los procesos de transformación que genera de manera autogestionada una comunidad, en especial cuando está transversalizado por la formación/capacitación que les permite avanzar en los aprendizajes necesarios para estos propósitos.	Su desarrollo metodológico contempló un enfoque cualitativo por considerar la realidad como dinámica, global y construida en un proceso de interacción; desde lo epistemológico asumió una vía inductiva, es decir, partió de la realidad concreta y los datos que esta aportó para llegar a una teorización posterior; en el plano metodológico tuvo un diseño de carácter emergente, construyéndose a medida que se avanzó en el proceso de investigación, lo que implicó "meterse en la realidad", objeto de análisis, para poder comprenderla tanto en su lógica interna como en su	Desde las facultades de educación o programas de formación docente, se podría incluir el componente educación comunitaria, para que partiendo de este, los nuevos docentes o directivos puedan tener bases teóricas que permitan el análisis de los procesos comunitarios y dinámicas grupales, y desarrollen competencias que favorezcan la promoción, la articulación de la escuela con su entorno comunitario.	La articulación de estas dos instituciones: escuela y comunidad, es tan importante, que sería una alternativa para solucionar conflictos, siempre por vías legales y no de hecho; como consecuencia de esta, los vecinos de barrios y comunas desarrollarían un alto sentido de pertenencia por ambas instituciones; los estudiantes tendrían escenarios educativos que los conectan con planteamientos reales, con inferencias, problematizaciones que darían sentido a los contenidos expuestos por cada docente para interactuar con su comunidad con competencias ciudadanas.	El presente trabajo representa un valioso aporte a nuestra investigación ya que contempla las implicaciones de la relación escuela - comunidad y su importancia en la construcción social, permitiendo a nuestro trabajo una mirada más amplia de las relaciones interpersonales que se deben tejer para procesos formativos de calidad.	Ospina Botero, M. (2015). El reto de la escuela: profundizar su relación con la comunidad. Zona Próxima, (22).	Artículo científico

especificidad. Para ello, se desarrollaron entrevistas, observación participante y grupos focales con docentes/facilitadores de los procesos, con las familias y comunidad participantes. En el procesamiento de la información se hizo uso de análisis de contenido y la realización de matrices categoriales.

Anexo 2. Matriz de relaciones teóricas.

MATRIZ DE RELACIONES TEÓRICAS

Teorías de entrada (Identificación, escuelas/teóricos representativos, tesis sostenida, disciplinas interactuantes)	Posibles categorías teóricas asociadas o emergentes (Definición nominal)	Posibles categorías teóricas asociadas o emergentes (Definición conceptual)	Subcategorías teóricas asociadas a cada categoría implicada	Unidades teóricas asociadas a cada subcategoría
<ul style="list-style-type: none"> ● Teórico: Mario Kaplún Teoría: Educomunicación Año: 1988. La verdadera comunicación no está dada por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos ● Modelo de La Norma ISO 9001 Año: 1986. Establece los requisitos que una empresa debe cumplir para tener un correcto sistema de gestión de la calidad. ● Teórico: William Edwards Deming. Modelos de Gestión de la Calidad (Deming o japonés) Año: 1951 Este modelo recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas, del Control Total de la Calidad (TQC) o Control de calidad en toda la empresa (CWQC). ● Teórico: Jürgen Habermas Teoría: Teoría de la acción comunicativa Año: 1982. Expone que la comunicación se da entre dos o más personas de acuerdo a la integración social. ● Teórico: Gerhard Maletzke Teoría: Psicología de la comunicación de masas Año: 1963. Psicología de la comunicación de masas: Modelo basado en un proceso psicosocial, expone la complejidad del proceso comunicativo y las 	<p>1. COMUNICACIÓN EFECTIVA</p>	<p>La comunicación efectiva, es aquella, donde se generan ideas asertivas, en razón del fenómeno que se está desarrollando, asume al directivo como un líder, quien propone un desarrollo adecuado a las exigencias de los empleados, por ello, es necesario que conductualmente se promocióne una comunicación apegada a las exigencias del entorno, en función de esas acciones debe primar el respeto hacia las ideas del colectivo, se trata de una comunicación en igualdad de condiciones, con códigos adecuados y mensajes que trascienden hacia el alcance de las metas comunes.</p> <p>La comunicación efectiva, debe conservar una naturaleza discursiva, con la finalidad de resolver las barreras que se puedan presentar, por ende, debe ser interactiva, con una dinámica constante donde la calidad de la educación que se imparta allí este en función de los más altos niveles que se hacen presentes, por ello, es necesario que todos los actores de la comunidad educativa, tomen como opción la reflexión que implica un proceso de comunicación efectiva</p>	<p>1.1 Gestión educativa. 1.2 Comunicación Organizacional 1.3 Formación docente</p>	<p>1.1.1 Concepción de los Procesos de Gestión. 1.1.2 Liderazgo en la gestión educativa. 1.1.3 Gestión directiva 1.1.4 Gestión académica 1.1.5 Procesos de Calidad y Mejora.</p> <p>1.2.1 Procesos y elementos de la comunicación. 1.2.2 Barreras de la Comunicación 1.2.3 Tipos de comunicación organizacional. 1.2.4 Comunicación y clima organizacional. 1.2.5 Canales y medios de comunicación internos y externos.</p> <p>1.3.1 Habilidades comunicativas. 1.3.2 Competencias comunicativas. 1.3.3 Uso de las TICs.</p>

interacciones entre los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.

- Teórico: Harold Laswell

Teoría: Elementos de la Comunicación

Año: 1940.

Expone los Elementos de la Comunicación, para describir un acto de comunicación a partir de:
¿Quién dice? ¿Qué? ¿En qué canal? ¿A quién?
¿Con qué efecto?

<ul style="list-style-type: none"> ● Manuel de Armas Hernández Teoría: La mediación en la resolución de conflictos Año: 2003 la mediación ha pasado de ser casi exclusivamente una forma alternativa de resolver los conflictos a ofrecer una compleja y completa filosofía de relación, de la comunicación y del trato social. ● Teórico: Johan Galtung Teoría: Teoría de conflicto Año: 1980 No sólo se debe reconocer si los conflictos son buenos o malos; se deberá fundamentalmente ofrecer mecanismos para entenderlos lógicamente, criterios científicos para analizarlos, así como metodologías para transformarlos. ● Teórico: José Antonio Binaburo Iturbide y Beatriz Muñoz Maya. Teoría: Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar. Año: 2007. La mediación es un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el conflicto que viven y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación. ● Sara Rozenblum de Horowitz Teoría: Mediación en la escuela. Año: 1988 Expresa en el documento de Manuel de Armas Hernández que "La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio". 	<p>2. ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN</p>	<p>Sara Ibarrola-García y Concha Iriarte Redín (2014): la Mediación entre iguales no es sólo como una estrategia eficaz en la resolución de conflictos, como habitualmente se concibe, sino es una estrategia con capacidad formativa para mediados y mediadores, así como, de impacto positivo en la cultura de convivencia escolar.</p>	<p>2.1 Relaciones interpersonales 2.2 Manejo y resolución de conflictos 2.3 Clima socioafectivo 2.4 Diálogo</p>	<p>2.1.1 Fundamentos axiológicos. 2.1.2 Atención y escucha activa. 2.1.3 Asertividad como habilidad social. 2.2.1 Conceptualización de Manejo y resolución de conflictos. 2.2.2 Mediación. 2.2.3 Elementos asociados a la mediación. 2.3.1 Principios de la Cooperación. 2.3.2 Factores asociados al clima socioafectivo. 2.4.1 Conceptualización de diálogo. 2.4.2 Tipos de diálogo.</p>
--	---	---	---	---

Fuente: elaboración de los autores (2020)

Anexo 3. Matriz de operacionalización de las variables.

Objetivos de investigación	Variable de Investigación (definición nominal – nombre de la variable)	Variable de Investigación (definición conceptual)	Variable de Investigación (definición operacional)	Dimensiones asociadas a cada variable	Indicadores por dimensión y variables.	Unidad de Análisis	Técnica	Instrumento
<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Diseñar una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia en organizaciones educativas <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Analizar los fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarca la comunicación desde su importancia en el proceso de gestión. •Describir los canales de comunicación organizacional internos y externos para una mejor interacción entre padres de familia y docentes. 	1. Comunicación efectiva.	La comunicación efectiva, según Koontz y Wehrich (2004:609) es más que sólo transmitir información a los empleados requiere de contactos frente a frente en condiciones de apertura y confianza. Lo que quiere decir que una verdadera comunicación efectiva, no suele requerirse costosos y sofisticados medios de comunicación, sino la disposición de los superiores a participar en la comunicación frente a frente. Por consiguiente, la comunicación efectiva es un instrumento que permite a la organización informarse en dirección de los objetivos, estimulando las actividades y la proyección de una imagen nueva hacia el entorno.	Implica tener conocimiento sobre los elementos de la comunicación, los canales de comunicación, apropiación del proceso de Comunicaciones desde la Gestión de la Calidad, así como el mapa de proceso institucional, y los factores que involucran el acto comunicativo para generar cambios que favorezcan una comunicación efectiva entre los miembros de la organización, los docentes y padres de familia.	1.1 Estructura organizacional. 1.2 Procesos de comunicación.	1.1.1 Procesos de gestión. 1.1.2 Clima y cultura organizacional. 1.2.1 Canales de comunicación institucional. 1.2.2 Formación docente – familia. 1.2.3 Barreras de la comunicación. 1.2.4 Mediación tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Guía 34 del Ministerio de Educación Nacional. • Sistema de Gestión de Calidad. • PEI • Política de comunicaciones. • Ministerio TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental. (1.1.1, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.4) • Encuesta por muestreo. (1.1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4) • Entrevista. (1.1.1, 1.1.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de análisis de contenido. • Ficha de resumen. • Cuestionario. • Guion de entrevista

