



UNIVERSIDAD  
BOLIVARIANA  
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN



**UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE ECUADOR**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN  
EDUCATIVA**

**TEMA**

**La comunicación eficaz entre los actores educativos y su incidencia en el clima laboral  
de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi**

**Autor/es:**

Carmen Beatriz Cañar Lalangui  
Lourdes Marina Morocho Paladines

**Tutor/a:**

Ing. Gonzalo Augusto Flores Urbano MSc.

Ecuador

2024



### DEDICATORIA

Con profundo aprecio y reconocimiento, expreso mi gratitud a Dios en primer lugar y le dedico este trabajo, ya que es el Señor quien nos otorga sabiduría, conocimiento y entendimiento, y de Su sabiduría emana la ciencia. A mis queridas hijas Yorlenny y Génesis Armijos, quienes han sido mis pilares de apoyo e inspiración a lo largo de este desafiante recorrido académico. Agradezco a mis estimados progenitores por haberme transmitido la importancia del trabajo arduo y la constancia. La demostración de sacrificio y dedicación por su parte ha constituido una fuente ininterrumpida de motivación para mí.

Carmen Cañar

Dedico este trabajo a Dios, en reconocimiento a la vida y el conocimiento que me ha sido otorgado. Expreso mi gratitud hacia mi esposo por su apoyo continuo, a mi hija por ser una fuente constante de inspiración, y a mi madre por su dedicación y orientación emocional. Presento este trabajo como expresión de mi gratitud sincera hacia todos ustedes por su respaldo y comprensión, los cuales han sido fundamentales para la consecución de este logro. Son el motor y la motivación que me impulsan a avanzar.

Lourdes Morocho



### AGRADECIMIENTO

Con profunda estima y agradecimiento, extendo mi más sincero reconocimiento a mi tutor de tesis Ing. Gonzalo Augusto Flores Urbano. Su guía constante comprensión y paciencia contribuyeron a mi experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación. Además, no tengo palabras para expresar mi gratitud a mi compañera de tesis por su apoyo incondicional y dedicación durante este viaje Gracias a ustedes familia por ser mi equipo de aliento, hoy se cierra un capítulo maravilloso en mi historia de vida, que el fruto de este esfuerzo honre su amor y confianza depositados en mí.

Carmen Cañar

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutor de tesis por su orientación, paciencia y compromiso durante todo el desarrollo de este trabajo de investigación; su sabiduría y apoyo fueron fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos. También agradezco a mi compañera de tesis por su colaboración, dedicación y contribuciones valiosas que enriquecieron este trabajo de manera significativa. Finalmente, extendo mi gratitud a mis familiares por su comprensión y apoyo incondicional; su respaldo ha sido mi mayor motivación en este camino hacia la culminación de esta maestría. Sin su inquebrantable apoyo, este logro no habría sido posible.

Lourdes Morocho



## RESUMEN

La comunicación es un aspecto fundamental que permite el flujo de datos y mensajes entre dos individuos o más, empleando una variedad de vías de transmisión y sistemas de codificación. El objetivo principal de este estudio fue analizar los diversos medios de comunicación internos y externos utilizados en el ámbito educativo. Esto se llevó a cabo a través de la aplicación de herramientas como entrevistas, encuestas y revisión de documentos. La finalidad era proponer un manual que facilitara una comunicación más efectiva entre todos los participantes del entorno educativo, lo que a su vez contribuiría a mejorar el ambiente laboral en general. Según la teoría de Watzlawick, que forma la base conceptual del estudio de investigación, sostiene que los conflictos en la comunicación se originan a partir de discrepancias en los estándares de juicio y la protección de perspectivas individuales dentro del marco teórico del trabajo. El enfoque para realizar este estudio se fundamenta en el método científico inductivo, que incorpora un análisis detallado y minucioso desde una perspectiva cualitativa. Este enfoque implica el uso de diversas herramientas, como la revisión de documentos elaborados por varios autores, entrevistas específicas a los directivos y encuestas dirigidas a los docentes pertenecientes a la institución educativa. Uno de los hallazgos más destacados es que se demuestra la importancia de mejorar la comunicación efectiva en el entorno laboral de los docentes, debido a la falta de uso activo de diversos medios de comunicación tanto dentro como fuera de la institución. Debido a los hallazgos de la investigación, se ha determinado que es fundamental implementar mejoras en la comunicación, ya que desempeña un papel decisivo en la promoción de un ambiente laboral positivo y eficiente.

