

# UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



**ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN  
GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE ACCIONES QUE CONTRIBUYA AL  
FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN DIRECTOR - DOCENTE – ALUMNO –  
FAMILIA, ESCUELA BÁSICA FEDERICO LLINAS, DISTRITO EDUCATIVO 10-03,  
SANTO DOMINGO ESTE, PERÍODO 2014 - 2015**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
MENCIÓN GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS**

**POR:**

MARCELINA RAQUEL FERNÁNDEZ CARRASCO

**ASESOR:**

ADALBERTO ADAMES

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS**

**REPÚBLICA DOMINICANA**

**JUNIO, 2016**

# ÍNDICE

<b>Tema</b> .....	iii
<b>Índice</b> .....	lv
<b>Lista de tablas</b> .....	vi
<b>Lista de gráficos</b> .....	vii
<b>Dedicatoria</b> .....	viii
<b>COMPENDIO</b> .....	ix
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.2 Planteamiento del problema.....	5
1.2 Preguntas generadoras.....	7
1.3 Objetivo General.....	7
1.3.1 Específicos.....	8
1.4 Justificación.....	9
1.5 Delimitación.....	10
1.7 Limitaciones.....	10
<b>CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Marco contextual.....	12
2.1.1 Reseña histórica del centro Federico Llínas.....	12
2.1.2 Características físicas de la infraestructura del centro.....	13
2.1.3 Filosofía del centro educativo.....	14
2.1.4 Lema y principios.....	14
2.15 Misión, visión y valores del centro.....	15
2.2 Marco teórico.....	16
2.2.1 Desarrollo histórico de la comunicación en la organización.....	16
2.2.2 Funciones de la comunicación.....	20
2.2.3 Elementos de la comunicación.....	22
2.2.4 La comunicación en la educación.....	23
2.2.5 La escuela como comunidad educativa.....	23

2.2.6 Los canales de comunicación en el ambiente escolar.....	26
2.2.7 Rol del director como mediador de los canales en el proceso comunicativo.....	28
2.2.8 La comunicación ingrediente clave en el liderazgo.....	30
2.2.9 Familia, escuela y acto de comunicación.....	32
2.2.10 Lo ético, Axiológico y Humanístico en el proceso de comunicación	34
2.2.11 La comunicación en la escuela .....	35
2.2.12 Hacia una gestión participativa y democrática.....	36
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Diseño, tipos de investigación y método.....	48
3.2 Tipo de investigación.....	48
3.3 Métodos.....	48
3.4 Población.....	49
3.5 Validez y confiabilidad .....	51
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Instrumentos aplicados a los docentes.....	53
4.2 Instrumentos aplicados al director.....	59
4.3 Instrumentos aplicados a los estudiantes.....	65
4.4 Instrumento aplicado a las familias.....	70
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
5.1 Análisis y discusión según objetivos.....	75
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS</b>	

## COMPENDIO

La comunicación es un proceso que necesariamente aborda relaciones interpersonales, es muy compleja sobre todo si se trata de motivar, guiar, persuadir, asignar funciones o, dicho de otra forma, dirigir procesos, por lo que, es de gran significación para los seres humanos.

En ese sentido y para comprobar cómo se desarrollaba el proceso de comunicación en la Escuela Básica Federico Llinas, se hizo una verificación directa en la escuela, en donde se pudo observar durante una reunión convocada por la dirección y el Departamento de Orientación con los fines de inducir a la comunidad educativa al nuevo año escolar, la ausencia de una gran cantidad de padres de los alumnos, los docentes se mantenían aislados, mientras que, los estudiantes mostraban un escaso interés por los planteamientos expuestos por la dirección.

De acuerdo a lo antes mencionado existen deficiencias relacionadas con la comunicación entre los diferentes actores del proceso educativo en la Escuela Federico Llinas, se evidencia que la comunicación en el centro es insuficiente debido a que los canales usados no son los más adecuados,- impidiendo que la comunicación fluya de forma clara, precisa, y a tiempo, lo que provoca inconvenientes al momento de accionar en las diferentes actividades realizadas con el centro, creando obstáculos que afectan el proceso en la práctica pedagógica, en las relaciones interpersonales entre los miembros, el involucramiento de las familias y el compromiso de los docentes y los estudiantes.

El estudio se trazó como objetivo diseñar un sistema de acciones que contribuya al fortalecimiento de la comunicación entre director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03, Santo Domingo Este, año escolar 2014 – 2015.