<p>•Fundamentar la pertinencia del diálogo como una estrategia de comunicación efectiva entre padres y docentes que contribuya a la calidad de los procesos educativos.</p> <p>•Definir los componentes estructurales y dinámica funcional de una propuesta de gestión orientada a una comunicación efectiva entre padres y docentes.</p> <p>•Validar intersubjetivamente la propuesta de gestión orientada a la comunicación efectiva como estrategia de mediación entre el diálogo de docentes y padres de familia.</p>	2. Estrategias de mediación	<p>La mediación es un recurso colaborativo y de cooperación, mediante el cual las personas involucradas, buscan resolver sus conflictos de manera pacífica y consensuada para satisfacer las necesidades e intereses voluntariamente, mediante la participación de un tercero, mediador, imparcial y neutral mediante el reconocimiento, el empoderamiento y la comunicación haciendo uso del diálogo y del lenguaje. (Palomino, 2016)</p>	<p>En la implementación de las estrategias de mediación es necesario tener en cuenta el rol del docente y padres de familias, y el impacto que éstos tienen en el proceso académico de los estudiantes; del mismo modo, es necesario contar con la disposición de los docentes, propiciar apertura al diálogo, el respeto, confianza mutua para reconocer en ellas su importancia en el clima organización.</p>	<p>2.1 Relaciones interpersonales.</p> <p>2.2 Diálogo.</p>	<p>2.1.1 Clima socioafectivo.</p> <p>2.1.2 Relaciones efectivas familia – escuela</p> <p>2.2.1 Concepción de diálogo</p> <p>2.2.2 Manejo y resolución de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● PEI. ● Manual de convivencia 	<ul style="list-style-type: none"> ● Análisis documental (2.1, 2.2). ● Entrevista (1.1, 1.2, 2.1, 2.2). ● Encuesta (1.1, 1.2, 2.2). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de observación documental. ● Guion de entrevista ● Cuestionario
---	-----------------------------	--	---	--	---	---	--	--

Fuente: elaboración de los autores (2020)

Anexo 4: encuesta a padres de familia.

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA
EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE
FAMILIA.

(CUESTIONARIO DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA DE 5º BÁSICA PRIMARIA
DEL COLEGIO SAN JOSÉ DE BARRANQUILLA, ATLÁNTICO / COLOMBIA)

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN
ESP. YOLIMA FONTALVO SÁNCHEZ
ESP. ALBENIS VENTURA JIMÉNEZ

ASESOR

Dr. FREDDY MARÍN GONZÁLEZ

BARRANQUILLA, OCTUBRE DE 2020

Barranquilla, _____ de 2020

Estimada familia del Colegio San José de Barranquilla,

El instrumento presentado a continuación, forma parte de un proceso de investigación a cargo de las especialistas: Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez y tiene como objetivo principal diseñar una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia en organizaciones educativas.

La información suministrada por usted es de carácter confidencial, con fines estrictamente investigativos; en este sentido, agradecemos responder la totalidad de los planteamientos expuestos.

Atentamente,

Los investigadores.

Instrucciones

El presente instrumento es un cuestionario estructurado. Se encuentra compuesto por dos partes:

PARTE I. Datos Generales del Encuestado

Deberá responder de acuerdo con la información requerida.

PARTE II. Cuerpo del Instrumento

Deberá emitir su apreciación de acuerdo con la correspondencia desde el contexto asociado a cada variable y el objeto de estudio planteado en el trabajo de investigación. El instrumento comprende aseveraciones que serán respondidas colocando una equis (X) en la casilla correspondiente, teniendo en cuenta la escala señalada a continuación.

5	Muy frecuentemente
4	Frecuentemente
3	Ocasionalmente
2	Raramente
1	Nunca

UNIVERSIDAD DE LA COSTA		Código	
DEPARTAMENTO DE POSGRADO			
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES			
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN			
COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.			
I. DATOS GENERALES			
			Fecha:
Edad		Género: Hombre () Mujer()	
Estudios realizados:	Pregrado () Especialización () Maestría () Doctorado ()		
Título obtenido:			
Lugar donde labora:			
Cargo que ocupa:			
De los siguientes ámbitos de formación, identifique en cuáles ha participado en los últimos 5 años:			
ÁMBITO	PROGRAMA DE FORMACIÓN		
Gestión escolar			
Comunicación y Promoción institucional.			
Tecnologías de la Información y la Comunicación.			
Guía para el mejoramiento institucional - Guía No. 34.			
Manejo y resolución de conflictos.			
Manual de convivencia.			

Variable 1: Comunicación efectiva	Aseveraciones	Escala				
Dimensión 1.1: Estructura organizacional	Fundamentado en la Comunicación Efectiva, usted(es) como familia del Colegio San José, considera que:	5	4	3	2	1
Indicador 1.1.1: Procesos de gestión.	1. La plataforma estratégica del Colegio guarda relación con la identidad y el horizonte institucional, destacando la importancia que tiene en la formación integral de los estudiantes.					
	2. Genera espacios de comunicación con los docentes de la institución, a través de encuentros sobre las necesidades de tipo académico y convivencial, citas de acercamiento, diálogo fraterno, en la búsqueda del mejoramiento continuo en la prestación del servicio educativo.					
Indicador 1.1.2: Clima y cultura organizacional.	3. Promueve la construcción de un clima de respeto, tolerancia y diálogo en el Colegio, de modo que favorezca las relaciones afectivas con los docentes.					
Variable 1: Comunicación Efectiva	Aseveraciones	Escala				
Dimensión 1.2: Procesos de comunicación	Fundamentado en la Comunicación Efectiva, usted(es) como familia del Colegio San José:	5	4	3	2	1
Indicador 1.2.1 Canales de comunicación institucional.	4. Consulta a través de los canales de comunicación las actividades que programa la institución para ser partícipes de éstas en cumplimiento con sus deberes.					
	5. El Colegio socializa a través de asambleas y canales de comunicación los tiempos de respuesta para dar cumplimiento a los correos electrónicos, quejas o sugerencias para atender a las necesidades que surjan.					
Indicador 1.2.2 Formación docente-familia.	6. Participa en jornadas de capacitación ofrecidas por el colegio, orientadas a la formación en comunicación y el uso de herramientas tecnológicas.					
Indicador 1.2.3 Barreras de la comunicación.	7. El acompañamiento a los estudiantes por parte de los docentes es comunicado en respuesta a las necesidades particulares para detectar sus fortalezas, y oportunidades de mejora.					
Indicador 1.2.4 Mediación tecnológica.	8. Las herramientas virtuales (Teams) empleadas en la institución, ofrece espacios de diálogo con los docentes para el seguimiento del proceso formativo de los estudiantes.					
Variable 2: Estrategias de mediación	Aseveraciones	Escala				
Dimensión 2.1: Relaciones interpersonales	Fundamentado en las estrategias de mediación, usted(es) como familia del Colegio San José:	5	4	3	2	1
-Indicador 2.1.1: Clima socioafectivo.	9. Contribuye a la construcción de un clima fraterno, tratando con respeto y valorando a los miembros de la comunidad educativa en ejercicio de las funciones que cada uno de ellos realiza.					
- Indicador 2.1.2 Relaciones efectivas familia – escuela.	10. Fomenta un ambiente de respeto mutuo y de relaciones humanas constructivas con los docentes, de manera que permitan dar solución a situaciones conflictivas.					
Variable 2: Estrategias de mediación	Aseveraciones	Escala				
Dimensión 2.2: Diálogo	Fundamentado en las estrategias de mediación, usted(es) como familia del Colegio San José:	5	4	3	2	1
-Indicador 2.2.1: Concepción de diálogo.	11. Acude al diálogo como estrategia de mediación para contribuir a la comunicación con los miembros de la comunidad educativa en el contexto actual.					
-Indicador 2.2.2: Manejo y resolución de conflictos.	12. Soluciona los conflictos de manera pacífica utilizando el diálogo como herramienta para una comunicación efectiva con los docentes y directivos de la institución.					
	13. Utiliza el conducto regular contemplado en el manual de convivencia para atender a las situaciones que se presenten con los docentes para llegar a acuerdos y soluciones.					

Fuente: elaboración de los autores (2020)

Anexo 5. Encuesta a docentes.

