

DS-57  
2007



**IAEN**

**INSTITUTO DE ALTOS  
ESTUDIOS NACIONALES**

**III DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA  
PARALELO "A"**

**MONOGRAFÍA**

**TEMA:**

**"La comunicación institucional  
entre niveles administrativos y  
la comunidad ecuatoriana"**

AUTOR: Lcdo. MARCELO DELGADO  
TUTOR: ING. CRISTINA INTRIAGO

**Quito – Ecuador  
2006 - 2007**

BIBLIOTECA - IAEN



012541

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento especial va dirigido al IAEN, por haberme permitido concluir un esfuerzo más en mi carrera profesional, esfuerzo que lo pondré al servicio de la Patria y a mi familia por el cariño demostrado.

Gracias.

## **DEDICATORIA**

En esta monografía van en cada una de las letras las enseñanzas y principios fundamentales, que mi familia logró en mí mismo, que servirá como fuente de investigación para futuras generaciones que se preparan en este noble Plantel Educativo.

## INDICE

### PRELIMINARES

Agradecimiento.	2
Dedicatoria.	3
Resumen ejecutivo.	7

### CAPÍTULO I

#### 1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del Problema.	9
1.2. Antecedentes.	9
1.3. Formulación del Problema.	10
1.4. Delimitación del Problema.	10
1.5. Objetivos:	11
1.5.1. Objetivo General.	11
1.5.2. Objetivos Específicos.	12
1.6. Justificación.	12
1.7. Breve descripción metodológica.	15

### CAPÍTULO II

#### 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Concepción crítica de la comunicación.	16
2.2. Diversas Concepciones de la Comunicación.	17
2.3. Definición Etimológica.	17
2.4. Concepto Aristotélico.	18
2.5. Definición General.	19
2.6. Expresiones Significativas.	20

2.7. Concepto Psicológico o Persuasivo.	20
2.8. Concepto Sociológico o Humanístico.	20
2.9. Definición Real de la Comunicación.	21
2.10. Definición de Información.	21
2.11. Definición de Ética.	22
2.12. Definición de Código.	22
2.13. Comunicación Humana.	23
2.13.1. Características y Clasificación.	23
2.13.2. Clases de Comunicación.	24
2.13.3. Clasificación.	24
2.14. La Comunicación.	26
2.14.1. Comunicación y Educación.	26
2.14.2. Comunicaciones y Cambio Cultural.	26
2.15. Fundamentación Legal.	27
2.16. De la Comunidad Educativa.	28
2.17. Sistema de Hipótesis.	28

## **CAPÍTULO III**

### **3. ANÁLISIS**

3.1. Análisis Filosófico.	29
3.2. Análisis Técnico.	30
3.2.1. Operacionalización de Variables.	30
3.2.2. Formulación de la Encuesta.	32
3.2.3. Aplicación de la encuesta.	32
3.2.4. Resultados de la encuesta.	33
3.3. Análisis Psicosocial.	40
3.3.1. Criterios para la Elaboración de la Propuesta.	41
3.3.1.1. Enlaces de comunicación.	41
3.3.1.2. La Política de comunicación.	42

3.3.1.3. Estrategias de Comunicación.	43
3.3.1.4. Estilo de Gerencia.	44

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

4.1. Conclusiones.	46
4.2. Recomendaciones.	47
4.3. Glosario de términos.	48
4.4. Referencias bibliográficas.	50
4.5. Anexos.	52
Anexo N° 1 Encuesta.	53

### **INDICE DE GRÁFICOS**

1. La emisión y recepción de mensajes.	19
2. La comunicación intrapersonal.	25
3. La comunicación interpersonal.	25
4. Sistema democrático de comunicación.	29
5. Pregunta 1 de la encuesta.	35
6. Pregunta 2 de la encuesta.	35
7. Pregunta 3 de la encuesta.	36
8. Pregunta 4 de la encuesta.	36
9. Pregunta 5 de la encuesta.	37
10. Pregunta 6 de la encuesta.	38
11. Pregunta 7 de la encuesta.	38
12. Política de comunicación.	42

## INDICE DE CUADROS

1. Operacionalización de Variables.	30
2. Resultados de la encuesta.	33
3. Pregunta 8 de la encuesta.	39
4. Pregunta 9 de la encuesta.	39
5. Enlaces de comunicación.	41
6. Estilo de gerencia.	44

## RESUMEN EJECUTIVO

Hoy en día, dentro del campo de las comunicaciones, desde sus orígenes en la comunicación entre animales, hasta la tecnología láser u ordenadores en nuestros días, las instituciones se enfrentan a desafíos de globalización tanto internas como externas, las dificultades que afrontan las instituciones educativas en la forma de gerenciar una administración, en razón de que muchos directivos tienen otra visión del entorno y los factores son:

- Que desconocen herramientas básicas de Gerencia Administrativa para el ejercicio de la autoridad.
- Que los objetivos propuestos no se llegan a cumplir o son simplemente parches.
- La ausencia de canales de comunicación bidireccional en los distintos niveles administrativos.

La comunicación bidireccional es una herramienta manejable entre todos sus actores, en todas las actividades que el ser humano realiza, existe la preparación de condiciones, que están encaminadas a la oferta y demanda del producto final.

Los niveles administrativos centran sus esfuerzos en la generación y distribución de los ingresos económicos, dando muy poca importancia a la eficiente comunicación que debe existir entre estos niveles y la comunidad en general.

En el caso de esta monografía, de conformidad a la profesión que desempeña, se centrará al análisis de la comunicación entre los niveles administrativos, docentes, discentes, personal de apoyo y padres de familia.



El presente trabajo está orientado a definir políticas de comunicación, como son:

- La participación total de los involucrados.
- La búsqueda de solución a los problemas.
- Cumplir con los compromisos institucionales.
- Aceptar alternativas de consensos y disensos.

Determinar estrategias que ayudan a relacionar dentro de un escenario social y concretar las acciones a seguir en los temas y contenidos que se quiere trabajar con los beneficiarios a los que se quiere llegar y los medios más adecuados para relacionarse con la comunidad educativa.

En América Latina la educación debe ser asumida como un reto, el mayor de todos para nuestros pueblos, porque el desarrollo, en todas sus dimensiones, depende fundamentalmente de la educación; de una educación que preparen generaciones que piensen distinto.

Se exige por tanto una formación diferente de las nuevas generaciones: con fuerte contenido ético, valorativo y científico, para llegar incluso a generar nuevos inconscientes colectivos en la población.

En Gerencia de calidad hay que tener valor para admitir que uno ha estado haciendo algo mal, aceptar que tiene algo que aprender y que hay una manera de hacerlo mejor.

**1“No seamos jefes y capataces, seamos líderes y maestros, estos no nacen pero si se hacen”**

---

<sup>1</sup> Edwards Deming. Motivación . 1

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **1.1. Planteamiento del Problema.**

En la actualidad, el mundo contemporáneo es testigo del vertiginoso cambio y avance tecnológico en el área de comunicación, base fundamental para la estabilidad y progreso de cualquier actividad del ser humano; aplicado al sistema educativo, debe mejorar la comunicación, en el área de Administración Educativa, con mayor énfasis en Gerencia de Recursos Humanos. Con el propósito de buscar políticas y estrategias que sirvan para aplicar una cultura de comunicación bidireccional en toda la comunidad educativa de la sociedad ecuatoriana, permitiendo solucionar los problemas a su debido tiempo.

#### **1.2. Antecedentes.**

Durante el tiempo de mi labor como docente activo, en colegios particulares y religiosos he podido observar la ausencia de canales de comunicación bidireccional, en los diferentes niveles administrativos, lo que afecta a la comunicación interpersonal y al desarrollo funcional institucional.

Se ha verificado que la comunicación existe; pero únicamente de manera restringida y en forma unilateral de las autoridades administrativas, faltando la respuesta de parte de quien lo recibe, esto se debe a que la máxima autoridad, programa eventos a su juicio considerados como importantes, para el normal desarrollo de las actividades, sin antes haber obtenido el consenso de todos los actores, actividad que se la siente como una imposición, porque además los

canales utilizados para informar son por terceras personas, y no directamente de su líder, el rector (a), quien cuenta con un liderazgo muy bueno, pero su principal falla es utilizar los medios inadecuados de información.