De forma específica la investigación buscó 1). Sistematizar los referentes teóricos y metodológicos del proceso comunicativo director-. docente-alumnos-familia y sistema

de sistema de acciones. 2). Determinar el estado actual de la comunicación director-docente-alumno-familia en la escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03. 3). Describir las acciones que contribuyen a fortalecer el proceso de comunicación director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03.

Además, se persigue 4). Identificar la viabilidad del sistema de acciones que fortalezca la comunicación director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03. 5). Evaluar el impacto de las acciones y actividades del sistema de acciones que fortalezca la comunicación director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03.

La investigación realizada es de gran importancia social y educativa, en forma práctica, permitió la creación de un sistema de acciones que facilita a los diferentes actores estrategias para implementarlas en su práctica pedagógica durante el proceso de comunicación, de manera diferente centrado en las necesidades particulares, además del cambio que se puede obtener de los diferentes actores en consonancia con el proceso de enseñanza aprendizaje y el desempeño en otros campos del saber logrando así una comunicación más efectiva.

En el aspecto metodológico, esta investigación, es un estudio precursor, desarrollado con un enfoque integrador y responde a las necesidades de comunicación de los diferentes actores que interviene en el proceso de comunicación en la Escuela.

Además, apoya la gestión del centro, porque la información obtenida en este estudio, contribuir en el proceso de redefinición de las normas establecidas para desarrollar las actividades y jornadas educativas y de capacitación. En cuanto a lo social, presenta una herramienta clave, que permitirá a los padres, realizar intervenciones y hacer sugerencias, en cuanto a la formación de los estudiantes.

En el aspecto profesional, permitió que el equipo posea conocimiento sobre cómo realizar investigaciones educativas. También, como parte del plan de estudios de la carrera, es el peldaño final.

Respecto a lo metodológico, se realizó un corte transversal, con un estudio de estudio descriptivo. El enfoque es mixto de tipo cuantitativo, con características cualitativas. De acuerdo con Sampieri (2006), la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.

Este trabajo de investigación de acuerdo al planteamiento del problema y de los objetivos es de tipo diagnóstico – exploratorio, con algunas características descriptivas.

El desarrollo de la investigación se realizó dentro de un estudio de tipo descriptivo. En este sentido (Sabino, 2000) refiere que la investigación descriptiva como preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos para descartar los elementos esenciales de su naturaleza.

El método que se abordó en esta investigación es el método deductivo, ya que parte de datos generales aceptados como válidos, las estrategias de capacitación y actualización para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje con el fin de llegar a las conclusiones específicas, en este caso las impartidas a los docentes de nuevo ingreso en el centro educativo.

El método deductivo constituye uno de los que pueden aplicarse en la estructuración del conocimiento científico, por regla general se utiliza cuando se ha acomodado y se han interpretado ya teóricamente los hechos y datos de carácter empírico, se procura inferir de el de manera más rigurosa y sistemática todas las consecuencias posibles, a si se obtiene además un nuevo conocimiento como conjunto de posible interpretación de la teoría estructurada en el plano deductivo.

Técnica de la recolección documental: A través de esta se obtuvieron diferentes artículos, libros, páginas de internet que fueron consultadas para el desarrollo de los contenidos. (Enciclopedia, diccionarios, entre otros).

La encuesta. Se aplicó una encuesta a los maestros, director, estudiantes y padres de los mismos.

Técnica de la observación: A través de esta se pudo contactar las condiciones de la planta física, el medio ambiente y los recursos que se utilizan en el aula para poder aplicar la evaluación de los aprendizajes.

La población estuvo conformada por 75 padres/madres, 623 estudiantes y 3 directivos. Para elegir la muestra de los estudiantes se utilizó la fórmula de Fisher y Navarro propuesta en 1997.

Los principales hallazgos a los que se arribó fueron: En relación al objetivo sobre sistematizar los referentes teóricos y metodológicos del proceso comunicativo director-docente-alumnos-familia. Existen diversas fuentes que sustentan la importancia de la comunicación en la comunidad educativa.

Sintetizando los distintos autores, es posible establecer que los procesos de comunicación en las organizaciones tienen un papel central, principalmente a nivel de la comunicación interna, una vez que facilita las relaciones y los compromisos entre las personas y los grupos de la organización. Haciendo inferencias sobre las opiniones de los docentes, estudiantes y director, la mayoría se siente que lo escuchan, un alto porcentaje (56%) siente que demuestran empatía. Lo que corresponde con la teoría consultada.

Con respecto al objetivo sobre determinar el estado de la comunicación director-docente-alumno-familia en la escuela Federico Llinas, Distrito Educativo, la comunicación director-docente-alumno en la escuela es efectiva, en opinión de los docentes, mientras que el director destaca que la comunicación director-docente-alumno en la escuela dijo ser favorable.