UNIVERSIDAD DE LA COSTA

DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA
EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE
FAMILIA.**

**(CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DOCENTES DEL COLEGIO SAN JOSÉ DE
BARRANQUILLA, ATLÁNTICO/ COLOMBIA)**

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

ESP. YOLIMA FONTALVO SÁNCHEZ

ESP. ALBENIS VENTURA JIMÉNEZ

ASESOR

DR. FREDDY MARÍN GONZÁLEZ

BARRANQUILLA, OCTUBRE DE 2020

Barranquilla, _____ de 2020

Estimado(a) Docente del Colegio San José de Barranquilla,

El presente instrumento forma parte de un proceso de investigación que tiene como objetivo principal diseñar una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia en organizaciones educativas.

La información suministrada por usted es de carácter confidencial, con fines estrictamente investigativos; en este sentido, agradecemos responder la totalidad de los planteamientos expuestos.

Atentamente,

Los investigadores.

Instrucciones

El presente instrumento es un cuestionario estructurado. Se encuentra compuesto por dos partes:

PARTE I. Datos Generales del Encuestado

Deberá responder de acuerdo con la información requerida.

PARTE II. Cuerpo del Instrumento

Deberá emitir su apreciación de acuerdo con la correspondencia desde el contexto asociado a cada variable y el objeto de estudio planteado en el trabajo de investigación. El instrumento comprende aseveraciones que serán respondidas colocando una equis (X) en la casilla correspondiente, teniendo en cuenta la escala señalada a continuación.

5 Muy frecuentemente

4 Frecuentemente

3 Ocasionalmente

2 Raramente

1 Nunca

UNIVERSIDAD DE LA COSTA				Código		
DEPARTAMENTO DE POSGRADO						
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES						
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN						
COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.						
I. DATOS GENERALES						
					Fecha:	
Edad			Género: Hombre ()		Mujer()	
Estudios realizados:		Pregrado () Especialización () Maestría () Doctorado ()				
Título obtenido en los últimos tres años:						
Institución donde labora:					Carácter: Oficial () Privado ()	
Años de experiencia docente:				Cargo que ocupa:		
Grados en los que labora:						
Asignación académica:		Docente integral () Docente en ejercicio por área ()				
De los siguientes ámbitos de formación, identifique en cuáles ha participado en los últimos 5 años:						
ÁMBITO				PROGRAMA DE FORMACIÓN		
Gestión escolar.						
Comunicación y Promoción Institucional.						
Tecnologías de la Información y la Comunicación.						
Guía para el mejoramiento institucional - Guía No. 34.						
Manejo y resolución de conflictos.						
Manual de convivencia.						

Variable 1: Comunicación efectiva	Aseveraciones	Escala				
Dimensión 1.1: Estructura organizacional	Fundamentado en la Comunicación Efectiva, usted como docente, desde su ejercicio profesional, considera que:	5	4	3	2	1
Indicador 1.1.1: Procesos de gestión.	1. El Colegio comunica al personal interno, los resultados de la evaluación institucional con miras a establecer los planes de mejoramiento y determinar su participación desde cada una de las áreas funcionales					
	2. Participa en la construcción de la planeación estratégica y planes de mejoramiento de la institución, ofreciendo desde su área académica estrategias innovadoras y aportes significativos en búsqueda de la calidad de los procesos educativos.					
	3. Desde su labor, desarrolla los procesos formativos a la luz de la propuesta educativa para entregar un producto o servicio de calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de los usuarios del Colegio.					
Indicador 1.1.2: Clima y cultura organizacional.	4. En la institución, los directivos ofrecen un acompañamiento personal a los docentes desde las áreas de formación en el desempeño de las funciones de su cargo, para favorecer un clima armónico.					
	5. Genera relaciones de respeto, confianza, y empatía con los miembros de la comunidad educativa de acuerdo con la plataforma estratégica de la institución.					
Variable 1: Comunicación Efectiva	Aseveraciones	Escala				
Dimensión 1.2: Procesos de comunicación	Fundamentado en la Comunicación Efectiva, usted como docente, desde su ejercicio profesional, considera que:	5	4	3	2	1

Indicador 1.2.1 Canales de comunicación institucional.	6. En correspondencia con las funciones de su cargo, cumple con los tiempos de respuesta propuestos por la institución para correos electrónicos, quejas o sugerencias y así atender a las solicitudes de los padres de familia.					
	7. Desde las funciones de su cargo, hace uso de los canales de comunicación (correo electrónico, Teams y redes sociales) institucional para compartir experiencias relacionadas con el quehacer pedagógico.					
Indicador 1.2.2 Formación docente.	8. El Plan de formación ofrecido por el Colegio desde el área de Comunicación y Promoción Institucional, favorece en los colaboradores el desarrollo de las competencias comunicativas necesarias para el desempeño del cargo y las relaciones interpersonales con los miembros de la comunidad educativa.					
	9. La inducción ofrecida por la institución al inicio del año escolar, orienta el conocimiento de la propuesta educativa y el desarrollo de las competencias necesarias para desempeñarse en el cargo.					
Indicador 1.2.3 Barreras de la comunicación.	10. Identifica las barreras de comunicación que surgen entre las distintas áreas funcionales del Colegio (Académica, Bienestar, Pastoral) y su incidencia en el proceso pedagógico.					
Indicador 1.2.4 Mediación tecnológica.	11. Los recursos que ofrece la plataforma Moodle y la herramienta Teams, contribuyen al logro de los objetivos propuestos desde las áreas académicas permitiendo interacción con los estudiantes, espacios de colaboración y construcción de conocimientos y disponibilidad de la información.					
	12. Las disposiciones tecnológicas presentes en la herramienta (Teams) empleadas en el Colegio, favorecen el diálogo y la interacción entre docentes y padres de familia convirtiéndose en un canal novedoso de comunicación entre estos agentes, para el mejoramiento de los procesos formativos del estudiante.					
Variable 2: Estrategias de mediación	Aseveraciones	Escala				
Dimensión 2.1: Relaciones interpersonales	Fundamentado en las estrategias de mediación, usted como docente, desde su ejercicio profesional:	5	4	3	2	1

-Indicador 2.1.1: Clima socioafectivo.	13. En el desarrollo de actividades relacionadas con su cargo, recibe el acompañamiento de sus compañeros favoreciendo el trabajo colaborativo, para resolver inquietudes y responder a las necesidades del quehacer pedagógico.					
	14. A través de las actividades de los programas de formación, inducciones y capacitaciones, el Colegio fomenta el desarrollo de valores y las dimensiones del ser en sus docentes.					
- Indicador 2.1.2 Relaciones efectivas familia – escuela	15. El comportamiento de los padres de familia contribuye a la construcción de un clima de respeto, tolerancia y responsabilidad mutua con los integrantes de la Comunidad Educativa.					
	16. Se comunica con los padres de familia haciendo uso de los canales de comunicación institucional, para acompañar el proceso de formación de los estudiantes y consolidar relaciones que favorezcan las relaciones interpersonales.					
Variable 2: Estrategias de mediación	Aseveraciones	Escala				
Dimensión 2.2: Diálogo	Fundamentado en las estrategias de mediación, usted como docente, desde su ejercicio profesional:	5	4	3	2	1
-Indicador 2.2.1: Concepción de diálogo	17. Favorece la apertura al diálogo como estrategia de comunicación para dar respuesta a las necesidades y soluciones a situaciones particulares con los padres de familia.					
-Indicador 2.2.2: Manejo y resolución de conflictos.	18. Contribuye y promueve el fortalecimiento del diálogo como iniciativa para resolver conflictos entre los miembros de la comunidad educativa					

Fuente: elaboración de los autores (2020)

Anexo 6. Entrevista a directivos.

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA
EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE
FAMILIA.**

**(GUIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDO A DIRECTIVOS DEL COLEGIO SAN JOSÉ DE
BARRANQUILLA, ATLÁNTICO / COLOMBIA)**

**EQUIPO DE INVESTIGACIÓN
ESP. YOLIMA FONTALVO SÁNCHEZ
ESP. ALBENIS VENTURA JIMÉNEZ
ASESOR
Dr. FREDDY MARÍN GONZÁLEZ**

BARRANQUILLA, OCTUBRE DE 2020

Barranquilla, _____ de 2020

Estimados Directivos del Colegio San José de Barranquilla,

El presente instrumento forma parte de un proceso de investigación que tiene como objetivo principal diseñar una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia en organizaciones educativas, realizado por las especialistas: Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez.

La información suministrada por usted es de carácter confidencial, con fines estrictamente investigativos; en este sentido, agradecemos responder la totalidad de los planteamientos expuestos. Para efectos de transcripción, solicitamos de manera respetuosa su consentimiento para grabar esta entrevista.

Atentamente,

Los investigadores.

UNIVERSIDAD DE LA COSTA DEPARTAMENTO DE POSGRADO DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES MAESTRÍA EN EDUCACIÓN COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.		
GUIÓN DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:
Institución:		Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
Entrevistador:		
Nombre del entrevistado:		
Área funcional:	Rectoría: <input type="checkbox"/>	Académica: <input type="checkbox"/> Pastoral: <input type="checkbox"/> Bienestar: <input type="checkbox"/>
Cargo:		
Funciones asociadas al cargo:		
ÁMBITO		PROGRAMA DE FORMACIÓN
Gestión escolar.		
Comunicación y Promoción Institucional.		
Tecnologías de la Información y la Comunicación.		
Guía para el mejoramiento institucional - Guía No. 34.		
Manejo y resolución de conflictos.		
Manual de convivencia.		