**Palabras clave:** comunicación, clima laboral, actores educativos.



### ABSTRACT

Communication is a fundamental aspect that allows the flow of data and messages between two or more individuals, using a variety of transmission paths and coding systems. The main objective of this study was to analyze the various internal and external communication media used in the educational field. This was carried out through the application of tools such as interviews, surveys, and document review. The purpose was to propose a manual that would facilitate more effective communication between all participants in the educational environment, which in turn would contribute to improving the work environment in general. According to Watzlawick's theory, which forms the conceptual basis of the research study, it maintains that conflicts in communication originate from discrepancies in standards of judgment and the protection of individual perspectives within the theoretical framework of the work. The approach to carry out this study is based on the inductive scientific method, which incorporates a detailed and thorough analysis from a qualitative perspective. This approach involves the use of various tools, such as the review of documents prepared by several authors, specific interviews with managers and surveys directed at teachers belonging to the educational institution. One of the most notable findings is that the importance of improving effective communication in the work environment of teachers is demonstrated, due to the lack of active use of various means of communication both inside and outside the institution. Due to the research findings, it has been determined that it is essential to implement improvements in communication, as it plays a decisive role in promoting a positive and efficient work environment.

**Keywords:** communication, work environment, educational actors.



## Índice General

Introducción	1
Planteamiento del problema	4
Justificación del problema	4
Precisión del tema	5
Objeto de la investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Declaración de las variables	5
Identificación de los métodos a emplear	6
Declaración de la población y muestra	6
Declaración del tipo de investigación	6
La investigación descriptiva	7
Principales aportes	8
Importancia, necesidad social, novedad y actualidad científica.	8
CAPÍTULO 1: Marco teórico	10
1.1.1. Marco teórico	10
Marco conceptual	14
1.2.1. La comunicación	14
1.2.2. Canales de comunicación	15
1.2.3. Canales de comunicación interna	16
1.2.4. Canales de comunicación externa	17
1.2.5. Comunicación eficaz	18
1.2.6. Actores educativos	20
1.2.7. Enfoque comunicativo	22
1.2.8. Habilidades comunicativas a través del enfoque comunicativo	24
1.2.9. La comunicación en la educación	25
1.2.10. La comunicación y sociedad	27
1.2.11. Clima laboral	29
Marco legal	30
CAPÍTULO 2: Metodología para el desarrollo de la investigación y estudio diagnóstico	32
2.1. Contextualización y operacionalización de las variables	33
2.2. Enfoque de la investigación	33
2.3. Alcance de la investigación	34
2.4. Declaración y justificación del tipo de investigación	34



2.5.	Métodos empleados y sus propósitos en el contexto de investigación	37
2.5.1.	Métodos teóricos	38
2.5.2.	Métodos empíricos	39
2.5.2.1.	La observación	39
2.5.2.2.	La entrevista	39
2.5.2.3.	La encuesta	40
2.6.	Instrumentos derivados de la metodología seleccionada	40
2.7.	Delimitación de la población y la muestra	41
2.8.	Estadígrafos o técnicas estadísticas empleadas para procesar y cuantificar los datos empíricos y para su interpretación	43
2.9.	Estrategia investigativa o proceder metodológico general	43
2.10.	Análisis de los resultados del diagnóstico	45
2.10.1.	Resultados de las entrevistas aplicada a directivos	45
2.10.2.	Resultados de las encuestas aplicada a docentes	47
CAPÍTULO 3: Presentación y Validación de la Propuesta		58
3.1.	Título de la propuesta	58
3.2.	Presentación de la propuesta	58
3.3.	Introducción	59
3.4.	Justificación	59
3.5.	Beneficiarios	60
3.6.	Objetivos	60
3.6.1.	Objetivo general	60
3.6.2.	Objetivos específicos	60
3.7.	Fundamentación teórica	60
3.8.	Metodología	61
3.9.	Estructura de la propuesta y funcionalidad	62
3.10.	Caracterización de la propuesta	63
3.11.	Tipo de propuesta	63
3.12.	Contenido del Manual de Comunicación	64
	Directriz 1: Utilizar el canal adecuado para cada tipo de comunicación:	64
	Directriz 2: Establecer horarios y tiempos de respuesta:	65
	Directriz 3: Fomentar el uso de la comunicación escrita clara y concisa:	66
	Directriz 4: Respetar la privacidad y confidencialidad:	68
	Directriz 5: Evitar la sobrecarga de información:	69
	Directriz 7: Establecer protocolos para emergencias: desastres naturales y fallecimientos.	69