En referencia al objetivo sobre describir las acciones que contribuyen a fortalecer el proceso de comunicación director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-02.

El sistema de acciones propuesto es viable, resultado de suma importancia ya que es la dirección que debe conducir al grupo de un estado inicial y real de desarrollo a un estado cualitativamente superior de funcionamiento para alcanzar el crecimiento de sus miembros que responden a las necesidades individuales, como a las exigencias sociales, que involucran en su concepción teórica y práctica a directores, docentes, alumnos, familias, cuya finalidad es fortalecer el proceso de comunicación.

En relación al objetivo sobre el sistema de acciones propuesto es viable, resultado de suma importancia ya que es la dirección que debe conducir al grupo de un estado inicial y real de desarrollo a un estado cualitativamente superior de funcionamiento para alcanzar el crecimiento de sus miembros que responden a las necesidades individuales, como a las exigencias sociales, que involucran en su concepción teórica y práctica a directores, docentes, alumnos, familias, cuya finalidad es fortalecer el proceso de comunicación.

Respecto al objetivo sobre Identificar la viabilidad del sistema de acciones que fortalezca la comunicación director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03, los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados, justifican que se aplique un sistema de acciones que contribuya al fortalecimiento de la comunicación director-docente-alumno en la escuela ayudan a fijar un rumbo, alentando al equipo educativo a desarrollar metas compartidas. Las personas se sienten motivadas por metas que consideran convincentes, desafiantes y factibles.



## CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación sobre el proceso de comunicación en la escuela Federico Llinas, y tomando en cuenta los objetivos propuestos, se emiten las siguientes conclusiones:

**Objetivo específico No. 1: sistematizar los referentes teóricos y metodológicos del proceso comunicativo director docente-alumnos-familia y sistema de acciones.**

Existen diversas fuentes que sustentan la importancia de la comunicación en la comunidad educativa. Sintetizando los distintos autores, es posible establecer que los procesos de comunicación en las organizaciones tienen un papel central, principalmente a nivel de la comunicación interna, una vez que facilita las relaciones y los compromisos entre las personas y los grupos de la organización. Haciendo inferencias sobre la opinión de los docentes, estudiantes y director, la mayoría se siente que lo escuchan, un alto porcentaje (56%) siente que demuestran empático.

**Objetivo específico No. 2: determinar el estado de la comunicación director-docente-alumno-familia en la escuela Federico Llenas, Distrito Educativo.**

La comunicación director-docente-alumno en la escuela es efectiva, en opinión de los docentes, mientras que el director destaca que la comunicación director-docente-alumno en la escuela es favorable. En tanto que los estudiantes, destacan en el 43% de los casos, que cuando establecen alguna conversación con el director, a veces, sienten que son escuchados, el 36% dijo que nunca y el 21% que siempre, lo que indica que existen canales de interferencia.

**Objetivo específico No. 3: describir las acciones que contribuyen a fortalecer el proceso de comunicación director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-02,**

según los docentes son: la interacción social efectiva, el diálogo y un el compartir experiencias. Para la dirección, las acciones que contribuyen a fortalecer el proceso de comunicación, director-docente-alumno en la escuela es el diálogo. Por su parte, los estudiantes consideran que lo necesario para que un proceso

de comunicación sea viable y efectivo para fortalecer el proceso de comunicación, director-docente-alumno en la escuela, el 55% dijo ser empático, un 24% estar de acuerdo en todo, el 13% ser neutral y un 8% ser indiferente.

La opinión de los distintos actores, se canaliza en una, las principales acciones que fortalecen el sistema de comunicación en la interacción efectiva. Aspecto en el que se encontraron debilidades en el centro Federico Llinas y que requiere ser atendido.

**Objetivo específico No. 4: Identificar la viabilidad del sistema de acciones que fortalezca la comunicación director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03,** El sistema de acciones propuesto es viable, resultado de suma importancia ya que es la dirección que debe conducir al grupo de un estado inicial y real de desarrollo aun estado cualitativamente superior de funcionamiento para alcanzar el crecimiento de sus miembros que responden a las necesidades individuales, como a las exigencias sociales, que involucran en su concepción teórica y práctica a directores, docentes, alumnos, familias, cuya finalidad es fortalecer el proceso de comunicación.

Los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados, justifican que se aplique un sistema de acciones que contribuya al fortalecimiento de la comunicación director-docente-alumno en la escuela. En este sentido la comunicación se convierte en una fortaleza sirviendo de base en la toma de decisiones y será más bien el accionar, reconociendo que se presentan barreras que impiden el diálogo entre los miembros, por lo que se considera importante crear un clima que favorezca condiciones de interacción entre los miembros de la comunidad educativa.