### **1.3. Formulación del Problema.**

“La comunicación institucional entre niveles administrativos y la comunidad ecuatoriana”

### **1.4. Delimitación del Problema.**

En este trabajo se ha considerado sugerir la aplicación de métodos y técnicas de comunicación, con el fin de mejorar y solucionar los problemas sobre la ausencia de canales de comunicación bidireccional, en los diferentes niveles administrativos y la comunidad educativa ecuatoriana, detectados en la encuesta realizada por muestreo.

La base teórica del trabajo se fundamenta en las aproximaciones a una concepción crítica de la comunicación, que nos permite conocer muchas interpretaciones, desde un simple guiño de ojo; hasta un informe tecnológico, es decir la comunicación es una infinidad de códigos, caminos, guías que nos permite entrar en contacto y entendernos con los demás miembros de nuestra misma especie, en definitiva, no hay quehacer humano que pueda prescindir de la comunicación. Existen diversas concepciones de comunicación, que constituyen un intercambio de ideas, información de los principales hechos de la comunidad, diálogo entre dos o más personas, dar a conocer a los demás lo que uno sabe, éstas son algunas de las definiciones que los propios miembros de las instituciones entienden por comunicación; además se encuentra una variedad de definiciones de comunicación, sus características y

clasificación; desde sus orígenes hasta la comunicación virtual, al relacionarlo con el trabajo en mención, se plantea las siguientes interrogantes:

- ¿La falta de comunicación interna, influye en el desarrollo institucional?
- ¿Las buenas relaciones interpersonales, mejoran la aplicación de una cultura de comunicación bidireccional para alcanzar el desarrollo significativo de los distintos niveles administrativos?
- ¿Con la aplicación de métodos y técnicas de comunicación interna de consenso que logros se han alcanzado?
- ¿Qué resultados hemos obtenido con la aplicación de una cultura bidireccional?
- ¿Las estrategias de comunicación aplicadas a todas las instancias han alcanzado cambios significativos?

Todo lo mencionado se logrará si estamos dispuestos a generar cambios de actitud e involucrarnos en los procesos de capacitación y actualización permanente.

## **1.5. Objetivos:**

### **1.5.1. Objetivo General.**

- Determinar el nivel de Comunicación que afecta a las relaciones interpersonales y al desarrollo funcional de los distintos niveles administrativos de las instituciones educativas del país, y dotarles

de ciertas estrategias tendientes a mejorar la comunicación entre autoridades, niveles administrativos y comunidad en general, en beneficio de toda la población ecuatoriana.

### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar las dificultades de comunicación interna.
- Determinar las formas de comunicación que utilizan los docentes en los planteles ecuatorianos.
- Conseguir que los docentes valoren y apliquen una cultura de comunicación, como un recurso para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales e institucionales.
- Aplicar las estrategias definidas por los involucrados en consenso, para mejorar la comunicación entre los miembros de toda la comunidad educativa ecuatoriana.

### **1.6. Justificación.**

Este trabajo de investigación para el concepto del autor es muy importante porque:

- Responde a las necesidades y exigencias de toda la comunidad educativa ecuatoriana.
- Servirá como un instrumento de referencia, para ampliar su campo de acción en todos los establecimientos públicos y privados del país.
- Por las mundologías carentes de canales de comunicación bidireccional, en todas las actividades que se ejecutan diariamente, no solo en el campo educativo.
- Puede ser aporte para los miembros de cualquier comunidad, los que podrán alcanzar su desarrollo utilizando las herramientas

sugeridas en el presente trabajo y mejorar de esta manera sus relaciones de vida interna, su desarrollo personal y profesional.

- Considero que esta monografía será guía óptima e integral para mejorar las futuras gestiones sociales, culturales, laborales y académicas de los planteles educativos.
- A través de la aplicación de una cultura de comunicación bidireccional, la misma que dice:<sup>2</sup>**“Comunicación es la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores, en estado total de reciprocidad y, por lo tanto en igualdad de condiciones”**.
- La tarea de formación y capacitación al Recurso Humano, es fundamental, delicada, además de permanente; y debe proyectar elementos que sean agentes de cambio y protagonistas de las acciones del presente y del mañana.
- Con una visión social y humana de trascendencia para la vida; un elemento que no conceptualice valores de la personalidad, que ponga en práctica su accionar personal y profesional con la aplicación del ejemplo, no solo esperar del emisor, también de la respuesta del receptor.
- Socializa al elemento humano como integrante de toda la sociedad y que son parte de la solución del problema, como profesor de educación (primaria-secundaria y de universidad) reconozco lo importante que es la comunicación en la vida de una institución pública o privada.
- Hace referencia en expresar lo que una parte de la sociedad educativa se manifiesta, es parte de la solución de problemas afines, propone los cambios que hay que generar, en la toma de decisiones, para que el proceso este bien encaminado hacia los

---

<sup>2</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre Teoría de la Comunicación, Capítulo I p.20.

objetivos corporativos y la búsqueda constante en desarrollar una cultura de comunicación, levantando así el autoestima de todos los involucrados.

Sintetizo el trabajo que se realiza dentro y fuera de las aulas, menciono claramente la digna labor de docentes que preocupados en el accionar de los diferentes enfoques de la comunicación donde se aluden unos científicamente y otros propios de la experiencia educativa. **“El trabajo en equipo y la confianza mutua de consensos”**, será la estrategia principal de la propuesta. **“El saludo, Receta espiritual que anima la reciprocidad”**.

#### **1.7. Breve descripción metodológica.**

Existen innumerables organismos que dan importancia a la comunicación social y por ende a la comunicación educativa, entre ellos el MEC, UNP, CIESPAL, UNESCO, MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO, SISE. CONSEJO PROVINCIAL entre otros.

La investigación está basada en dos pilares fundamentales para este trabajo, que tiene como base; la investigación bibliográfica y de campo.

El cual permite un diseño de una propuesta de comunicación bidireccional concensuada que visiona una solución posible del problema de la falta de comunicación en todo el ámbito ecuatoriano.

La investigación bibliográfica nos permite fundamentar el Marco Teórico, utilizando la lectura científica, resúmenes y algunos criterios.

Este trabajo se enmarca en <sup>3</sup>**La Investigación Aplicada**, porque, se sirve de los adelantos de la investigación básica; le interesa la aplicación inmediata en el desarrollo de la ciencia. En particular llega a la ejecución de amplias generalizaciones y esta orientada a la solución de problemas.

Es una **Investigación de Campo**, porque se mantiene contacto directo, en el mismo lugar de los acontecimientos, con los gestores del problema que se investiga, permitiendo el manejo adecuado de textos, revistas, entrevistas y resultados de otras investigaciones.

El trabajo corresponde a la **Investigación Descriptiva**, porque describe la situación que vive algunas instituciones públicas y particulares; además permite caracterizar aspectos cuantitativos bien definidos del fenómeno observado.

Corresponde a una **Investigación Cualitativa**; que se caracteriza por el uso de datos preferentemente cualitativos, que surgen de la entrevista empírica entre el sujeto y el objeto de la investigación, sin partir de un plan preconcebido, sino de circunstancias emergentes; esto significa que su punto de partida es un tema general.

---

<sup>3</sup> SEIC. SOCIEDAD ECUATORIANA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. N° 3 Quito-Ecuador 1988



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Concepción crítica de la comunicación.

El término comunicación, en su concepción global tiene muchas interpretaciones, desde un simple guiño de ojo, hasta una transmisión de señales vía satélite, desde una forma de vestir, lucir un arete en los hombres, hasta un discurso para alcanzar la Presidencia de la República; desde el llanto de un niño, hasta el libro de un adulto; desde un beso, hasta un informe vía fax.

Es decir, que la comunicación es una infinidad de códigos, de caminos, de guías que nos permiten entrar en contacto y entendernos con los demás miembros de nuestra misma especie. En definitiva, no hay quehacer humano que pueda prescindir de la comunicación.