3.13. Validación del instrumento por el experto	70
Identificación del experto:	70
Identificación de la investigación:	71
3.1.4. Validación de la propuesta: Manual de Comunicación para mejorar el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.	72
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
Referencias	79
ANEXOS	89
Anexo 1	89
Anexo 2	91
Anexo 3	103
Anexo 4	105
Anexo 5	106
Anexo 6	108
Anexo 7	109
Anexo 8	110
Anexo 9	111
Anexo 10	112
Anexo 11	113
Anexo 12	114
Anexo 13	115
Anexo 14	117



## Índice de Tablas

Tabla 1. Contextualización y operacionalización de variables .....	33
Tabla 2. Población.....	42
Tabla 3. Muestra.....	43

**Índice de figuras**

Figura 1. Claridad en la comunicación.....	47
Figura 2. Conocimientos de los canales de comunicación internos institucionales.....	48
Figura 3. Conocimientos de los canales de comunicación externos institucionales .....	48
Figura 4. Los canales de comunicación internos del directivo .....	49
Figura 5. Información del directivo es oportuna .....	50
Figura 6. El directivo fomenta la participación y la comunicación.....	50
Figura 7. Buena colaboración entre actores educativos .....	51
Figura 8. Se siente en libertad para tomar decisiones .....	52
Figura 9. Seguridad y confort que brinda la institución .....	52
Figura 10. Reconocimientos al mérito de desempeño profesional.....	53
Figura 11. Apoyo al crecimiento personal y profesional .....	54
Figura 12. Su criterio es importante .....	54
Figura 13. La cultura organizacional integra a los actores educativos.....	55
Figura 14. Se aborda con eficiencia los conflictos educativos.....	56
Figura 15. La comunicación interna facilita la resolución de problemas.....	56

## Introducción

Este documento sirve como una guía introductoria que proporciona una descripción detallada y establece los antecedentes para el tema de investigación. Se refiere a una diversidad de fuentes que sustentan la relevancia de la comunicación asertiva como una herramienta sumamente eficaz para incrementar la calidad del ambiente de trabajo dentro de las instituciones educativas. Así, la investigación realizada por Bravo (2017) demuestra que el establecimiento de un ambiente de trabajo saludable depende de una confluencia de factores personales y organizacionales. Estos elementos en conjunto configuran una atmósfera propicia esencial para lograr los objetivos estratégicos trazados dentro de una institución, que son fundamentales para mejorar el bienestar de sus miembros y garantizar la estabilidad laboral.

El punto principal planteado por Bravo (2017) resalta la importancia de promover un entorno de trabajo que promueva la salud en instituciones académicas, centrándose en la importancia de tener en cuenta tanto los aspectos individuales como los relacionados con la organización para establecer un ambiente favorable que se traduzca en el bienestar de los integrantes de la organización y en la continuidad en el ámbito laboral. Según esta perspectiva, el trabajo actual se encuentra fuertemente comprometido en investigar la comunicación asertiva como un elemento crucial que puede contribuir significativamente a la mejora del ambiente laboral en el sector educativo. Al ahondar en la relevancia de establecer una comunicación eficiente entre los diferentes actores educativos (directivos y docentes).

Pérez y Castillo (2016) en su investigación destaca la importancia crucial del capital humano en el entorno educativo, se refiere a la fuerza laboral que conforma una institución educativa, incluyendo directivos y docentes. Estos actores son recursos valiosos, y también representan una ventaja competitiva esencial para el éxito de la institución, los mismos que han desarrollado valores humanos y la promoción de una cultura organizacional sólida, formados con valores, actitudes y objetivos de la institución, convirtiéndose en un pilar fundamental para su crecimiento y excelencia.