Comunicación efectiva		
No.	PREGUNTAS	CRITERIOS
1	En correspondencia con las funciones asociadas a su cargo ¿cuáles son las acciones que usted ha desarrollado para consolidar un clima laboral que permita a los colaboradores del Colegio, ofrecer un servicio de calidad?	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional. - Calidad del servicio educativo.
2	En correspondencia con el perfil asociado a su cargo ¿cómo evidencia la importancia de la comunicación y el uso de los canales para mantener informada a la comunidad educativa?	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva. - Canales de comunicación institucional.
3	¿Desde su cargo, qué le aportaría al proceso de comunicaciones de la institución en cuanto a la política para que esta permee y trascienda de manera transversal a toda la institución?	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formación. - Comunicación organizacional. - Política de comunicaciones.
4	¿Qué estrategias ha implementado para conocer y apropiarse de la importancia de las comunicaciones, del uso de los canales de comunicación y de la política de comunicación institucional para mantener informada a la comunidad educativa desde el área que usted lidera?	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones. - Plan de formación. - Desarrollo de competencias.
5	Dentro del plan de formación de la institución ¿en qué temas considera usted, se debe profundizar para favorecer la comunicación organizacional?	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formación - Comunicación organizacional
6	Desde la planeación institucional liderada por los directivos ¿cuáles son las iniciativas y proyectos que vinculan el desarrollo de las competencias y habilidades comunicativas en los docentes?	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión directiva. - Gestión académica. - Plan de formación. - Competencias comunicativas.

7	¿En la actualidad, qué estrategias está aplicando el Colegio para la ejecución de políticas enfocadas al mejoramiento de las comunicaciones en el contexto escolar y con las familias?	<ul style="list-style-type: none"> - Política de comunicaciones. - Escuela - Familia.
8	¿Cuáles son los proyectos que actualmente dispone el Colegio para contribuir a la formación de las familias en el buen uso de los canales de comunicación y las herramientas tecnológicas?	<ul style="list-style-type: none"> - Formación a familias - Mediación tecnológica
Estrategias de mediación		
No.	PREGUNTAS	CRITERIOS
9	¿Qué perfil desde las competencias personales y profesionales considera usted, debe tener un docente en búsqueda de fortalecer los procesos de mediación y diálogo en el Colegio?	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil del docente - Mediación y diálogo. - Manejo y resolución de conflictos.
10	¿De qué manera los resultados de la evaluación institucional, son valorados al momento de implementar estrategias de mejora desde el proceso liderado por usted, en beneficio de la relación familia-escuela?	<ul style="list-style-type: none"> - Relación docente - familia. - Gestión directiva, - Evaluación institucional. - Plan de mejoramiento.
11	Desde su cargo ¿qué aspectos comunicacionales percibe a nivel organizacional, que puedan afectar las relaciones interpersonales entre los miembros del colegio y las familias?	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales. - Clima socioafectivo.
12	¿Cómo el Colegio implementa estrategias de articulación e integración, de las actividades de formación con el fomento de valores y principios en los miembros de la institución para el logro de un clima socioafectivo?	<ul style="list-style-type: none"> - Valores y principios - Clima socio afectivo - Plan de formación.
13	¿Desde su cargo qué acciones implementa para fortalecer las relaciones afectivas entre los docentes y padres de familia?	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales. - Relaciones afectivas.
14	¿De qué manera el Plan de formación institucional, favorece en los colaboradores, el desarrollo de las competencias necesarias para el desempeño del cargo?	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias comunicativas. - Plan de formación. - Descripción del cargo.
15	¿De qué manera usted, contribuye al fortalecimiento de las relaciones entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, empleando estrategias para el manejo y la resolución de conflictos?	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo y resolución de conflictos. - Diálogo. - Clima y cultura organizacional.

Fuente: Elaboración de los autores (2020).

Anexo 7. Instrumentos de valoración de juicios de expertos.

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

Estimado (a) experto (a):

A través del presente portafolio, solicitamos su valiosa colaboración en la revisión y juicio como experto (a) de los instrumentos que se anexan, cuyo objetivo es el diseño de una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia en organizaciones educativas, se persigue como fin último representar a través del trabajo de investigación un aporte para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre docentes y padres de familia, favorecer la mediación y el diálogo, los procesos comunicacionales y el clima organizacional. Este requerimiento forma parte del desarrollo del Trabajo de Grado para optar por el título de Magíster en Educación.

A continuación, listamos los instrumentos contenidos en el presente portafolio, correspondiente al componente Teórico - Documental y al Diseño de Campo del trabajo de investigación:

- Matriz de análisis de contenido.
- Cuestionario - Docente.
- Guion de entrevista a directivos.
- Cuestionario - Padres de familia.

Agradecemos su colaboración y receptividad, se despiden

Por el equipo de investigación:

Yolima Fontalvo Sánchez
Albenis Ventura Jiménez

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
FACULTAD DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

FORMULARIO DE VALIDACIÓN MATRIZ DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

Título del Proyecto: Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.

Investigadores: Yolima Fontalvo y Albenis Ventura.

Experto: _____

Instrucciones: Determinar si los instrumentos de medición, reúnen los indicadores mencionados, emitiendo su apreciación de acuerdo con la correspondencia con el contexto teórico de la variable, claridad y coherencia en la redacción y pertinencia con la variable de objeto de estudio colocando una equis (X) en la casilla correspondiente; y observaciones escritas a los ítems.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE CONTENIDO												
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN EFECTIVA	UNIDAD DE ANÁLISIS	CRITERIOS DE ANÁLISIS	HALLAZGO DOCUMENTAL	CONTRASTACIÓN DESDE EL REFERENTE TEÓRICO	INFERENCIA ARGUMENTATIVA DEL EQUIPO INVESTIGADOR	Correspondencia con el contexto teórico de la variable		Claridad y coherencia en la redacción		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1.1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL												
Indicador 1.1.1: Procesos de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Guía 34 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentación de la gestión institucional. • Ruta para el mejoramiento continuo. 										
Indicador 1.1.2: Clima y cultura organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Educativo Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Los principios de gestión de la propuesta educativa. • Evaluación institucional del servicio escolar. 										
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN EFECTIVA	UNIDAD DE ANÁLISIS	CRITERIOS DE ANÁLISIS	HALLAZGO DOCUMENTAL	CONTRASTACIÓN DESDE EL REFERENTE TEÓRICO	INFERENCIA ARGUMENTATIVA DEL EQUIPO INVESTIGADOR	Correspondencia con el contexto teórico de la variable		Claridad y coherencia en la redacción		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
DIMENSIÓN 1.2: PROCESO DE COMUNICACIÓN						SI	NO	SI	NO	SI	NO	

1.2.1 Canales de comunicación institucional	<ul style="list-style-type: none"> Manual de comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentación de la política de comunicaciones institucional. Canales de comunicación internos y externos. 										
1.2.2 Formación docente familia	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formación docente. Ley 2025 del 2020 - Escuela de padres de familia. 	<ul style="list-style-type: none"> Competencias y habilidades comunicativas. Formación integral de familias. 										
1.2.3 Barreras de la Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Manual de comunicaciones de la Federación Latinoamericana de Colegios Jesuitas (FLACSI) 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de crisis. 										
1.2.4 Mediación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Competencias TIC para el desempeño profesional docente. 	<ul style="list-style-type: none"> Competencias comunicativas. 										
VARIABLE 2: ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	CRITERIOS DE ANÁLISIS	HALLAZGO DOCUMENTAL	CONTRASTACIÓN DESDE EL REFERENTE TEÓRICO	INFERENCIA ARGUMENTATIVA DEL EQUIPO INVESTIGADOR	Correspondencia con el contexto teórico de la variable		Claridad y coherencia en la redacción		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
DIMENSIÓN 2.1: RELACIONES INTERPERSONALES.						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 2.1.1 Clima socioafectivo	<ul style="list-style-type: none"> Manual de convivencia 	<ul style="list-style-type: none"> Deberes de los profesores y padres de familia. 										
Indicador 2.1.2 Relaciones efectivas familia - escuela		<ul style="list-style-type: none"> Medios de información y comunicación. 										
VARIABLE 2: ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	CRITERIOS DE ANÁLISIS	HALLAZGO DOCUMENTAL	CONTRASTACIÓN DESDE EL	INFERENCIA ARGUMENTATIVA	Correspondencia con el contexto teórico		Claridad y coherencia		Pertinencia con la variable de		Observaciones

DIMENSIÓN 2.2: DIÁLOGO				REFERENTE TEÓRICO	DEL EQUIPO INVESTIGADOR	de la variable		en la redacción		objeto de estudio		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2.2.1 Concepción de diálogo	<ul style="list-style-type: none"> Nueva perspectiva en la resolución de conflictos. 	Fundamentación teórica del diálogo.										
2.2.2. Manejo y resolución de conflictos		Objetivos de la comunicación y métodos de mediación.										
		Mediación transformadora.										