Por esta razón se hace necesario e imprescindible su conocimiento técnico y científico, tratamiento y profundización para poder aplicar de mejor manera en cada una de las actividades humanas y obtener los mejores resultados de progreso. Hay varias formas de comunicarse, oral, escrita, o gesticular, pero como veíamos en los ejemplos anteriores, hay también códigos culturales que son otra forma de comunicación, por ejemplo la manera de caminar, de peinarse, o la moda de vestir, y están también las actitudes que son otras formas de decir algo a alguien; actitudes que, lamentablemente en la mayoría de los casos son inconscientes o involuntarios, simples reflejos, o respuestas a un impulso, pero que no por ello dejan de explicar algo.

En el estudiante a lo mejor puede chocar por sus naturales requerimientos, por esta razón no le interesa mucho conceptualizar la comunicación, cuanto a entenderla, y para entenderla una ayuda necesaria será el conocimiento del entorno, por esta razón entraremos en materia:

## **2.2. Diversas Concepciones de la Comunicación.**

La Comunicación es: un intercambio de ideas, información de los principales hechos de la sociedad, diálogo entre dos o mas personas, dar a conocer a los demás lo que uno sabe.... éstas son solo algunas de las definiciones que los propios estudiantes entienden por comunicación.

Las propuestas dejan percibir claramente dos realidades:

- La diversidad de criterios sobre algo tan común a todos.
- La confusión muy normal y permanente, entre comunicación e información.

Volviendo a la siempre ansiada definición de comunicación en estas líneas mas bien optaremos por la propuesta del autor Venezolano, Antonio Pasquali, **4“entender la comunicación antes que conceptualizarla”**.

## **2.3. Definición Etimológica.**

La palabra comunicación viene de latín COMMUNIS, que significa lo que es común, o comunidad de ideas. La misma raíz se lo encuentra en el griego, KOINOONÍA, que significa comunidad o comunicación.

---

<sup>4</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo I p.9

Etimológicamente, la palabra comunicación significa:

<sup>5</sup> **“Lo que es común o comunión de ideas”**

Es decir, el compartir con los demás lo que uno sabe, hasta llegar a una comunión de criterios, sin imposición de alguna de las partes.

#### **2.4. Concepto Aristotélico.**

<sup>6</sup> **“Comunicación, es la búsqueda de todas las formas posibles de persuasión.”**

Como podemos ver, hay una trasgresión de la comunicación original, pues mientras etimológicamente a la comunicación se la describe como compartir ideas, opiniones, conocimientos, experiencias, sin la imposición de la otra parte, Aristóteles, la reduce a una imposición, sutil o abierta, a través de la utilización de los mecanismos más idóneos para convencerle al otro de que el criterio de uno es el correcto, por lo tanto debe ser aceptado así, sin mayor oposición.

Lo que hizo Aristóteles no fue otra cosa que, reflejar lo que en esa época se entendía como comunicación, porque en ese tiempo fue el florecimiento griego, donde primaba la comunicación oral, con fines de persuadir para mantener el poder.

Esquemáticamente lo presenta así:

**La persona que habla - lo que dice - la persona que escucha.**

---

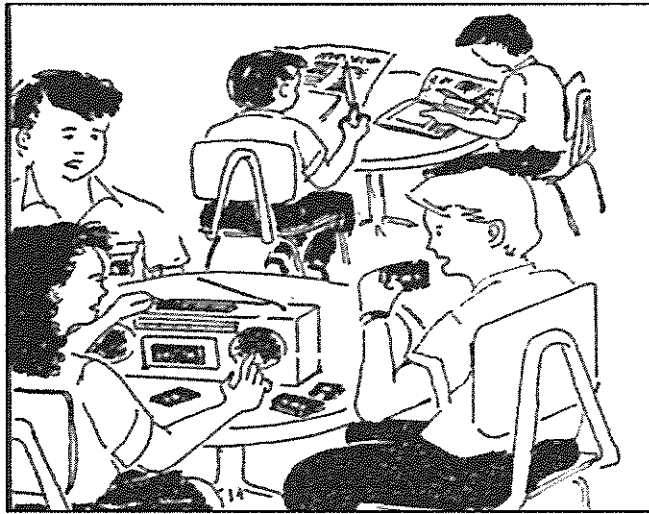
<sup>5</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo I

<sup>6</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo I

Lo que en el vocabulario actual significa:

**Emisor - Mensaje - Receptor**

**Gráfico N° 1**



## **2.5. Definición General.**

<sup>7</sup> “Comunicación es el proceso de transmisión de expresiones significativas entre los individuos”.

Desglosemos y entendamos mejor:

**Proceso:** porque es un fenómeno que se puede descomponer en etapas más o menos regulares o secuenciales.

**Transmisión:** Simple emisión o acto de pasar o enviar una cosa de un lugar a otro, de una persona a otra.

---

<sup>7</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo I p.12

## **2.6. Expresiones Significativas.**

Se puede transmitir una expresión a otra persona, pero en un idioma que aquella no lo conozca, o puede emitirse una expresión que no tenga sentido, en ambos casos hay solo un proceso de emisión, mas no de percepción, por tanto para que haya comunicación, Tiene que haber de por medio una <sup>8</sup>**“Expresión Significativa”**, entendida como un conjunto de signos, escritos, verbales, gráficos, o gráficos sonoros, que llevan consigo un contenido, que presentan ideas, sentimientos, o acciones, es decir, que significan algo.

## **2.7. Concepto Psicológico o Persuasivo.**

Para los Psicólogos:

<sup>9</sup>**“La Comunicación es el proceso por medio del cual un individuo transmite estímulos para modificar el comportamiento de otros individuos”.**

Manipula, para lograr consciente o inconscientemente, cambios en las conductas, efectos, creencias del receptor, en suma en sus formas de comportamiento.

## **2.8. Concepto Sociológico o Humanístico.**

<sup>10</sup>**“Comunicación, es el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las relaciones humanas”.**

---

8, 9,10 Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo I p.13

Concepción humanística que concibe como:

**<sup>11</sup>“Una interacción para el desarrollo mutuo con el propósito de estimular el progreso de los individuos”.**

Hermosa utopía que queremos cambiar con las estrategias de comunicación que se plantea en el presente trabajo.

## **2.9. Definición Real de la Comunicación.**

Con estos antecedentes y con el propósito de no desilusionar a los estudiantes que están acostumbrados a tantas definiciones que les confunden más, se tratará de expresar una muy sencilla y práctica.

**<sup>12</sup>“Comunicación es la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores, en estado de total reciprocidad y, por lo tanto en igualdad de condiciones”.**

Sin que con esto signifique que es suficiente, ni la última palabra pero si, una aproximación bastante exacta de lo que es una verdadera comunicación.

## **2.10. Definición de Información**

Esta guarda relación con la definición de comunicación, expresada por Antonio Pasquali, 1994, Comunicólogo Venezolano. Que dice:

---

<sup>11</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo II p.20

<sup>12</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo II p.21

<sup>13</sup>“Información es todo proceso de envío unidireccional o bidireccional de mensajes, orden, a receptores predispuestos a dar respuestas programadas”.

**Etimológicamente.-** Se compone de dos palabras:

**In y forma,** es decir **en forma,** por lo que etimológicamente información significa:

<sup>14</sup>“Poner en forma, en conocimiento de otro, algo que una persona sabe”.

### **2.11. Definición de Ética.**

Ética (del griego *ethika*, de *ethos*, “**comportamiento, costumbre**”), principios o pautas de la conducta humana, a menudo y de forma impropia llamada moral (del latín *mores*, “**costumbre**”) y por extensión, el estudio de esos principios a veces llamado filosofía moral.

### **2.12. Definición de Código.**

Código, todo cuerpo de leyes dispuesto según un plan metódico y sistemático.

La acepción moderna de la palabra “código” se refiere en exclusiva a un conjunto de normas jurídicas pertenecientes a una rama del Derecho (civil, penal, de comercio y otros), agrupada, ordenada por criterios de

---

<sup>13</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo II p. 21

<sup>14</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo II p. 21-22

coordinación y subordinación, y escritas todas en una misma época y para una misma obra, con vocación de plenitud y generalidad.