**Objetivo específico No. 5: evaluar el impacto de las acciones y actividades del sistema de acciones que fortalezca la comunicación director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03.** Se determinará después de la ejecución del proyecto propuesto en los anexos de la presente tesis. Ya que adjunto a la investigación se encuentra la propuesta metodológica.

Finalmente, en cuanto al objetivo general sobre el **diseño de un sistema de acciones que contribuya al fortalecimiento de la comunicación entre director-docente-alumno-familia en la Escuela Federico Llinas, Distrito Educativo 10-03, Santo Domingo Este, año escolar 2014 – 2015**. Se elaboró una propuesta partiendo de la actualización del diagnóstico de las necesidades de los directivos, docentes, alumnos y las familias para el cumplimiento de sus funciones y de la aplicación de diferentes formas de comunicación para el desarrollo de este proceso

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Batista, Lemes, A. (2008). Educación en el siglo XXI. Pág. 2004 Chacón, Arteaga, Nancy. (2009). Formación de valores Morales. La Habana, Cuba. Pág. 2.

Bernstein, David. (2000) "Comunicación empresarial e institucional". Editorial Gestión. Barcelona.

Fernández, González. (2009). Comunicación Organizacional. Person: México.

Fullan, (2007). Competencias comunicativas. Dersser. Madrid, pag.127

Forest, Claire; García, Bacete, Francisco (Ed. 2006). La comunicación cooperativa entre la familia y la escuela. Ñaus Libres, Valencia España

García R, Dinora (20071). Citado en planificación, supervisión y Evaluación de la Calidad (2012) documento interno del ministerio de Educación de la República Dominicana. Pág. 27-31.

Goldhabert, Gerald. (2006). Comunicación Organizacional Editora Diana. México. Pág. 67.

Gómez, Carlos. (2006). Convivencia en los centros. Zaragoza. pág95.

González, Rey. (2006). Organización y gestión de centros educativos. Pag.56.

Henry, Mintzberg (2009). Metodologías, prácticas en el aula. Venezuela, pág.33.

Juan Pablo II y Benedicto XVI en los mensajes par a las jornadas de las comunicaciones sociales.

Lavín H Sonia, Del Solar Silvia (2009) El proyector Educativo institucional como herramienta de transformación de la vida escolar LOM, Santiago de Chile. Pág. 18-21

Lenthnin. (2007). Clima laboral, Colombia, pág.28.

Levy. (2008). Habilidades en el aula. República Dominicana pág.1

Lowney, (2009). Habilidades sociales en el aula. Madrid. pág.1

Martínez B, Alberto (2004). De la escuela expansiva a la escuela competitiva, Anthropos, Barcelona España. Pág. 67-70

República Dominicana (2000).Diseño Curricular Nivel Básico.pag.21-22.

República Dominicana, Ministerio de Educación. (2001). Modelo de Gestión de la Calidad para los centros educativo. Pág. 10-15 .

República Dominicana, Secretaria de Estado de Educación (2004-2008). Modelo de la calidad para los centros educativos.Pág. 45-46

República Dominicana, Secretaria de Estado de Educación (2004-2008) Modelo de gestión de la calidad para los centros educativos.

República Dominicana, Secretaria de Estado de Educación (2000). La Supervisión educativa centrada en los procesos, Pág. 45-48.

Rodríguez, D. (2005). Diagnostico Organizacional. 6ª Edición. México, pág. 201-204.

Rubio, Navarro, Elena. (1999).Reglas de oro de un buen clima laboral, los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una organización. España, pág. 207.

Sáenz, Navarro, M.C (1999). Comunicación en las organizaciones. Madrid, pág. 173-190.

Sáez, José Luis.(2002). Contribución de la iglesia católica a la educación Dominicana Siglos XIX y XX. Editorial Búho. Santo Domingo, pág. 203-204.

Sánchez Gutiérrez salvador. El trabajo del comunicador organizacional razón y palabra 4ta Edición, México, pag.54

Sánchez, Gutiérrez, Salvador. (1996) El trabajo del comunicador organizacional Razón y Palabra. 4ta Edición México 1996.

Santos Guerra, M. (1993). El sistema de relaciones en la escuela. México, pág. 437-479.

Serie Innova. Fundamentos del currículum naturaleza de las áreas y ejes transversales, plan decenal de educación. Tomo 1. 1era Edición República Dominicana 1994.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)