Fuente: Elaboración de los autores (2020).

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

FORMULARIO DE VALIDACIÓN

Título del Proyecto: Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.

Investigadores: Yolima Fontalvo y Albenis Ventura

Experto: _____

Instrucciones: Determinar si los instrumentos de medición, reúnen los indicadores mencionados, emitiendo su apreciación de acuerdo con la correspondencia con el contexto teórico de la variable, claridad y coherencia en la redacción y pertinencia con la variable de objeto de estudio colocando una equis (X) en la casilla correspondiente; y observaciones escritas a los ítems.

Cuestionario a padres de familia.

Variable 1: Comunicación efectiva	Aseveraciones	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
Dimensión 1.1: Estructura organizacional	Fundamentado en la Comunicación Efectiva, usted(es) como familia del Colegio San José:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 1.1.1: Procesos de gestión.	1. La plataforma estratégica del Colegio se corresponde con la identidad y el horizonte institucional, destacando la importancia que tiene en la formación integral de los estudiantes.							
	2. Genera espacios de comunicación con los docentes de la institución, a través de encuentros sobre las necesidades de tipo académico y convivencial, citas de acercamiento, diálogo fraterno, en la búsqueda del mejoramiento continuo en la prestación del servicio educativo.							
Indicador 1.1.2: Clima y cultura organizacional.	3. Promueve la construcción de un clima de respeto, tolerancia y diálogo en el Colegio, de modo que favorezca las relaciones afectivas con los docentes.							
Variable 1: Comunicación Efectiva	Aseveraciones	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
Dimensión 1.2: Procesos de comunicación	Fundamentado en la Comunicación Efectiva, usted(es) como familia del Colegio San José:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 1.2.1 Canales de comunicación institucional.	4. Consulta a través de los canales de comunicación las actividades que programa la institución para ser partícipes de éstas en cumplimiento con sus deberes.							
	5. El Colegio socializa a través de asambleas y canales de comunicación los tiempos de respuesta para dar cumplimiento a los correos electrónicos, quejas o sugerencias para atender a las necesidades que surjan.							
Indicador 1.2.2 Formación docente.	6. Participa en jornadas de capacitación ofrecidas por el colegio, orientadas a la formación en comunicación y el uso de herramientas tecnológicas.							
Indicador 1.2.3 Barreras de la comunicación.	7. El acompañamiento a los estudiantes por parte de los docentes es comunicado en respuesta a las necesidades particulares para detectar sus fortalezas, y oportunidades de mejora.							

Indicador 1.2.4 Mediación tecnológica.	8. Las herramientas virtuales (Teams) empleadas en la institución, ofrece espacios de diálogo con los docentes para el seguimiento del proceso formativo de los estudiantes.							
Variable 2: Estrategias de mediación	Aseveraciones	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
Dimensión 2.1: Relaciones interpersonales	Fundamentado en las estrategias de mediación, usted(es) como familia del Colegio San José:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 2.1.1: Clima socioafectivo.	9. Contribuye a la construcción de un clima fraterno, tratando con respeto y valorando a los miembros de la comunidad educativa en ejercicio de las funciones que cada uno de ellos realiza.							
Indicador 2.1.2 Relaciones efectivas familia – escuela	10. Fomenta un ambiente de respeto mutuo y de relaciones humanas constructivas con los docentes, de manera que permitan dar solución a situaciones conflictivas.							
Variable 2: Estrategias de mediación	Aseveraciones	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
Dimensión 2.2: Diálogo	Fundamentado en las estrategias de mediación, usted(es) como familia del Colegio San José:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 2.2.1: Concepción de diálogo	11. Acude al diálogo como estrategia de mediación para contribuir a la comunicación con los miembros de la comunidad educativa en el contexto actual.							
Indicador 2.2.2: Manejo y resolución de conflictos.	12. Soluciona los conflictos de manera pacífica utilizando el diálogo como herramienta para una comunicación efectiva con los docentes y directivos de la institución.							
	13. Utiliza el conducto regular contemplado en el manual de convivencia para atender a las situaciones que se presenten con los docentes para llegar a acuerdos y soluciones.							

Fuente: Elaboración de los autores (2020).

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

FORMULARIO DE VALIDACIÓN

Título del Proyecto: Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.

Investigadores: Yolima Fontalvo y Albenis Ventura

Experto: _____

Instrucciones: Determinar si los instrumentos de medición, reúnen los indicadores mencionados, emitiendo su apreciación de acuerdo con la correspondencia con el contexto teórico de la variable, claridad y coherencia en la redacción y pertinencia con la variable de objeto de estudio colocando una equis (X) en la casilla correspondiente; y observaciones escritas a los ítems.

Cuestionario a docentes de básica primaria.

Variable 1: Comunicación efectiva	Aseveraciones	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
Dimensión 1.1: Estructura organizacional	Fundamentado en la Comunicación Efectiva, usted como docente, desde su ejercicio profesional:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 1.1.1: Procesos de gestión.	1. El Colegio comunica al personal interno, los resultados de la evaluación institucional con miras a establecer los planes de mejoramiento y determinar su participación desde cada una de las áreas funcionales							
	2. Participa en la construcción de la planeación estratégica y planes de mejoramiento de la institución, ofreciendo desde su área académica estrategias innovadoras y aportes significativos en búsqueda de la calidad de los procesos educativos.							
	3. Desde su labor, desarrolla los procesos formativos a la luz de la propuesta educativa para entregar un producto o servicio de calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de los usuarios del Colegio.							
Indicador 1.1.2: Clima y cultura organizacional.	4. En la institución, los directivos ofrecen un acompañamiento personal a los docentes desde las áreas de formación en el desempeño de las funciones de su cargo, para favorecer un clima armónico.							
	5. Genera relaciones de respeto, confianza, y empatía con los miembros de la comunidad educativa de acuerdo con la plataforma estratégica de la institución.							
Variable 1: Comunicación Efectiva	Aseveraciones	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
Dimensión 1.2: Procesos de comunicación	Fundamentado en la Comunicación Efectiva, usted como docente, desde su ejercicio profesional:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	6. En correspondencia con las funciones de su cargo, cumple con los tiempos de respuesta propuestos por la institución para correos electrónicos, quejas o sugerencias y así atender a las solicitudes de los padres de familia.							

Indicador 1.2.1 Canales de comunicación institucional. Indicador 1.2.2 Formación docente.	7. Desde las funciones de su cargo, hace uso de los canales de comunicación (correo electrónico, Teams y redes sociales) institucional para compartir experiencias relacionadas con el quehacer pedagógico.								
	8. El Plan de formación ofrecido por el Colegio desde el área de Comunicación y Promoción Institucional, favorece en los colaboradores el desarrollo de las competencias comunicativas necesarias para el desempeño del cargo y las relaciones interpersonales con los miembros de la comunidad educativa.								
	9. La inducción ofrecida por la institución al inicio del año escolar, orienta el conocimiento de la propuesta educativa y el desarrollo de las competencias necesarias para desempeñarse en el cargo.								
Indicador 1.2.3 Barreras de la comunicación.	10. Identifica las barreras de comunicación que surgen entre las distintas áreas funcionales del Colegio (Académica, Bienestar, Pastoral) y su incidencia en el proceso pedagógico.								
Indicador 1.2.4 Mediación tecnológica.	11. Los recursos que ofrece la plataforma Moodle y la herramienta Teams, contribuyen al logro de los objetivos propuestos desde las áreas académicas permitiendo interacción con los estudiantes, espacios de colaboración y construcción de conocimientos y disponibilidad de la información.								
	12. Las herramientas tecnológicas (Teams) que se emplean en el Colegio, favorecen el diálogo y la interacción entre docentes y padres de familia convirtiéndose en un canal novedoso de comunicación entre estos agentes, para el mejoramiento de los procesos formativos del estudiante.								
Variable 2: Estrategias de mediación	Aseveraciones	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones	
Dimensión 2.1: Relaciones interpersonales	Fundamentado en las estrategias de mediación, usted como docente, desde su ejercicio profesional:	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
-Indicador 2.1.1: Clima socioafectivo.	13. En el desarrollo de actividades relacionadas con su cargo, recibe el acompañamiento de sus compañeros favoreciendo el trabajo colaborativo, para resolver inquietudes y responder a las necesidades del quehacer pedagógico.								
	14. A través de las actividades de los programas de formación, inducciones y capacitaciones, el Colegio fomenta el desarrollo de valores y las dimensiones del ser en sus docentes.								
- Indicador 2.1.2 Relaciones efectivas familia – escuela	15. El comportamiento de los padres de familia contribuye a la construcción de un clima de respeto, tolerancia y responsabilidad mutua con los integrantes de la Comunidad Educativa.								
	16. Se comunica con los padres de familia haciendo uso de los canales de comunicación institucional, para acompañar el proceso de formación de los estudiantes y consolidar relaciones que favorezcan las relaciones interpersonales.								
Variable 2: Estrategias de mediación	Aseveraciones	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones	

Dimensión 2.2: Diálogo	Fundamentado en las estrategias de mediación, usted como docente, desde su ejercicio profesional:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
-Indicador 2.2.1: Concepción de diálogo	17. Favorece la apertura al diálogo como estrategia de comunicación para dar respuesta a las necesidades y soluciones a situaciones particulares con los padres de familia.							
-Indicador 2.2.2: Manejo y resolución de conflictos.	18. Contribuye y promueve el fortalecimiento del diálogo como iniciativa para resolver conflictos entre los miembros de la comunidad educativa							

Fuente: Elaboración de los autores (2020).