## 2.13. Comunicación Humana.

### 2.13.1. Características y Clasificación

#### <sup>15</sup>“Niveles en los que se produce la comunicación”

La teoría tradicional, señala que la comunicación humana se produce en 5 niveles:

- **Físico (Mecánico).**- Es el intercambio de gestos, miradas y aptitudes entre dos o más personas que establecen un dialogo.
- **Biológico.**- Son estímulos externos e internos que se presentan es la reacción o motivación que causan entre personas que desarrollan un dialogo.
- **Animal.**- Son reacciones que pueden aflorar en el ser humano en un momento de ofuscación; y por otro lado es el contacto del ser humano con su mascota.
- **Humano.**- Son acciones razonadas que se establecen a través del dialogo.
- **Social.**- Son manifestaciones de comunicación global, frente a un conglomerado con diferentes tendencias.

---

<sup>15</sup> Lcdo. Villamaría José, Mayo de 1994), Texto de consulta sobre la Teoría de la Comunicación, Capítulo III p. 25-26



### **2.13.2. Clases de Comunicación.**

#### **Directa:**

La que se realiza en forma inmediata, sin intermediarios, de persona a persona, su principal recurso es la palabra y los gestos personales.

#### **Indirecta:**

Es en oposición a la anterior, la que se realiza en forma mediata, el mensaje se transmite a través de una distancia o espacio de tiempo.

#### **Recíproca:**

Cuando la comunicación de retorno se realiza de forma inmediata equivale a la excelencia.

#### **Unilateral:**

Cuando entre las partes no hay un cambio inmediato.

#### **Privada:**

Cuando el mensaje se dirige únicamente a una persona, o personas, delimitado o especificado por el comunicador.

#### **Pública:**

Cuando no se delimita a las personas a las cuales va el mensaje, sino que está dirigido a todas las personas que puedan captarlos. Ejemplos: Libros, revistas, programas, radio y TV, los discos etc.

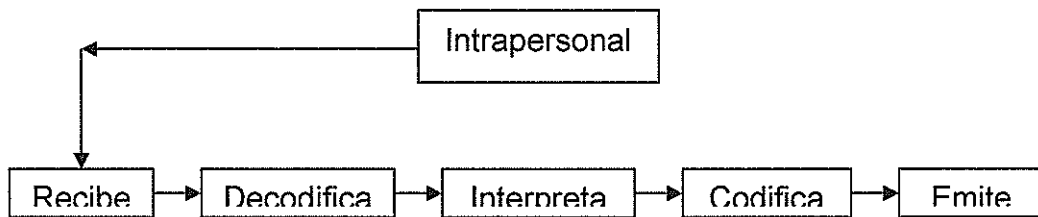
### **2.13.3. Clasificación.**

Según el mismo Santoro, la comunicación humana se divide en: Intrapersonal, Interpersonal y Grupal.

### Intrapersonal:

El intercambio de mensajes se realiza consigo mismo, dentro de la persona.

Gráfico N° 2

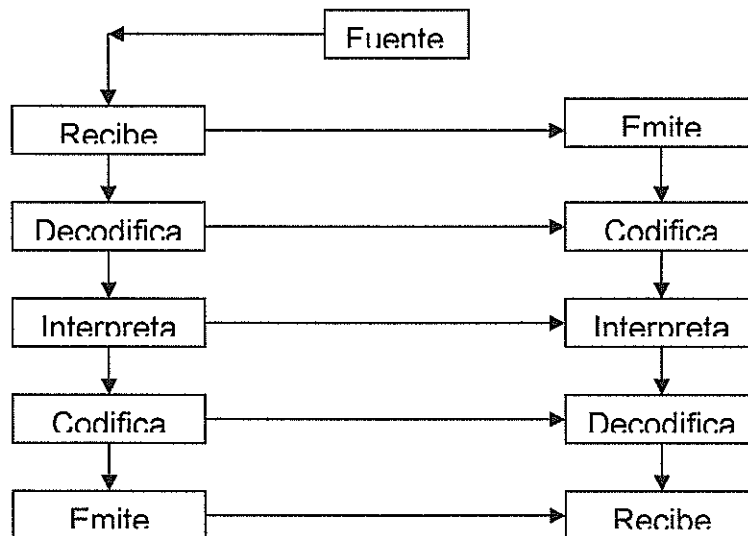


Este proceso es el más común y de uso obligado en el ser humano, se lo aplica en todo momento, de ahí no es nada raro escuchar el pedido de “hable pensando”

### Interpersonal:

El nivel más elemental de la comunicación Interpersonal es el intercambio de mensajes entre dos personas.

Gráfico N° 3



## **2.14. La Comunicación**

Comunicación, proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

### **2.14.1. Comunicación y Educación**

Las películas culturales sobre diferentes temas y otros procedimientos de educación audiovisual pueden convertirse pronto en elementos indispensables en la instrucción escolar. En muchas escuelas de los países desarrollados ya se utilizan equipos audiovisuales para presentar fotos, póster, mapas, diapositivas, transparencias, vídeos y otros materiales. El magnetófono o grabadora se utiliza de forma generalizada para la enseñanza de idiomas. Los programas radiofónicos educativos han permitido ampliar considerablemente el acceso a la educación. Las escuelas han comenzado a conectarse a Internet y a utilizar datos recibidos vía satélite o en CD-ROM.

### **2.14.2. Comunicaciones y Cambio Cultural**

La revolución de las telecomunicaciones y de la transmisión de datos ha empujado al mundo hacia el concepto de "aldea global". Los efectos de estos nuevos medios de comunicación sobre la sociedad han sido muy estudiados. Hay quienes sostienen que los medios de comunicación tienden a reforzar los puntos de vista personales más que a modificarlos, y otros creen que, según quién los controle, pueden modificar decisivamente la opinión política de la audiencia. En cualquier caso, ha quedado demostrado que los medios de comunicación influyen a largo plazo, de forma sutil pero decisiva, sobre los puntos de vista y el criterio de la audiencia.

**Como Conclusión:** Es necesario indicar que era muy indispensable dar a conocer estos aspectos y conceptos científicos, para que se entienda de mejor manera la intención y el objetivo del trabajo, el mismo que busca estrategias adecuadas de comunicación para la solución de los problemas de la comunidad educativa ecuatoriana.

## **2.15. Fundamentación Legal**

<sup>16</sup>La educación es derecho irrenunciable de las personas, deber inexcusable del Estado, la sociedad y la familia; área prioritaria de la inversión pública, requisito del desarrollo nacional y garantía de la equidad social; La educación, inspirada en principios éticos, pluralistas, democráticos, humanistas y científicos, promoverá el respeto a los derechos humanos, desarrollará un pensamiento crítico, fomentará el civismo; proporcionará destrezas para la eficiencia en el trabajo y la producción; estimulará la creatividad y el pleno desarrollo de la personalidad y las especiales habilidades de cada persona; impulsará la interculturalidad, la solidaridad y la paz.

**La Reforma Curricular para la Educación Básica, en el área de Lenguaje y Comunicación,** Dentro de las consideraciones generales, expresa: que El lenguaje es la facultad humana que permite expresar y comunicar el mundo interior de las personas. Implica manejar códigos y sistemas de símbolos organizados de acuerdo a las leyes internas, con el fin de manifestar lo que se vive, se piensa, se desea, se siente.

---

<sup>16</sup> Constitución política de la República del Ecuador, Capítulo 4, de los derechos Económicos Sociales y Culturales, en la Sección Octava de La Ley Orgánica de Educación, Art. 66. 1998

El conjunto de destrezas fundamentales que debe trabajar el área de lenguaje y comunicación, se ha estructurado en función del estudiante como sujeto de aprendizaje, para potenciar el desarrollo de las capacidades comunicativas.

## **2.16. De la Comunidad Educativa**

<sup>17</sup>**Art. 16** La comunidad educativa está integrada por el personal directivo, docente y administrativo de las instituciones, los estudiantes y su familia o los representantes del núcleo familiar.

