

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA



ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Gestión de Centros Educativos

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN EL FORTALECIMIENTO
DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CENTRO EDUCATIVO
SANTIAGO GUZMÁN ESPAILLAT, DISTRITO 08-06, DE SANTIAGO
NORESTE, REPÚBLICA DOMINICANA, DURANTE EL AÑO ESCOLAR
2021-2022**

Tesis presentada como requisito para optar por el título de
Magíster en Gestión de Centros Educativos

Sustentantes:

Ana Mideiry Tavárez Betances

Mariangely Cruz Rodríguez

Asesora

Dra., Ceferina Cabrera

Santiago de los Caballeros

República Dominicana

Diciembre, 2022

ÍNDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	iii
Resumen	iv
Abstract.....	v

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1 Planteamiento del problema.....	6
1.1.1. Formulación del problema	9
1.1.2. Sistematización	9
1.2. Objetivos de la investigación.....	9
1.2.1. Objetivo general	9
1.2.2. Objetivos específicos.....	10
1.3 Justificación.....	10
1.4. Descripción del contexto	11
1.5. Delimitación	13
1.6. Cuadro de operacionalización de las variables.....	14

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales	15
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	19
2.2. Bases Teóricas que Sustentan la Investigación	22
2.2.1. Gestión educativa	22
2.2.1.1. Dimensiones pedagógicas de la gestión educativa.....	24
2.2.1.2. Funciones de la gestión educativa	25
2.2.2. El equipo de gestión	26
2.2.2.1. Función del equipo de gestión.....	27
2.2.3. Modelo de gestión comunicativa.....	32
2.2.4. Funciones de los directivos en la comunicación interna	33
2.2.5. Comunicación interna.....	33
2.2.5.1. Estrategias para la mejora de la comunicación interna.....	34

2.2.5.1.1. Liderazgo	34
2.2.5.1.2. Motivación.....	37
2.2.5.1.3. Resolución de conflictos.....	38
2.2.5.1.4. Técnicas de información.....	39

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque, Diseño y Tipo de Investigación	40
3.1.1. Enfoque.....	40
3.1.2. Diseño.....	40
3.1.3. Tipo de investigación.....	41
3.2. Técnicas e instrumentos de investigación	42
3.3. Población y muestra	42
3.4. Procedimiento para la recolección de datos	43
3.5. Procedimientos para el análisis de los datos.....	43
3.6. Validez y confiabilidad.....	44

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados	45
4.2. Análisis de los resultados	62

CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	76

RESUMEN

Todos los seres humanos nacen con la necesidad de comunicarse. Sea oral, escrita o no verbal, se considera una de las actividades propia de las personas. Esta es la razón, por la que se requiere que, en una organización se implemente un proceso de comunicación efectiva, lo que responde a la inquietud de ejecutar una investigación cuyo objetivo general se dirige a determinar la influencia de la gestión educativa en el fortalecimiento de la comunicación interna en el centro educativo Santiago Guzmán Espaillat, Distrito 08-06, de Santiago, República Dominicana, durante el año escolar 2021-2022, pretendiendo conocer la realidad de dicho centro. Para el proceso de investigación se tomó en consideración la totalidad del equipo de gestión, un total de 8 personas y todo el equipo docente, personal administrativo y de apoyo, un total de 40 personas, a las cuales se les aplicó un cuestionario, diseñado con preguntas cerradas que daban respuestas a los objetivos específicos establecidos.

Dentro de las conclusiones que se pudieron obtener de esta investigación destacan el hecho de que en la institución se ejecutan acciones para mejorar la comunicación interna, dentro de estas se pueden mencionar la identificación de las necesidades de cada grado, acompañamientos individualizados, lluvia de ideas y práctica de escucha activa. El equipo de gestión cumple a cabalidad con lo que se requiere para que las reuniones puedan ser asertivas y comunicar lo que se necesita, permitiendo la participación, fluidez de información, escucha activa, lo que implica respeto, fortalece la toma de decisiones, el trabajo colaborativo, trabajo en equipo y, por ende, una gestión educativa eficiente.