El autor destaca el concepto de "capital humano" en el contexto educativo, admitiendo que las escuelas que han logrado el éxito se han enfocado en mejorar a su equipo y fomentar principios éticos como parte fundamental de su crecimiento. Es fundamental reconocer que contar con un grupo de trabajo entusiasta, comprometido y que comparta los valores y objetivos de la institución es crucial para destacar entre las demás organizaciones educativas. También

resalta la importancia del ambiente de trabajo, el cual se caracteriza por aspectos como la satisfacción, el entusiasmo y la motivación, señalando que no solo es un factor diferenciador, sino que también desempeña un papel fundamental en lograr resultados superiores en el sector educativo.

Es por ello que, al relacionar las ideas del autor sobre el clima laboral en instituciones educativas, se puede argumentar que la estrategia de desarrollo del "capital humano" propuesta por el autor encuentra eco en la relevancia de una comunicación eficaz entre los actores educativos. El presente trabajo podría explorar cómo la construcción de un clima laboral positivo, caracterizado por la satisfacción y el compromiso, impacta directamente en el rendimiento y los resultados educativos. Además, a través de la investigación, se podrían identificar prácticas específicas para mejorar el compromiso y el desarrollo profesional del personal educativo, fomentando así un ambiente de trabajo propicio que se alinee con los valores y la filosofía de la institución. Este enfoque no sólo mejoraría la comprensión teórica del clima laboral, sino que también ofrecería pautas prácticas para mejorar la dinámica del lugar de trabajo dentro del entorno educativo.

Como señala Quero et al. (2014). Los directivos y educadores emplean una variedad de canales internos para facilitar la comunicación continua, fomentando prácticas de comunicación efectivas en la mayoría de los casos. Estas plataformas de medios fomentan un alto nivel de comunicación que supera las limitaciones dentro de los procesos de comunicación. Según esta premisa, se puede concluir que la comunicación efectiva resulta ser un elemento central en el contexto educativo dentro de las organizaciones, donde tanto los líderes institucionales como los educadores juegan un papel decisivo en la transmisión de datos y en el fomento de interacciones fluidas con los alumnos, los padres y entre ellos mismos. Sin embargo, a pesar de reconocer la importancia de una comunicación clara y eficaz, son evidentes barreras ocasionales que impiden este proceso.

A pesar de que se realizan esfuerzos para mejorar, hay desafíos que tienen la capacidad de entorpecer la eficacia de la comunicación en entornos educativos. Sin embargo, las barreras para la comunicación pueden presentarse de múltiples maneras, tales como la falta de transparencia al transmitir información, variaciones en la interpretación de los mensajes, la carencia de vías formales de comunicación o dificultades en recibir respuestas. Estos obstáculos tienen el potencial de restringir la comprensión y dar lugar a malentendidos entre los distintos actores

educativos.

Las ideas del autor tienen relación con el presente trabajo, al mencionar que el uso correcto de la lengua materna puede extrapolarse al contexto educativo. En este entorno, la comunicación efectiva entre directivos y docentes se convierte en un componente esencial para el funcionamiento eficiente de una institución educativa y para la construcción de un clima laboral positivo, como las habilidades comunicativas específicas, incluido el uso apropiado del lenguaje, impactan en la calidad de las interacciones entre los diferentes actores educativos.

Según Bayer (2005). En las organizaciones, es necesario que existan procesos de comunicación efectivos que fomenten la competencia comunicativa entre los distintos departamentos. Es importante resaltar que durante estos procesos es fundamental mantener abiertos los canales de comunicación de manera efectiva, además de fomentar la práctica de escuchar de manera atenta y participativa. Todo esto se realiza con el objetivo de crear un entorno favorable que impulse una comunicación asertiva y constructiva. De acuerdo con el autor de este trabajo, se destaca la importancia de la competencia comunicacional en el contexto actual, ya que se considera un elemento fundamental para el triunfo de todas las organizaciones en la actualidad. Esta competencia no solo involucra la capacidad de transmitir información, sino que también incluye la habilidad de escuchar activamente y comprender elementos importantes que son esenciales para lograr metas y objetivos, tanto a nivel personal como en entornos institucionales.