<sup>18</sup>**Art. 17** La comunidad educativa, a través de sus miembros y representantes, será responsable de la gestión de los establecimientos y unidades educativas, de las acciones para el mejoramiento de la educación y de la rendición social de cuentas en los términos que establecen la presente Ley y sus reglamentos.

## **2.17. Sistema de Hipótesis.**

Si se mejora la comunicación interna, se conseguirá un mejor desarrollo en los distintos niveles administrativos y en la comunidad educativa ecuatoriana.

Las variables de la investigación son:

- **Variable Independiente**, La Falta de comunicación institucional.
- **Variable Dependiente**, Entre los niveles administrativos y la comunidad ecuatoriana.

---

<sup>17</sup> Ley Orgánica de Educación

<sup>18</sup> Ley Orgánica de Educación

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS

#### 3.1. Análisis Filosófico.

El desarrollo de una práctica de comunicación interna debe ser congruente con los planteamientos que sustenten la vida en la consolidación de un sistema democrático, que implica dar el salto de una didáctica tradicional a una didáctica activa.

El Proceso de consolidación que todo individuo debe basarse en principios básicos de calidad de vida como son:

- Igualdad.
- Libertad.
- Responsabilidad.
- Solidaridad.
- Tolerancia.
- Respeto.
- Participación.

Gráfico N° 4



### 3.2. Análisis Técnico.

Para estimular el desarrollo de la libre expresión, el diálogo y el respeto por el punto de vista ajeno y encontrar un punto de equilibrio en llevar una comunicación bidireccional, aplicando técnicas fundamentales que predominan la búsqueda efectiva de los objetivos propuestos en esta monografía, hay dos factores que influyen en esta investigación, que son:

- La operacionalización de Variables.
- La formulación de la Encuesta.

#### 3.2.1. Operacionalización de Variables.

En el siguiente cuadro se observa las dimensiones que alcanzan las variables independiente y dependiente del problema planteado, según sus categorías y en que escalas estas se desarrollan.

Variables que siguen un proceso habitual, donde los protagonistas alcanzan un orden de jerarquía institucional, mandato que se podría mejorar a corto, mediano y largo plazo una comunicación asertiva.

CUADRO N° 1

VARIABLES	DIMENSIONES	CATEGORÍAS	INDICADORES	ESCALAS
• Independiente: La Falta de comunicación institucional Es el deterioro	Emisión y Recepción de mensajes	Hablados Escritos Gráficos	Fuerte – Débil. Estructural Representación	Rigurosos Reglamentarios Convencionales Sencillos,

de la emisión y recepción de mensajes entre interlocutores de la institución educativa.		Gesticulares	Símbolos y Códigos.	Claros, preciso, cortos, oportuno.
• Dependiente: Entre los niveles administrativos y la comunidad ecuatoriana	<b>Interlocutores</b>	Directivos Administrativos Docentes Discentes Apoyo Padres de Flia.	Relaciones 80%	Ídem.
Son Instancias que cumplen funciones específicas dentro de un orgánico estructural.	<b>Instancias</b>	Nivel socio cultural.	Excelente, muy bien, bien, regular, pésimo.	Naturales, lent, rápidos, desagradables, agradables, etc. Optimas
	<b>Funciones Específicas</b>	Hablada escrita escuchada	Fuerte – Débil.	
	<b>Orgánico Estructural</b>	Hablado Escrito		Dificultad, sin dificultad



### **3.2.2. Formulación de la encuesta.**

La encuesta aplicada para el diagnóstico se caracteriza por los siguientes aspectos:

- El número de ítems son lo mínimo necesario.
- Las preguntas son abiertas y cerradas.
- Está dirigida a Directivos, personal administrativo y comunidad educativa.

Dada la experiencia que el autor ha tenido durante el tiempo de labor docente en algunos planteles e instituciones del Distrito Metropolitano de Quito.

Para acceder a la investigación se utilizó información bibliográfica actualizada a través de entidades tales como: CIESPAL e instrumentos tecnológicos como el INTERNET y el conocimiento vivencial.

La encuesta es de carácter informativo, que permitirá realizar diferentes análisis de orden filosófico, técnico y psicosocial, donde el encuestador tomará como referencia el núcleo y elevará a categoría universal y poder desarrollar estrategias oportunas, aplicando una decisión acertada.

(Ver anexo 1: encuesta)

### **3.2.3. Aplicación de la encuesta.**

La muestra esta dada por elementos coadyuvantes con el tema investigado, la realización es objetiva y concreta por los involucrados de la infraestructura educativa organizacional.

Aplicación ejecutada en tres instituciones educativas particulares del Distrito Metropolitano de Quito, dos colegios y una universidad, diligencia realizada a las siguientes instancias:

- 3 Directivos.
- 6 en niveles administrativos.
- 3 maestros.
- 9 estudiantes.
- 9 padres de familia.

El conjunto de encuestados es el vector de un universo de treinta (30) personas.

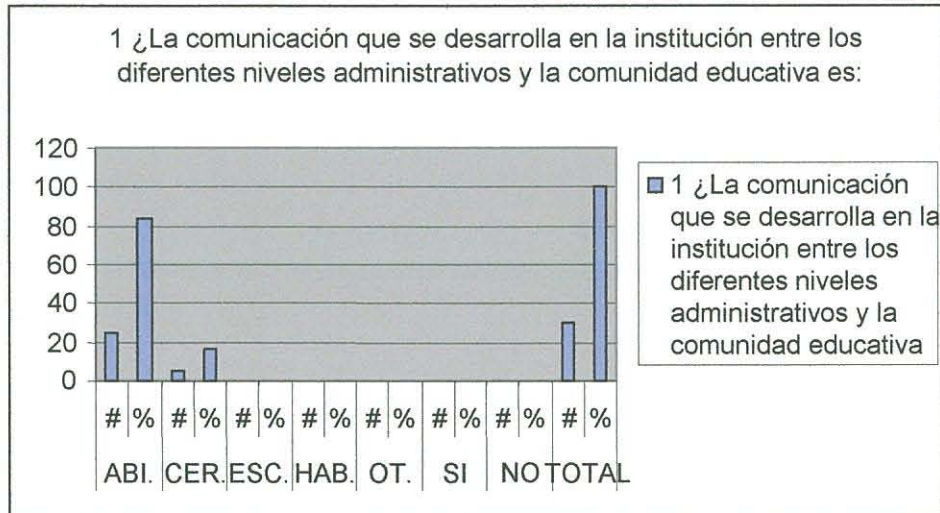
### 3.2.4. Resultados de la encuesta.

CUADRO N° 2

N°	INDICADORES VS CUESTIONARIO	ABIERTA		CERRADA		ESCRITO		HABLA DO		OTROS		SI		NO		OPINIÓN	TOTAL	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		#	%
1	¿La comunicación que se desarrolla en la institución entre los diferentes niveles administrativos y la comunidad educativa es:	25	83	5	17												30	100
2	¿Que medio de comunicación utiliza la institución para comunicarse con los profesores, estudiantes y padres de familia?					27	90	10	33	6	20						43	143



**GRÁFICO N°5**



La comunicación directa permite una relación franca, sincera y efectiva, que agiliza la ejecución inmediata en la toma de decisiones evitando malos entendidos.