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

FORMULARIO DE VALIDACIÓN

Título del Proyecto: Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.

Investigadores: Yolima Fontalvo y Albenis Ventura

Experto: _____

Instrucciones: Determinar si los instrumentos de medición, reúnen los indicadores mencionados, emitiendo su apreciación de acuerdo con la correspondencia con el contexto teórico de la variable, claridad y coherencia en la redacción y pertinencia con la variable de objeto de estudio colocando una equis (X) en la casilla correspondiente; y observaciones escritas a los ítems.

Guion de entrevista a directivos

VARIABLE	PREGUNTAS	CRITERIOS	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN EFECTIVA	En correspondencia con las funciones asociadas a su cargo ¿cuáles son las acciones que usted ha desarrollado para consolidar un clima laboral que permita a los colaboradores del Colegio, ofrecer un servicio de calidad?	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional. - Calidad del servicio educativo. 							
	En correspondencia con el perfil asociado a su cargo ¿cómo evidencia la importancia de la comunicación y el uso de los canales para mantener informada a la comunidad educativa?	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva. - Canales de comunicación institucional. 							
	¿Desde su cargo, qué le aportaría al proceso de comunicaciones de la institución en cuanto a la política para que esta permee y trascienda de manera transversal a toda la institución?	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formación. - Comunicación organizacional. - Política de comunicaciones. 							
	¿Qué estrategias ha implementado para conocer y apropiarse de la importancia de las comunicaciones, del uso de los canales de comunicación y de la política de comunicación institucional para mantener informada a la comunidad educativa desde el área que usted lidera?	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones. - Plan de formación. - Desarrollo de competencias. 							
	Dentro del plan de formación de la institución ¿en qué temas considera usted, se debe profundizar para favorecer la comunicación organizacional?	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formación - Comunicación organizacional 							
	Desde la planeación institucional liderada por los directivos ¿cuáles son las iniciativas y proyectos que vinculan el desarrollo de las competencias y habilidades comunicativas en los docentes?	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión directiva. - Gestión académica. - Plan de formación. - Competencias comunicativas. 							
	¿En la actualidad, qué estrategias está aplicando el Colegio para la ejecución de políticas enfocadas al mejoramiento de las comunicaciones en el contexto escolar y con las familias?	<ul style="list-style-type: none"> - Política de comunicaciones. - Escuela - Familia. 							

	¿Cuáles son los proyectos que actualmente dispone el Colegio para contribuir a la formación de las familias en el buen uso de los canales de comunicación y las herramientas tecnológicas?	<ul style="list-style-type: none"> - Formación a familias - Mediación tecnológica 							
VARIABLE	PREGUNTAS	CRITERIOS	Correspondencia con contexto teórico de la variable objeto de estudio		Claridad y coherencia en la redacción.		Pertinencia con la variable de objeto de estudio		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN	¿Qué perfil desde las competencias personales y profesionales considera usted, debe tener un docente en búsqueda de fortalecer los procesos de mediación y diálogo en el Colegio?	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil del docente - Mediación y diálogo. - Manejo y resolución de conflictos. 							
	¿De qué manera los resultados de la evaluación institucional, son valorados al momento de implementar estrategias de mejora desde el proceso liderado por usted, en beneficio de la relación familia-escuela?	<ul style="list-style-type: none"> - Relación docente - familia. - Gestión directiva, - Evaluación institucional. - Plan de mejoramiento. 							
	Desde su cargo ¿qué aspectos comunicacionales percibe a nivel organizacional, que puedan afectar las relaciones interpersonales entre los miembros del colegio y las familias?	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales. - Clima socioafectivo. 							
	¿Cómo el Colegio implementa estrategias de articulación e integración, de las actividades de formación con el fomento de valores y principios en los miembros de la institución para el logro de un clima socioafectivo?	<ul style="list-style-type: none"> - Valores y principios - Clima socio afectivo - Plan de formación. 							
	¿Desde su cargo qué acciones implementa para fortalecer las relaciones afectivas entre los docentes y padres de familia?	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales. - Relaciones afectivas. 							
	¿De qué manera el Plan de formación institucional, favorece en los colaboradores, el desarrollo de las competencias necesarias para el desempeño del cargo?	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias comunicativas. - Plan de formación. - Descripción del cargo. 							
	¿De qué manera usted, contribuye al fortalecimiento de las relaciones entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, empleando estrategias para el manejo y la resolución de conflictos?	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo y resolución de conflictos. - Diálogo. - Clima y cultura organizacional. 							

Fuente: Elaboración de los autores (2020).

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

JUICIO DEL EXPERTO

**COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE
FAMILIA.**

- a. Considera que los criterios de análisis planteados en la matriz de análisis de contenido se corresponden con las variables comunicación efectiva y estrategias de mediación, de forma:

Suficiente: _____
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: _____
No Válido: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
FACULTAD DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, _____ con cédula de ciudadanía N° _____, certifico que realicé el juicio de experto de la Matriz de análisis de contenido diseñada por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: _____

Fecha: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

JUICIO DEL EXPERTO

**COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE
FAMILIA.**

- b. Considera que las aseveraciones planteadas en el cuestionario de padres de familia, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: _____
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: _____
No Válido: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, _____ con cédula de ciudadanía N° _____, certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario a padres de familia diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: _____

Fecha: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

JUICIO DEL EXPERTO

**COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE
FAMILIA.**

- c. Considera que las aseveraciones planteadas en el cuestionario docente, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: _____
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: _____
No Válido: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, _____ con cédula de ciudadanía N° _____, certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario docente diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: _____

Fecha: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

JUICIO DEL EXPERTO

**COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE
FAMILIA.**

- d. Considera que las preguntas planteadas en el guion de entrevista a directivos, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: _____
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: _____
No Válido: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, _____ con cédula de ciudadanía N° _____, certifico que realicé el juicio de experto del guion de entrevista a directivos diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: _____

Fecha: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRIA EN EDUCACION**

JUICIO DEL EXPERTO

**COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.**

- a. Considera que los criterios de análisis planteados en la matriz de análisis de contenido se corresponden con las variables comunicación efectiva y estrategias de mediación, de forma:

Suficiente: X
 Medianamente suficiente:
 Insuficiente

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: X
 No Válido:

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRIA EN EDUCACION**

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, ~~Delmiro~~ Ramón Jaime Pacheco con cédula de ciudadanía N° 80842520, certifico que realicé el juicio de experto de la Matriz de análisis de contenido diseñada por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: 

Fecha: 11 de noviembre



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

- b. Considera que las aseveraciones planteadas en el cuestionario docente, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: _____ x _____

Medianamente suficiente: _____

Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: _____ x _____

No Válido: _____



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, ~~Delmir~~ **Delmir** Ramón Jaime Pacheco con cédula de ciudadanía N° 80842520, certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario docente diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: _____

Fecha: 11 de noviembre de 2020



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

- c. Considera que las preguntas planteadas en el guion de entrevista a directivos, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: _____ x _____
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: _____ x _____
No Válido: _____



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, **Delmirio Ramón Jaime Pacheco** con cédula de ciudadanía N° 80842520, certifico que realicé el juicio de experto del guion de entrevista a directivos diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: _____

Fecha: ___ 11 de noviembre de 2020



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

- d. Considera que las aseveraciones planteadas en el cuestionario de padres de familia, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación:
Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia. De forma:

Suficiente: _____ x _____
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: _____ x _____
No Válido: _____



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, ~~Delmir~~ Ramón Jaime Pacheco con cédula de ciudadanía N° _____, certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario a padres de familia diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma:  _____

Fecha: 11 de noviembre de 2020

5. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido:	Manuel Andrés Figueroa Castillo
Profesión:	Directivo docente
Título obtenido pregrado:	Licenciado en Filosofía
Título obtenido posgrado:	Magister en Educación
Cédula de identidad	80843760
Institución donde trabaja:	Colegio San José / Universidad del Norte
Cargo que desempeña:	Integrador Académico - Docente catedrático
Tiempo en el cargo	8 años (Colegio San José) 5 años (Universidad del Norte)

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

JUICIO DEL EXPERTO

**COMUNICACIÓN EFECTIVA; ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.**

- a. Considera que los criterios de análisis planteados en la matriz de análisis de contenido se corresponden con las variables comunicación efectiva y estrategias de mediación, de forma:

Suficiente: X
 Medianamente suficiente: _____
 Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: X
 No Válido: _____

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, MANUEL ANDRÉS FIGUEROA CASTILLO con cédula de ciudadanía N° 80843760, certifico que realicé el juicio de experto de la Matriz de análisis de contenido diseñada por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: *Manuel F*