CONCLUSIONES

Luego de presentados y analizados los resultados que dan pie a la comprobación de los objetivos específicos que buscan establecer la influencia de la gestión educativa en la Comunicación Interna en el Centro Educativo Santiago Guzmán Espaillat, Distrito 08-06, de Santiago, República Dominicana, Durante el Año Escolar 2021-2022, se ha podido llegar a las conclusiones siguientes:

En términos generales, se establece que el personal del Centro Educativo Santiago Guzmán Espaillat se encuentra compuesto, en su mayoría por mujeres, debido a que siguen siendo las que más se inclinan a la docencia y a esa pasión de enseñar, adultos jóvenes que pueden estar claro de las actualizaciones existente en el sistema educativo dominicano y la comprensión de la eficiencia de una comunicación asertiva, quienes se benefician con la experiencia del tiempo en servicio para conocer los lineamientos de una buena gestión educativa.

En este sentido, al dar respuesta **al objetivo 1**, que buscaba **Identificar las acciones que fomenta el equipo de gestión para la creación de un clima institucional positivo**, se identificó que en la medida de lo posible, procura fomentar un entorno interno comunicativo para que los procesos que se lleven a cabo sean en favor del crecimiento y desarrollo de todos los actores del sistema, logrando que la información fluya a través de actividades efectivas como la evaluación interna del rendimiento, identificación de las necesidades de cada grado y el acompañamiento individualizado, mismas que permiten mejorar el proceso de comunicación.

Para que estas acciones fluyan de forma eficiente, el equipo suele realizar reuniones cuando sea necesario y exista la necesidad de solucionar determinados conflictos, aunque habitualmente lo hacen de forma semanal para iniciar con buen pie la semana o evaluar las acciones tomadas en reuniones previas, logrando una comunicación positiva entre todos los miembros del equipo.

Con el fin de dar respuesta al **objetivo 2**, que pretendía **verificar cuáles son las acciones que fortalecen la comunicación interna de calidad para que se cumplan los objetivos institucionales**, se estableció que en el Centro Educativo Santiago

Guzmán Espaillat, las reuniones del equipo de gestión cuentan con todo lo necesario para que se tomen decisiones eficientes en favor de toda la comunidad educativa, ya que se caracterizan por la fluidez de la información, la participación que se le permite a todos los miembros del equipo, la escucha de opiniones y la manifestación de respeto, aunque en algunos momentos pueden surgir desacuerdos que se solucionan a través de una adecuada intervención.

Otro aspecto que hace una comunicación efectiva y positiva en el centro es el hecho de que el equipo de gestión siempre se encuentra en contacto con el personal docente y administrativo que conforma la institución, haciéndolo de forma personal y a través de distintas redes sociales, por lo que, la información fluye constantemente y llega en el momento oportuno. Además, implementa actividades para que se fortalezca la comunicación que promueven entre todos los actores la colaboración, el clima laboral positivo, el trabajo en equipo y la participación activa en favor del logro de los objetivos educativos. Todo esto logra que el nivel de comunicación sea efectivo, aunque se puede mejorar.

En lo que tiene que ver con el objetivo 3. que pretendía **Determinar la efectividad de las acciones implementadas por el Equipo de Gestión para fortalecer la comunicación interna efectiva**, se determinó que de que, si bien es cierto que se realizan todas las acciones pertinentes para garantizar la efectividad del proceso comunicativo, siempre se puede alcanzar un nivel más elevado de efectividad. En especial, cuando se toma en cuenta a los demás para la toma de decisiones, logrando que se sientan parte del equipo, fomentando el liderazgo, respeto entre compañeros, gestión colaborativa, fluidez comunicativa y la gestión colaborativa, las cuales se traducen a un adecuado clima laboral, respeto y mejora en los procesos educativos, garantizando la claridad de la información y la resolución oportuna de conflictos.

Para responder al objetivo 4, que pretendía **Identificar las actividades que se llevan a cabo en el centro para mejorar la comunicación interna en la comunidad educativa**, se identificó que las actividades que se llevan a cabo para mejorar la comunicación interna **son** participativas, colaborativas, representativas y equitativas, lo que garantiza la fluidez de las informaciones y la intervención oportuna en caso de que se presente alguna situación. Estos apoyan al personal cuando intervienen en casos importantes donde los docentes pueden requerir de orientación para casos

relacionados con los aprendizajes de los alumnos, dificultades de atención, control de disciplina o mejoras para los procesos de enseñanza, cumpliendo con las funciones que le corresponden a cabalidad, estando presente en todo lo que implique una mejora para la gestión educativa.

El equipo de gestión del Centro Educativo Santiago Guzmán Espaillat implementa actividades jerarquizadas, de resolución de conflictos, participativas, de liderazgo, motivadoras y técnicas de información que se encaminan a que la comunicación interna sea muy eficiente, lo que favorece los objetivos institucionales y garantiza procesos de enseñanza-aprendizaje de calidad.