**GRÁFICO N° 6**



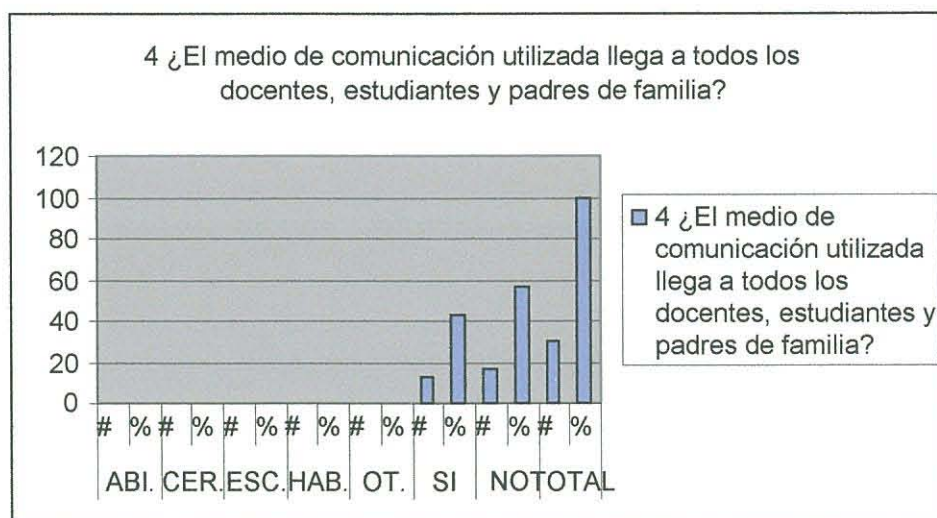
Los medios de comunicación empleados sea, escrito, hablado u otros, depende de las exigencias de las circunstancias y permitirá tener un respaldo para los fines consiguientes.

**GRÁFICO N° 7**



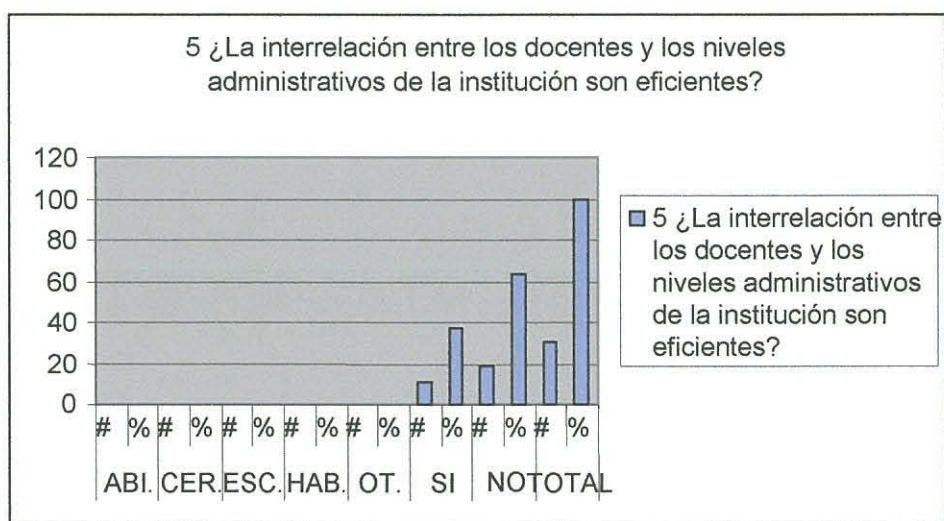
La comunicación oportuna permite una mejor organización y comprensión para el logro de las metas propuestas.

**GRÁFICO N° 8**



El medio de comunicación llega a los docentes, estudiantes y padres de familia, dependiendo de las necesidades, si son decisiones tomadas solo para los estudiantes, o solo para padres o maestros, cuando las actividades se ejecutan en trilogía llega a todos los estamentos requeridos.

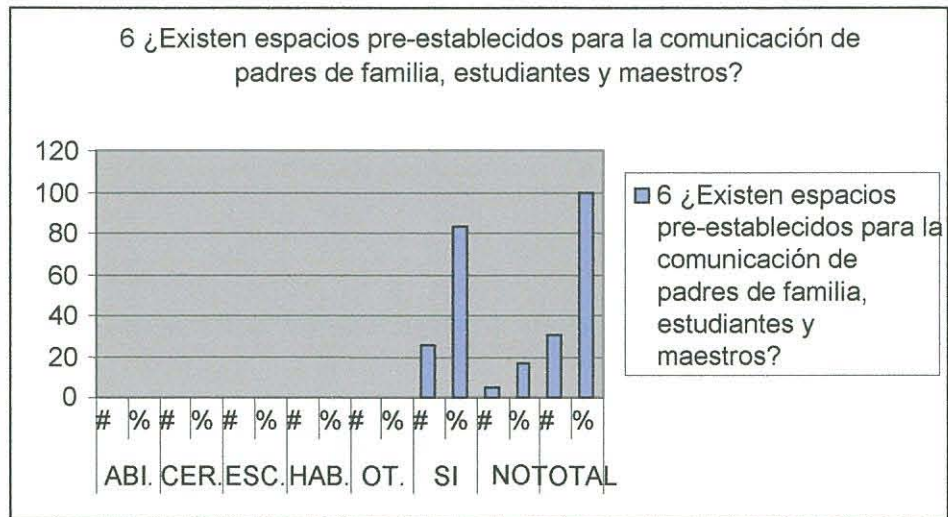
**GRÁFICO N° 9**



La mala comunicación impide una buena interrelación entre los diferentes departamentos que conforman la comunidad educativa valiéndose de esta manera deficientes entorpeciendo el desenvolvimiento ágil en diversas actividades.

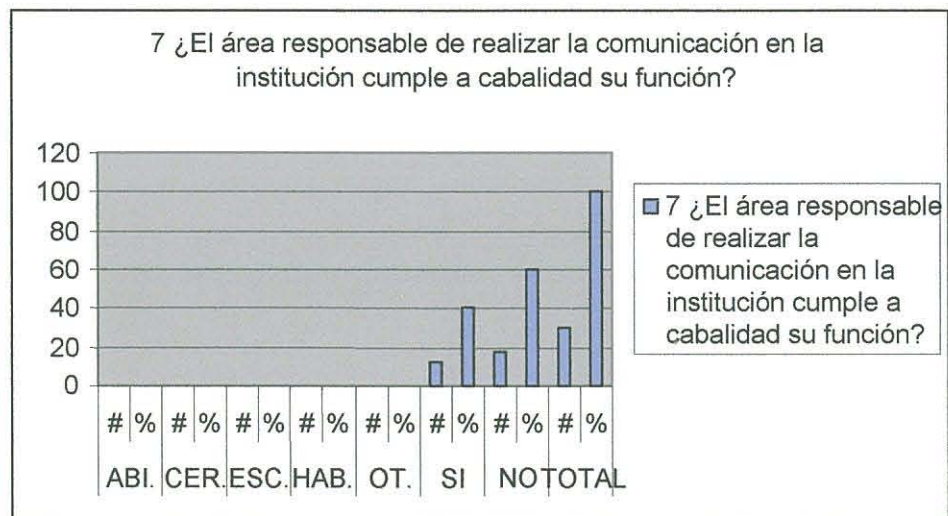


**GRÁFICO N° 10**



Los espacios establecidos para entablar el dialogo facilitan es desenvolvimiento y crecimiento institucional.

**GRÁFICO N° 11**



La falta de organización de quienes se encuentran en el vértice superior de la pirámide, así como las autoridades de apoyo que al

descuidar las funciones establecidas, producen desequilibrio e irresponsabilidad en la comunicación.

**CUADRO N° 3**

N°	CUESTIONARIO	OPINIÓN
8	¿Como piensa usted que se podría mejorar la comunicación ya existente en la institución?	Apertura, madurez, sencillez, amabilidad, planificación, decisión, etc.

La apertura al dialogo permite una fructifera interrelación, crecimiento espiritual y profesional, generando aprestamiento adecuado para escuchar, ser escuchado y a la vez aceptar con sencillez la ejecución de una acción correcta.

**CUADRO N° 4**

N°	CUESTIONARIO	OPINIÓN
9	¿Cuáles considera son los obstáculos en la comunicación entre niveles administrativos y la comunidad educativa ecuatoriana?	organización, burocracia, visión, egoísmo, prepotencia, relaciones humanas, etc.



La falta de una cultura de comunicación, acorde a la sociedad en que vivimos impide el lazo de empatía entre los diferentes niveles administrativos y la comunidad educativa ecuatoriana, desencadenando antivalores que son grandes barreras para alcanzar el éxito en toda institución.

### **3.3. Análisis Psicosocial.**

El universo está constituido por la comunidad educativa que comprende elementos activos de categoría gerencial, jefaturas, mandos medios, docente, dicentes y padres de familia.