La acción de prestar atención de manera activa y comprometida al escuchar a la otra persona es un aspecto esencial que tiene un impacto considerable en la efectividad de la comunicación. Escuchar va más allá de simplemente oír sonidos, ya que implica prestar atención activa a lo que se comunica, comprender tanto las circunstancias como los sentimientos de las personas emisoras, y responder de manera reflexiva y considerada. Atender activamente y con interés beneficia al entender de manera más profunda las perspectivas de otras personas, lo cual resulta en una resolución más efectiva de conflictos, fomenta la empatía y fortalece las relaciones interpersonales en un entorno laboral.

En un entorno organizacional, la capacidad de comunicarse de manera efectiva juega un papel esencial en facilitar la colaboración entre los distintos equipos, influyendo en la toma de decisiones, la creación de estrategias y el logro de los objetivos corporativos. La ausencia de una comunicación efectiva puede resultar en problemas de interpretación, disputas dentro de una

organización y hasta en una reducción de la eficiencia y el rendimiento laboral.

### **Planteamiento del problema**

En lo que tiene que ver al planteamiento del problema, la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi enfrenta una problemática que afecta el clima laboral entre los directivos y docentes debido a la falta de una comunicación eficaz entre los actores mencionados. Este problema incide directamente en la dinámica laboral, al influir en la colaboración, la confianza y la eficiencia de los actores educativos. Este escenario afecta el clima laboral, convirtiéndose en un problema evidente. En resumen, este estudio no solo aborda los desafíos comunicativos, sino que también promueve un cambio positivo y duradero en la dinámica educativa, beneficiando a toda la comunidad educativa y estableciendo las bases para un futuro educativo más sólido y próspero.

### **Justificación del problema**

La justificación de este trabajo radica en los beneficios tangibles que aporta a diversos actores educativos. Los directivos encuentran en este análisis una oportunidad para fortalecer su papel en la sociedad, respaldando la mejora continua de la comunicación en el ámbito educativo. La relevancia del problema afecta directamente a los actores de la comunidad educativa de la siguiente manera:

- Los directivos, al no contar con una comunicación efectiva y clara, se encuentran con obstáculos fundamentales al tratar de tomar decisiones que estén fundamentadas en la información disponible. La impericia de los directivos para tomar decisiones estratégicas y eficientes se ve obstaculizada debido a la carencia de información precisa acerca de los desafíos y necesidades de los docentes.

-En los docentes, la insuficiente comunicación efectiva conlleva a una carga laboral aumentada, ya que la falta de claridad exige abordar problemas no resueltos, incrementando así sus responsabilidades y esfuerzos.

El propósito principal de esta investigación consiste en mejorar y favorecer una comunicación efectiva entre los directivos y los docentes, destacando la relevancia fundamental de fortalecer dichas relaciones para garantizar el correcto desempeño de la institución educativa. Al final, se llega a la conclusión de que la tesis que se centra en los diversos canales de comunicación se presenta como una herramienta crucial que ayuda a reconocer, entender y enfrentar los retos de la comunicación. Su propósito es mejorar significativamente la relación entre los actores educativos, lo que a su vez puede influir positivamente en el logro de los

objetivos y la satisfacción de la comunidad educativa.

Por lo anteriormente expuesto nace la siguiente pregunta de investigación: ¿La propuesta de un manual mejorará la comunicación eficaz entre los actores educativos y, por ende, fortalecerá el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi?

### **Precisión del tema**

La precisión del tema se fundamenta en la línea de la investigación general de la gestión educativa, con un enfoque específico en la comunicación dentro de las instituciones educativas. Este estudio se centra en la comunicación eficaz como un medio para mejorar el clima laboral, lo que a su vez contribuye a potenciar el desempeño y la productividad de los actores educativos.

### **Objeto de la investigación**

Por otra parte, el objeto de la investigación parte de la necesidad de conocer el estilo y modelo comunicacional que se realiza en la institución educativa abordada, con el propósito de mantener una intervención que logre mejorar los canales comunicativos en todo el contexto institucional, siendo oportuno esta investigación porque los resultados van a favorecer a un mejor desempeño laboral por parte de los actores educativos. Por ende, se puede afirmar que el objeto de estudio es la comunicación eficaz entre los actores educativos.