Fecha: noviembre 5 de 2020

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

JUICIO DEL EXPERTO

**COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.**

- b. Considera que las aseveraciones planteadas en el cuestionario docente, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: X
 Medianamente suficiente: _____
 Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: X
 No Válido: _____



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, MANUEL ANDRÉS FIGUEROA CASTILLO con cédula de ciudadanía N°80843760, certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario docente diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: *Manuel F*

Fecha: noviembre 5 de 2020



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

- c. Considera que las preguntas planteadas en el guion de entrevista a directivos, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: X
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: X
No Válido: _____



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, MANUEL ANDRÉS FIGUEROA CASTILLO con cédula de ciudadanía N° 80843760, certifico que realicé el juicio de experto del guion de entrevista a directivos diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: Manuel F

Fecha: noviembre 5 de 2020



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

- d. Considera que las aseveraciones planteadas en el cuestionario de padres de familia, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: X
Medianamente suficiente: _____
Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: X
No Válido: _____



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, MANUEL ANDRÉS FIGUEROA CASTILLO con cédula de ciudadanía N° 80843760, certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario a padres de familia diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: *Manuel F*

Fecha: _____



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

5. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido:	LUZDARI HOYOS TAPIAS
Profesión:	DOCENTE UNIVERSITARIA- ASESORA PEDAGOGICA
Título obtenido pregrado:	LICENCIATURA EN EDUCACION CON ENFASIS EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA
Título obtenido posgrado:	MAGISTER EN EDUCACION
Cédula de identidad	22491386
Institución donde trabaja:	SECRETARIA DE EDUCACION- UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO
Cargo que desempeña:	ASESORA PEDAGOGICA SECRETARIA DEPARTAMENTAL- DOCENTE-INVESTIGADOR UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO
Tiempo en el cargo	2 ANOS



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

- a. Considera que los criterios de análisis planteados en la matriz de análisis de contenido se corresponden con las variables comunicación efectiva y estrategias de mediación, de forma:

Suficiente: _____x_____

Medianamente suficiente: _____

Insuficiente _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: _____x_____

No Válido: _____



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, LUZDARI HOYOS TAPIAS con cédula de ciudadanía N° 22491386,
certifico que realicé el juicio de experto de la Matriz de análisis de contenido diseñada por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: _____

Fecha: 09/11/2020



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

JUICIO DEL EXPERTO

COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

- b. Considera que las aseveraciones planteadas en el cuestionario docente, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: _____
Medianamente suficiente: X
Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: X
No Válido: _____



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, _____ con cédula de ciudadanía N° _____, certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario docente diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Firma: _____

Fecha: 09/11/2020



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

JUICIO DEL EXPERTO

**COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.**

- d. Considera que las aseveraciones planteadas en el cuestionario de padres de familia, evidencian la información en correspondencia con las dimensiones y variables del trabajo de investigación: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.** De forma:

Suficiente: _____
 Medianamente suficiente: X
 Insuficiente: _____

El instrumento diseñado a su juicio es:

Válido: X
 No Válido: _____



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

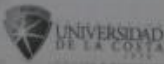
Yo, _____ LUZDARI HOYOS TAPIAS con cédula de ciudadanía N° 22491386 , certifico que realicé el juicio de experto del cuestionario a padres de familia diseñado por, Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez en la investigación titulada: **Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia.**

Luzdari Hoyos Tapias

Firma: _____

Fecha: 09/11/2020

Anexo 8. Ficha de datos generales para entrevistados.



UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este consentimiento es proveer a los sujetos del estudio una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación lleva por título COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIALOGO ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA, es conducida por las especialistas Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez, de la Universidad de la Costa, trabajo de investigación para optar por el título de Magister en Educación. El objetivo principal de este trabajo de investigación es diseñar una propuesta de gestión que fundamente procesos de comunicación efectiva entre docentes y padres de familia en organizaciones educativas.


Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder las preguntas de la entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.


Desde ya le agradecemos su participación. A continuación, se relacionan los compromisos que asumirán los sujetos del estudio:

- Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yolima Fontalvo Sánchez y Albenis Ventura Jiménez. He sido informado (a) del objetivo del trabajo de investigación.
- Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, y el tiempo que se requiere para su realización.
- Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.



- He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a los investigadores.
- Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Nombre del Participante: Evance Coaruzo? Firma del Participante: Evance Coaruzo? Fecha: Nov 30/20



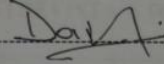
UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE POSGRADO
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN
PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE
DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

GUIÓN DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Fecha: 30/11	Hora de inicio: 2:45	Hora de finalización: 30/11 3:20
Institución: Colegio San José	Género: M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>	
Entrevistador: Yolema Antalro / Albin Ventura		
Nombre del entrevistado:		
Área funcional:	Rectoría: <input type="checkbox"/>	Académica: <input type="checkbox"/>
	Bienestar: <input checked="" type="checkbox"/>	Pastoral: <input type="checkbox"/>
Cargo: Dirección de Bienestar		
Funciones asociadas al cargo: Acompañamiento Estudiantil		
ÁMBITO	PROGRAMA DE FORMACIÓN	
Gestión escolar.	✓	
Comunicación y Promoción Institucional.	✓	
Tecnologías de la Información y la Comunicación.	✓	
Guía para el mejoramiento institucional - Guía No. 34.	✓	
Manejo y resolución de conflictos.	✓	
Manual de convivencia.	✓	

perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a los investigadores.


- Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Dairo Orotes M.  Dic 4 / 2020
 Nombre del Participante Firma del Participante Fecha

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE POSGRADO
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN
PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE
DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

GUIÓN DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:
Institución:	Género: <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
Entrevistador: 1		
Nombre del entrevistado: <i>Daivo Orazo Molina</i>		
Área funcional:	Recto: <input type="checkbox"/> Aca: <input checked="" type="checkbox"/> Aca: <input type="checkbox"/> stor: <input type="checkbox"/>	
Cargo: <i>Director Académico</i>		
Funciones asociadas al cargo: <i>- Planificación, orientación y guía de los procesos académicos.</i>		
ÁMBITO	PROGRAMA DE FORMACIÓN	
Gestión escolar.	X	
Comunicación y Promoción Institucional.	X	
Tecnologías de la Información y la Comunicación.	X	
Guía para el mejoramiento institucional - Guía No. 34.	X	
Manejo y resolución de conflictos.	X	
Manual de convivencia.	X	


UNIVERSIDAD DE LA COSTA
1972

- He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a los investigadores.
- Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Benhur Navarro S.J. *Benhur Navarro S.J.* *11/25/2020*

Nombre del Participante Firma del Participante Fecha

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE POSGRADO
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA: ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN
PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DIÁLOGO ENTRE
DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA.

GUIÓN DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Fecha: Nov 25 Hora de inicio: 10:00 Hora de finalización: 11:30 am

Institución: Colegio San José Género: M F

Entrevistador: Yolima Fontalvo - Alberis Ventura

Nombre del entrevistado: Benhur Navarro S.J

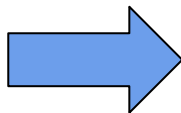
Area: Rectoral Aca ca: storat:

funcional: Bienestar:

Cargo: Rector

Funciones asociadas al cargo:
Coordinar proyectos para la institución.
Velar para que se cumpla la Misión y visión de la IJ

ÁMBITO	PROGRAMA DE FORMACIÓN
Gestión escolar.	✓
Comunicación y Promoción Institucional.	✓
Tecnologías de la Información y la Comunicación.	+ -
Guía para el mejoramiento institucional - Guía No. 34	✓
Manejo y resolución de conflictos.	✓
Manual de convivencia	+ -

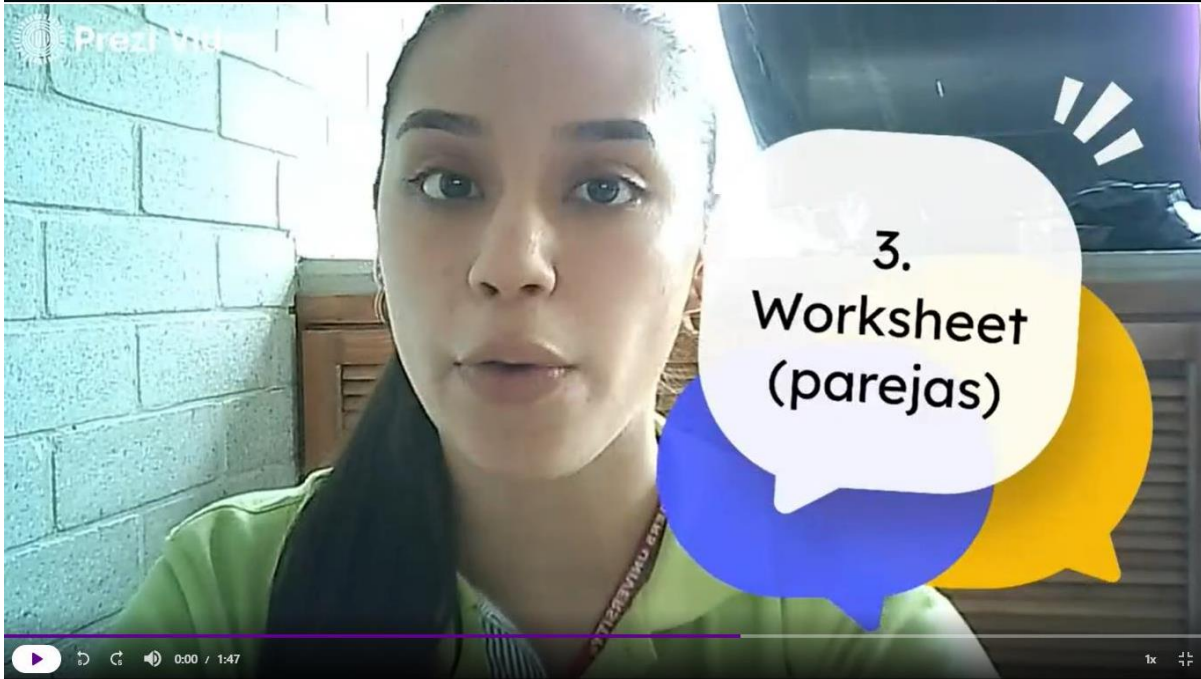
Anexo 9. Campaña un minuto con los padres - Acción III.