En respuesta al objetivo general que buscó Determinar la influencia que tiene la gestión educativa en la comunicación interna en el centro educativo Santiago Guzmán Espaillat, Distrito 08-06, de Santiago, República Dominicana, durante periodo 2021-2022, se determinó según los resultados del proceso de investigación que la comunicación interna influye positivamente en el centro educativo, porque mejora de manera efectiva el liderazgo institucional, la fluidez comunicativa, compañerismo, el trabajo colaborativo y en equipo , además, en forma generalizada el clima organizacional, igualmente, influye en el procesamiento de la información para atender a los problemas del proceso de gestión del centro y de la comunidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abril, L. (2018). Comunicación en los procesos de gestión organizacional en la institución educativa Nuevo Liceo Académico en Bogotá, D.C. repository.javeriana.edu.co. Recuperado 30 de agosto de 2022, de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/40189/TG-ABRIL%2C%20LINA%20MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Álvarez, A. (2021). Modelo de Gestión de Comunicación Estratégica Institucional para las universidades de la República Dominicana. bibliotecaunapec.blob.core.windows.net. Recuperado 30 de agosto de 2022, de <https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TD-CI%20DCS-01%202021.pdf>

Borga, Q. (2017). Consecuencias de la falta de comunicación entre padres e hijos. Obtenido de <https://www.guiainfantil.com/articulos/familia/comunicacion/consecuencias-de-la-falta-de-comunicacion-entre-padres-e-hijos/>

Cabrera, M. A., & Cadena, R. (2012). Gestión educativa en el fortalecimiento de la comunicación interna en el Centro Educativo Novus en la ciudad de Guayaquil año 2012.

Calatayud, S. (2002). La cultura autoevaluativa, piedra filosofal de la calidad en educación. Educadores, Núm 204. Págs.357-375.

Calatayud, S. (2017). La cultura autoevaluativa, piedra filosofal de la calidad en educación. Educadores, Núm 204. Págs.357-375.

Calatayud, S. (2017). La cultura autoevaluativa, piedra filosofal de la calidad en educación. Educadores, Núm 204. Págs.357-375.

Chiavenato, I. (2016). Introducción a la teoría general de la administración, séptima edición. Tlalnepantla, Edo. De México: McGraw-Hill Interamericana

Da Silva, D. (2020). Comunicación efectiva: qué es y cómo usarla para mejorar tus ventas. Biblioteca.

Datadec. (2017). Obtenido de la falta de comunicación en la empresa destroza la productividad:<https://www.datadec.es/blog/falta-comunicacion-destroza-productividad>

De la O, J. (2003). Gestión Pedagógica. Colombia: GIL EDITORES.

Definición ABC. (2017). Obtenido de Definición de Desconfianza: <https://www.definicionabc.com/social/desconfianza.php>

De Olivera, C., Burguez, S., & González, V. (2015). La planificación educativa: Perfiles y configuraciones. Administración Nacional de Educación Pública Consejo Directivo Central. Imprenta Diagonal - Nesta Ltda.

De Olivera, C., Burguez, S., & González, V. (2018). La planificación educativa: Perfiles y configuraciones. Administración Nacional de Educación Pública Consejo Directivo Central. Imprenta Diagonal - Nesta Ltda.

El Prado psicólogos. (2017). Obtenido de problemas de control de impulsos: síntomas, causas y tratamiento de la falta de autocontrol: <https://www.elpradopsicologos.es/autocontrol/>

Escuela de Organización Industrial. (2016). Obtenido de La comunicación en la gestión educativa: <https://www.eoi.es/blogs/gestioneducativa/2016/05/20/la-comunicacion-en-la-gestion-educativa/>

E-learning Inaem (Instituto Aragone de Empleos). (2020). Obtenido de Técnicas Relacionales de Secretariado de Dirección. Los estilos de dirección y liderazgo: http://formacion.desarrollando.net/cursosfiles/formacion/curso_189/ud1c2sb4p1.pdf

Felipe, J. (2016). Factores que inciden en la comunicación efectiva en la gestión institucional del Centro de Jornada Extendida Santiago Guzmán Espailat, Distrito 08-

06, Santiago, República Dominicana, Durante el Año Escolar 2015-2016. Universidad Nacional Evangélica (UNEV).