La sociedad en que convivimos es heterogénea marcada en género y número que permite enlazar la comunicación con diferentes matices, siendo más abierta, directa y constante en la comunidad educativa fiscal, religiosa y fiscomicional; mientras que en la particular en ciertos casos se ve limitada al uso de estrategias que impiden la interrelación correcta entre los diferentes estamentos educativos, bloqueando de esta manera el análisis individual y síquico de las personas con quienes debemos buscar empatía para ayudar desde diferentes ángulos a sus representados; quizá el cambio de forma con la que se designa en la actualidad al educador ha creado un abismo que perjudica el desarrollo sostenible apartando el significado preciso del papel fundamental que juega cada ente social en una comunidad educativa, dando lugar a la práctica de antivalores y a la pérdida y fortaleza de los valores y principios que son grandes peldaños de nuestra sociedad, dejando a la imaginación la heterogeneidad de criterios, malos entendidos y a la vez limitando el avance fructífero de una sociedad más equilibrada.

### 3.3.1. Criterios para la Elaboración de la Propuesta

Para el desarrollo de la propuesta tenemos:

- Enlaces de comunicación.
- La Política de Comunicación.
- Estrategias de Comunicación.
- Estilo de Gerencia.

#### 3.3.1.1. Enlaces de Comunicación.

Es la participación espontánea de carácter social donde los involucrados desarrollan sus actividades profesionales, buscando calidad total del producto final.

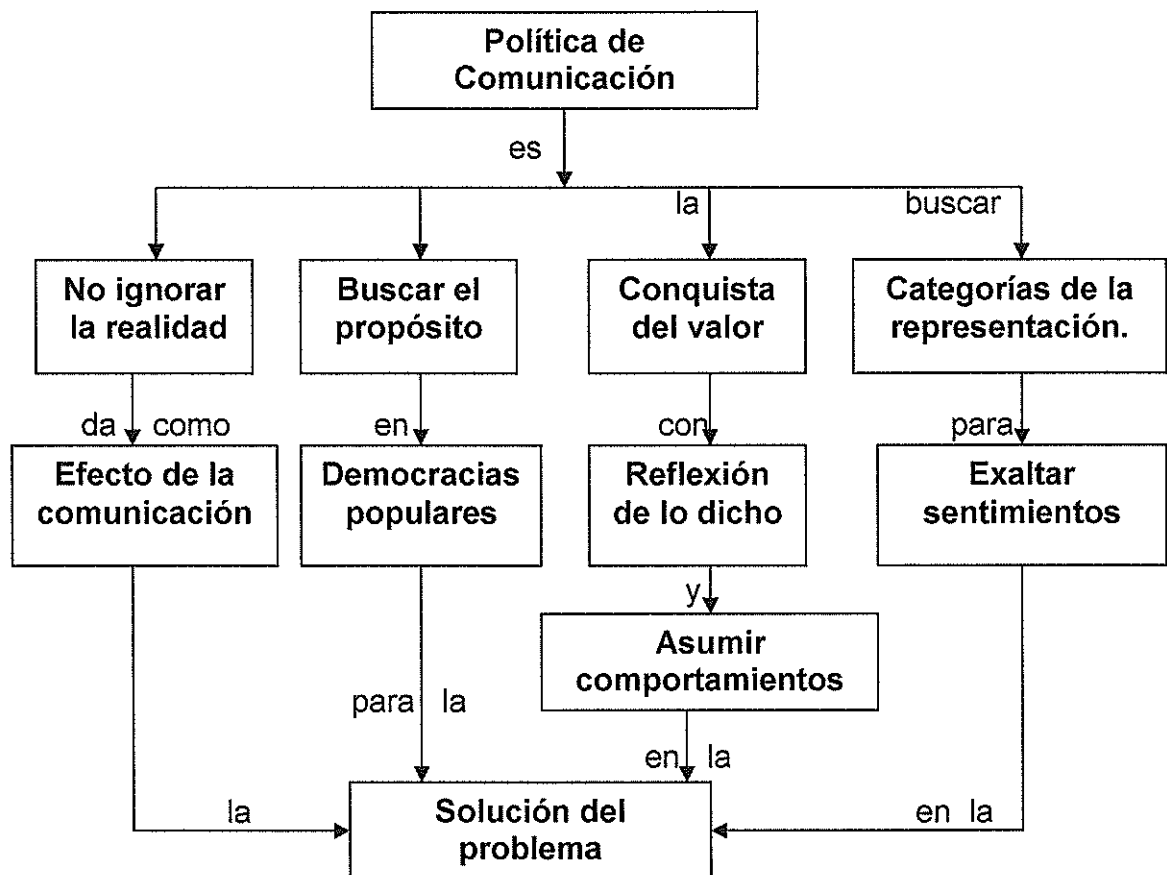
**CUADRO N° 5**

LISTADO DE MEDIOS	LISTADO DE MEDIADORES	LUGARES DE ENCUENTRO	CORREDORES COMUNICATIVOS
Hojas volantes. Carteleras. Oficios. Memos. Periódico estudiantil. Pancartas. Bocinas. Equipos de amplificación. Periódico local Audio Visual. Otros.	Gerencia Educativa (Rector- Vicerrector). Personal Administrativo. Personal Docente. Personal de Apoyo. Discentes. Padres de familia.	Patio General Canchas deportivas Salón de uso Múltiple. Sala de profesores. Bar. Inspección. Tutorías. Biblioteca. Sala de sesión de áreas.	Parada de buses. Calle principal. Tiendas aledañas Eventos sociales. Eventos deportivos. Otros.

### 3.3.1.2. La Política de comunicación.

<sup>19</sup>La comunicación política nos habla, si, de los hechos del poder, pero también de los fines de la vida, de los valores, de las metas de la existencia de la sociedad, de lo bueno y lo malo, lo correcto y ,lo erróneo, y de todo aquello por lo cual viven o deberían vivir los miembros de una sociedad.

Gráfico N° 12



<sup>19</sup> Rey Morató Javier del, De qué hablamos cuando hablamos de comunicación. Artículo n° 13

### **3.3.1.3. Estrategias de Comunicación.**

Son acciones que esbozan el desarrollo de una relación personal, este mecanismo ayuda a conseguir la viabilidad preparando un agradable escenario para el desarrollo del objetivo planteado que es:

- El comportamiento personal que se demuestra en una relación comunicativa debe ser: postural, vocal, corporal, táctil, de indumentaria, cosmética e incluso de la emisión de olores.
- Abordar la realidad de manera concreta, produciendo en la comunicación un efecto positivo, entrando en democracia para alcanzar el propósito y el camino a la solución del problema.
- Simplificar los problemas y en suavizar la paciencia a través de valores y principios que estructuran nuestra personalidad.
- Conquistar el valor integral con reflexión a las decisiones a tomarse, asumiendo comportamientos firmes y con madurez que conlleven a evitar desavenencias y dificultades.
- Buscar un lenguaje sutil que no distorsione las categorías representativas ni lastimen los sentimientos del emisor-receptor y culminen llevando exitosamente a la solución radical del problema.

#### 3.3.1.4. Estilo de Gerencia.

La gerencia es una actividad realizada por seres humanos, y como tal, influenciada por sus características personales, como elementos determinantes de lo que se ha dado en llamar el estilo gerencial.

Aspectos tales como liderazgo y capacidad para negociar y armonizar, son parte de la personalidad y a su vez definen el estilo del gerente y sus posibilidades para obtener resultados con un alto nivel de desempeño.

Cada tipo de comportamiento gerencial genera un conjunto de relaciones y consecuencias que afectan la estructura, las prioridades y la calidad de la respuesta de una organización.

El estilo personal tiene influencia en el estilo gerencial.