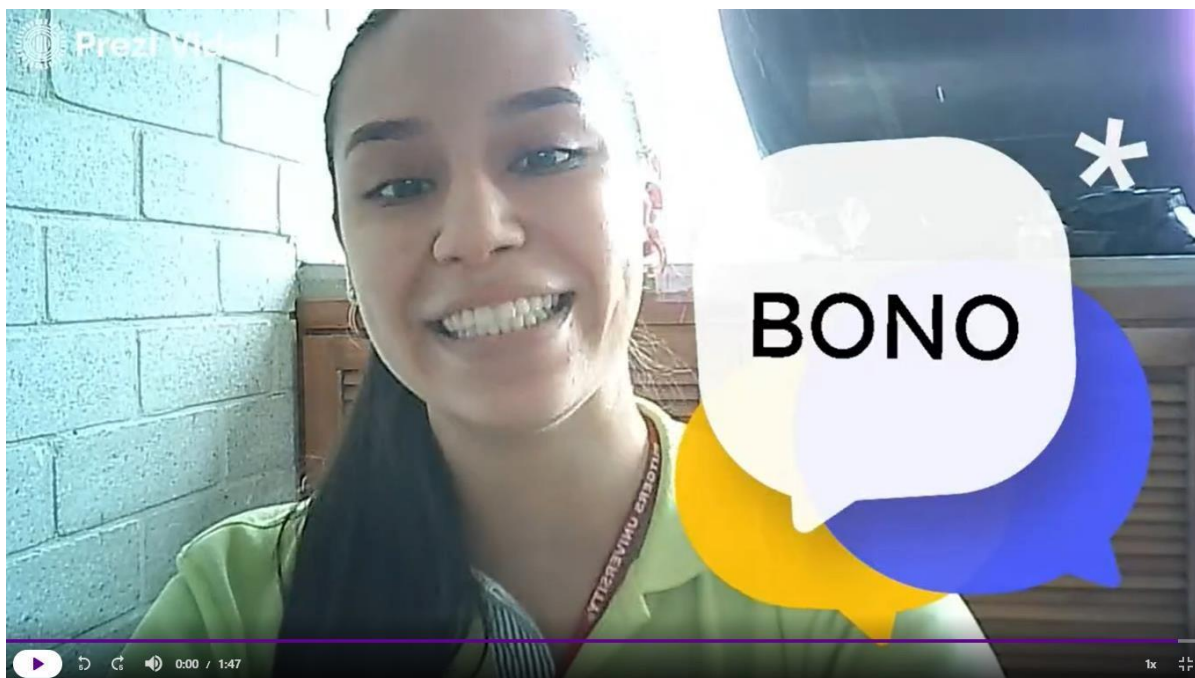
https://prezi.com/v/guz3orh_qcx/reporte-semanal/



Fuente: https://prezi.com/v/guz3orh_qcx/reporte-semanal/







Anexo 10: Acción IV- Integración Moodle y Teams

The screenshot displays the Moodle user interface for Albenis Ventura. The top navigation bar includes the logo of Colegio San José, the user's name, and a profile picture. The left sidebar contains a menu with options like 'Área personal', 'Inicio del sitio', 'Calendario', 'Archivos privados', 'Mis cursos', and '06 LENGUA CASTELLANA'. The main content area shows the user's profile with a 'MENSAJE' button and a 'Personalizar esta página' button. Below the profile, the 'Cursos accedidos recientemente' section lists two courses: 'SEXTO 06 LENGUA CASTELLANA' and 'ACOMPANAMIENTO CICLO IV 06 ACOMPANAMIENTO 6C'. A red circle highlights the second course. The 'Línea de tiempo' section on the right indicates 'No hay actividades previstas'.

06 ACOMPAÑAMIENTO 6C

- Participantes
- Insignias
- Competencias
- Calificaciones
- TOMA DE CONTACTO
- HORA FORMATIVA
- CONVIVENCIA
- AVISOS
- Encuentros con padres de familia
- Navegación animada desactivada
- Preferencias de datos
- Área personal
- Inicio del sitio
- Calendario

TOMA DE CONTACTO

HORA FORMATIVA

CONVIVENCIA

AVISOS

Encuentros con padres de familia

Mosaico de acceso a encuentros con docentes en Teams

COLEGIO SAN JOSÉ
COMPAÑIA DE JESÚS

ALBENIS VENTURA

06 ACOMPAÑAMIENTO 6C

Participantes

Insignias

Competencias

Calificaciones

TOMA DE CONTACTO

HORA FORMATIVA

CONVIVENCIA

AVISOS

Encuentros con padres de familia

Área personal

Inicio del sitio

Calendario

Archivos privados

Mis cursos

06 LENGUA CASTELLANA

06 ACOMPAÑAMIENTO 6C

Agregar un bloque

Agregar ...

Encuentros con padres de familia

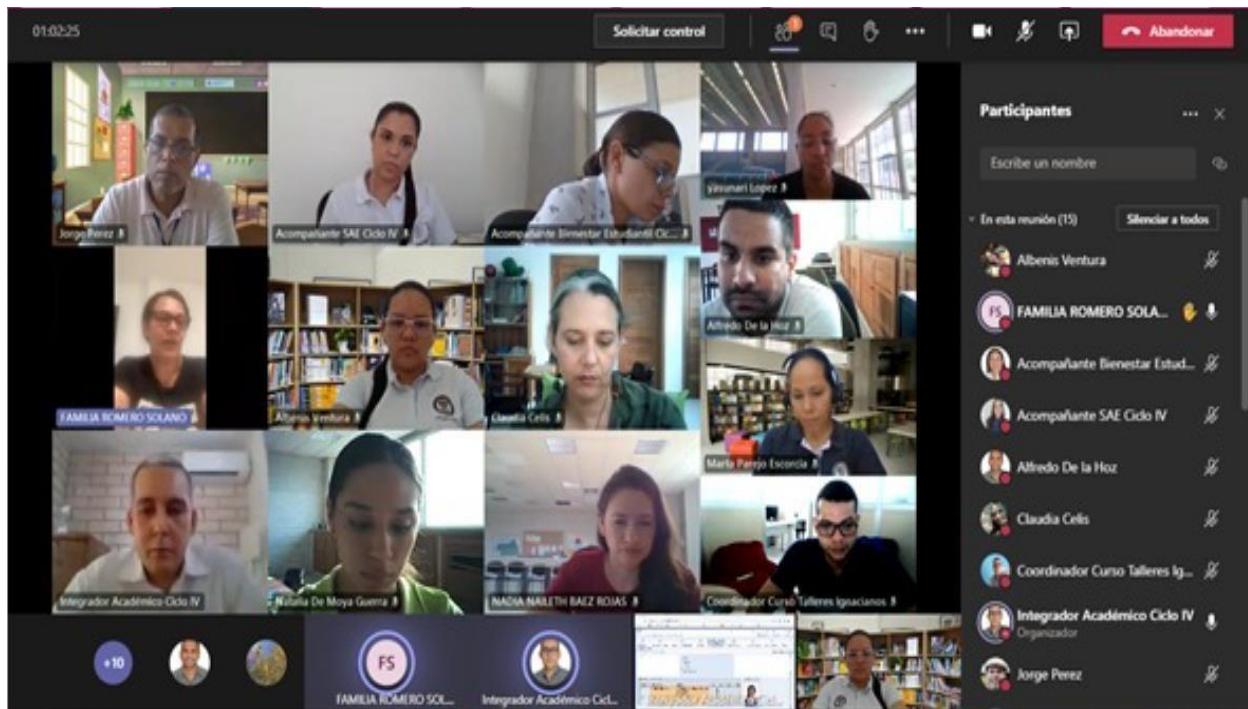
Querido padre de familia, haz click en el siguiente botón para acceder a encuentros con los docentes que acompañan a tu hijo (a).

Editor

+

Añadir una actividad o un recurso

Acceso a Teams a través de Moodle



Reunión con padres de familia.

Fuente: Microsoft Teams