Fernández, J. (2020). Dificultades en la comunicación jerárquica. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/dificultades-comunicacion-jerarquica/>

Fingermann, H. (2010). Calidad de los aprendizajes. Obtenido de <https://educacion.laguia2000.com/aprendizaje/calidad-del-aprendizaje>

Fingermann, H. (2015). Calidad de los aprendizajes. Obtenido de <https://educacion.laguia2000.com/aprendizaje/calidad-del-aprendizaje>

Fingermann, H. (2018). Calidad de los aprendizajes. Obtenido de <https://educacion.laguia2000.com/aprendizaje/calidad-del-aprendizaje>

Funiblogs. (2020). Obtenido de La importancia de la gestión escolar para la calidad de la educación: <https://blogs.funiber.org/formacion-profesorado/2020/01/18/funiber-gestion-escolar-educacion>

Hernández, M. (2011). Diagnóstico educativo, una importante herramienta para elevar la calidad de la educación en manos de los docentes. www.redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/4780/478047207007.pdf>

Hernández, R. (2018). Métodos y técnicas de investigación. Obtenido de Metodología de la investigación.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta edición). México, D.F. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Hernández, Castro y Vega (2011), El Coordinador TIC en la Escuela: Análisis de su papel en procesos de innovación, Revista de Curriculum y Formación del Profesorado, recuperado el 17 de junio del 2017, de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15372/1/rev151COL5.pdf>

Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación de Buenos Aires. (2016). Gestión y liderazgo. <http://www.redage.org/instituciones/instituto-internacional-de-planeamiento-educativo>

Junta de Andalucía. Conserjería de Salud y Familias. (2016). Obtenido de Informaciones Inadecuadas: <https://www.1decada4.es/mod/page/view.php?id=193>

Master MBA Sevilla. (2019). Obtenido de 7 Funciones de los directivos: <https://www.master-sevilla.com/administracion/7-funciones-basicas-de-directivo/>

Martínez, M. (2017). Las 7 consecuencias de la falta de Comunicación Interna en la empresa. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/recursos-humanos/consecuencias-falta-comunicacion-interna-empresa/>

Mendoza, J. (2013). Manual de Gestión de Instituciones Educativas. Lima: Colectivo de Investigación e Innovación Pedagógica "sembrando saberes".

Mendoza, J. (2016). Manual de Gestión de Instituciones Educativas. Lima: Colectivo de Investigación e Innovación Pedagógica "sembrando saberes".

Morales, A. (2018). 3 Causas de una mala comunicación. Obtenido de <https://angelmoralesk.medium.com/3-causas-de-una-mala-comunicaci%C3%B3n-2cf85e3f85ec>

Newtrom, J. (2007). Dirección: Gestión para lograr resultados. México: 9na edición, McGraw - Hill.

Ortego, M., López, S., & Álvarez, M. (2017). Ciencias psicosociales. Obtenido de Los conflictos: https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_09.pdf

Peña, B., & Batalla, P. (2016). Dirección de comunicación y habilidades directivas. Madrid: Dykinson.

Plaza, W. J., & Rodríguez, W. G. (2019). Gestión educativa en el fortalecimiento de la comunicación interna en la Institución Educativa Padre Nicolás Giner, de la ciudad de Requena-2016.

Psicología Online. (2018). Obtenido de Definición de rumor y antecedentes - Psicología Social: <https://www.psicologia-online.com/definicion-de-rumor-y-antecedentes-psicologia-social-1345.html>

Quintero, I. (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. scielo.sld.cu. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100123

Real Academia Española (RAE). (2017). Obtenido de Concepto de Desmotivación: https://www.google.com/search?q=rae&rlz=1C1UUXU_esDO956DO956&oq=rae&aqs=chrome.69i57j0i20i263i512j46i512j0i512j46i512j0i512j46i512j0i512i3.1231j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8 Redinside. (2016). Teoría del caos. RedInside, v (3), párr.1-2.

Rodríguez, E., & Aybar, C. (2019). Relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en los centros educativos Yásica Arriba y el Mando, Distrito Educativo 11-01 de Puerto Plata en el período escolar 2018-2019. rai.uapa.edu.do. Recuperado 31 de agosto de 2022, de <https://rai.uapa.edu.do/bitstream/handle/123456789/495/RELACI~1.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Roncal, K. (2018). La comunicación interna y la gestión educativa en la I.E. No88227 Pedro Pablo Atusparia, Nuevo Chimbote. Creative Commons — Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International — CC BY-NC-SA 4.0. Recuperado 30 de agosto de 2022, de <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Significados. (2019). Obtenido de Significado de Sentimientos y sus tipos: <https://www.significados.com/sentimiento/>

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

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

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

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

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do