CUADRO N° 6

ANTIGUO	MODERNO
<ul style="list-style-type: none"><li>• La persona hiperactiva de poca paciencia y que quiere imponer la manera de hacer las cosas.</li><li>• El convencimiento de que el carácter fuerte es evidencia de liderazgo.</li><li>• Opera en clima predecible y estable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aquella persona sosegada, paciente y que deja que cada quien resuelva de la mejor manera.</li><li>• El liderazgo basado en la orientación al logro.</li><li>• Prospera en el caos. (el que soluciona los problemas)</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el jefe.</li> <li>• Ambiciona la autoridad.</li> <li>• Acumula información.</li> <li>• Orienta a todos por igual.</li> <li>• Con facilidad no comparte las actividades sociales.</li> <li>• Cuando esta de mal genio, se desquita con todos.</li> <li>• Orientado a la tarea.</li> <li>• El gerente es altivo, presumido, materialista e injusto.</li> <li>• El que crea y disfruta un ambiente de crisis e inmediatez.</li> <li>• El que cree que debe hacerlo todo él mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el facilitador.</li> <li>• Empoderamiento para todos los actores.</li> <li>• Comparte la información.</li> <li>• Comprende las diferencias.</li> <li>• Comparte todas las actividades sociales que se planifica.</li> <li>• Cuando esta de mal genio, es prudente en sus acciones.</li> <li>• Orientado a los resultados positivos de la tarea.</li> <li>• El gerente efectivo debe ser humano, benevolente y justo.</li> <li>• el que planifica y entiende los ritmos del ciclo de su negocio.</li> <li>• el que asigna/delega responsabilidades y revisa resultados.</li> </ul>
---	---

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones.

El clima de trabajo opera de adentro hacia fuera, son resultados satisfactorios de llevar una comunicación direccional, esto es de una sola línea.

Hoy en día, donde el clima de trabajo es altamente competitivo y a presión, se requiere personal con perfiles muy altos en el desarrollo de una nueva sociedad, capaz de alcanzar retos de doble línea, a esto lo llamamos el dominio de sus competencias y que se vea reflejado en un alto concepto de la comunicación bidireccional.

Dentro del campo investigativo y experimental, el ser humano esta supeditado a los siguientes cambios:

- Ante la avalancha informática de las comunicaciones, es necesario la guía constante a toda la comunidad educativa (charlas, forum, plenarias, etc.) en encausar la mala información proveniente del: Internet, sistemas infrarrojos, Bluetooth, que poco a poco destruyen nuestra sociedad.
- Que la materia de lenguaje y comunicación sea trabajada en trilogía activa participativa.
- Realizar conferencias periódicas en la aplicación de principios y valores
- Organizar talleres de relaciones humanas para levantar el autoestima, impartidos por expertos.

- Implementar en el Pénsum de estudios la materia de relaciones humanas y comunicación familiar (un período de clase a la semana).
- Realizar, programar y ejecutar, eventos socio cultural, con la participación de toda la comunidad educativa.
- Cumplir las ofertas y demandas salariales a tiempo.
- Publicar los eventos, programación, reconocimientos y toda noticia positiva o negativa, que sea de Interés institucional, mediante la publicación en carteleras, hojas volantes, folletos o periódico escritos.
- Los proyectos extracurriculares deben ser motivados.
- Programas de capacitación continúa.
- Como filosofía de vida es: crear un Código de Ética.

#### **4.2. Recomendaciones.**

Más que recomendaciones son sugerencias de carácter técnico, mismos que servirán de retroalimentación en el área de comunicación.

Si una empresa que se desarrolla en un clima impredecible y desea el cambio positivo, lo lógico es:

- Aplicar las estrategias propuestas en el CAP: III
- Desarrollar actividades de integración, valorativas hacia un fin propuesto.
- Concretar las metas a corto, mediano y largo plazo.
- Ser honestos en toda la aplicación de una Comunicación: rápida – oportuna.
- Corregir errores de interpretación a tiempo.
- Estar en contacto continuo con la Competencia.
- Participar en la búsqueda de información efectiva y logros alcanzados en el área de comunicación de todas las empresas afines.



- Cumplir con la agenda de trabajo.
- Mayor énfasis en las relaciones con la gente; y moviéndose hacia abajo en la pirámide, incorporar fuertemente elementos de tarea/resultados y sistemas.

#### 4.3. Glosario de Términos.

**Comunicación:** Es la Emisión - Recepción de mensajes entre interlocutores, en estado total de reciprocidad, por lo tanto en igualdad de condiciones.

**Bidireccional:** De extremo a Extremo, en tiempo, entre dos personas para compartir mensajes cortos e inmediatos.

**Persuasivo:** Es la fuerza que poseen las personas, para influenciar sobre otra.

**Unilateral:** Está situado de un solo lado, criterio personal.

**Estrategia:** Habilidad para dirigir un asunto.

**Interacción:** Influencia recíproca.

**Intrapersonal:** El intercambio de mensajes se realiza consigo mismo.

**Interpersonal:** Intercambio de mensajes entre dos personas.

**Gesto:** Expresión del rostro.

**Pictográfica:** Pertenece a la escritura Ideográfica.

**Ideográfica:** Aplicación a la escritura en que se representa las ideas, por medio de figuras o símbolos.

**Alfabeto Cirílico:** Atribuido a San Cirilo, usado en Ruso y otras lenguas eslavas, adaptación del Griego

**Gramófono:** Aparato que reproduce las vibraciones del sonido que se encuentran grabadas en un disco fonográfico.

**Litografía:** Arte de reproducir por medio de la impresión los dibujos trazados en una piedra caliza con un lápiz graso.

#### **Nivel**

**Administrativo:** Son las instancias con funciones específicas dentro de un orgánico estructural

#### **Comunidad**

**Educativa:** Es el conjunto de personas encargadas del desarrollo de la Educación.

#### 4.4. Referencias Bibliográficas.

- CAMACHO, Jorge. Sistematización del Proceso de Estrategias de Comunicación del Programa de Desarrollo Local –PDL, Bogotá-Colombia, Proyecto UNICEF, Bienestar familiar y -Departamento de Bienestar Social del Distrito-DABS.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR, año 1998.
- ENCARTA 2006 CD.
- LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN, año 2006.
- Ministerio de Educación Pública. Los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje en una Sociedad Democrática. San José, Costa Rica, 1993.
- REY MORATÓ Javier del. De qué hablamos cuando hablamos de comunicación. Artículo nº 13
- SEIC. Sociedad Ecuatoriana de Investigación Científica. Introducción a la Metodología de la Investigación Científica, Nº 3 Quito Ecuador. 1988.
- SCHEFLEN Alñbert E. Los sistemas de la comunicación humana. Lo cita Marta R. Jiménez Martínez Asunción, marzo de 2002.
- TRIPIER Benjamín. Los estilos de gerencia.
- VILLAMARÍN, José. Síntesis de la Historia Universal de la Comunicación Social y el Periodismo RADMANDÍ. s/ a.

- VILLAMARÍN, José. Apuntes sobre la Teoría de la Comunicación  
Texto sobre la Teoría de la Comunicación. Mayo de 1994.

# ANEXOS

## ANEXO N°1

### Encuesta a la comunidad educativa



Solicito a Usted responder con toda la sinceridad el siguiente cuestionario.  
Sus respuestas serán de mucha utilidad para ésta investigación.

#### MARQUE CON X LA RESPUESTA CORRECTA.

1. ¿La comunicación que se desarrolla en la institución entre los diferentes niveles administrativos y la comunidad educativa es:

Abierta

Cerrada

2. ¿Que medio de comunicación utiliza la institución para comunicarse con los profesores, estudiantes y padres de familia?

Escrito

Hablado

otros

3. ¿Las comunicaciones entre la institución y los padres de familia son oportunas?

SI

NO

4. ¿El medio de comunicación utilizada llega a todos los docentes, estudiantes y padres de familia?

SI

NO

5. ¿La interrelación entre los docentes y los niveles administrativos de la institución son eficientes?

SI

NO

6. ¿Existen espacios pre-establecidos para la comunicación de padres de familia, estudiantes y maestros?

SI

NO

7. ¿El área responsable de realizar la comunicación en la institución cumple a cabalidad su función?

SI

NO

**¿CUÁL ES SU OPINIÓN A LAS SIGUIENTES INTERROGANTES?**

8. ¿Como piensa usted que se podría mejorar la comunicación ya existente en la institución?

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

9. ¿Cuáles considera son los obstáculos en la comunicación entre niveles administrativos y la comunidad educativa ecuatoriana?

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

Gracias.