### **Objetivo general**

Analizar los diferentes canales de comunicación que existen tanto internos como externos en el campo educativo mediante el uso de herramientas como la entrevista, la encuesta y la revisión documental para proponer un manual que mejore la comunicación entre los actores educativos y por ende el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

### **Objetivos específicos**

1. Analizar los diferentes canales internos y externos para mejorar la comunicación entre los actores educativos.
2. Identificar los diferentes factores que benefician el clima laboral de la institución educativa.
3. Proponer un manual que mejore la comunicación entre los actores educativos y por ende el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

### **Declaración de las variables**

En la declaración de las variables de la investigación, la variable independiente es la comunicación eficaz, mientras que la variable dependiente es el clima laboral. Estas variables son

las que direccionan el desarrollo de este estudio que asimila información relevante y sustenta la importancia que tiene la comunicación en el desarrollo de la vida y la personalidad de cada individuo.

### **Identificación de los métodos a emplear**

En este proceso, se emplearán diferentes métodos, entre los cuales se incluyen el método científico inductivo, el enfoque teórico y el enfoque empírico.

La aplicación del método científico inductivo contribuye significativamente a una mayor comprensión y claridad en la formulación teórica de las variables analizadas. Su contribución es significativa debido a que proporciona un enfoque organizado que simplifica el proceso de generación de conocimiento a través de una minuciosa observación y el reconocimiento de regularidades recurrentes. De esta forma, se convierte en una herramienta fundamental para respaldar la influencia práctica de cada aspecto en la comunicación en entornos educativos, con la meta de establecer la importancia en la definición de la problemática.

El método teórico es el que se plantea con la necesidad de poder abordar teorías que se conecten con el desarrollo de las variables en sentido de su funcionalidad, acogiendo diversas manifestaciones críticas de autores que aportarán para realizar comparaciones e intervenciones que beneficien el desarrollo comunicacional y la permanente acción eficiente de un clima laboral.

El método empírico es el que van a permitir abordar la obtención de información desde el propio contexto, con el apoyo de la observación, la encuesta y la entrevista, mismas que van a permitir abordar el contexto y con ello, adquirir información relevante sobre las causas y efectos de la problemática planteada. Estos métodos se caracterizan por lograr obtener criterios reales desde la propia muestra de estudio seleccionada.

### **Declaración de la población y muestra**

La Unidad Educativa del Milenio Guayzimi está compuesta por 4 directivos, 34 docentes y 594 estudiantes. Para la investigación se establece aplicar entrevistas a los directivos y encuestas a los docentes. En consecuencia, la población objeto de estudio son los 34 docentes. Se ha determinado que la muestra representativa de esta población consistirá en 32 participantes.

### **Declaración del tipo de investigación**

El tipo de metodología de investigación que se propone en este estudio es cualitativo, la cual posibilita realizar un análisis detallado y descriptivo de la verdadera magnitud del impacto

del problema, así como de sus posibles implicaciones. Esta metodología resulta adecuada, ya que permitirá realizar una evaluación crítica exhaustiva de la situación problemática en relación con los hallazgos obtenidos a partir de los métodos de investigación utilizados. En esta situación particular, el enfoque de la investigación cualitativa se basa en la implementación de un análisis crítico de la situación problemática, centrándose en la importancia de una comunicación efectiva y su impacto en la mejora del ambiente laboral.

El enfoque de esta investigación es cualitativo, ya que posibilita la entrada a fuentes de información documental y bibliográfica con el fin de respaldar y entender en detalle el significado y la influencia de cada variable que se estudia. Además, permite analizar y comprender las conclusiones arribadas por los actores educativos, teniendo en consideración la influencia de cada variable, lo que conlleva a la obtención de resultados que son beneficiosos para reforzar el logro de los objetivos establecidos en la investigación.

Según Salazar (2020), la investigación cualitativa permite dar respuestas a los problemas educativos y sociales. Este tipo de investigación dentro del planteamiento de este estudio, se destaca su importancia porque va a generar criterios desde el propio campo de acción al abordar el tema de la comunicación eficaz y su incidencia en el clima laboral, Desde este planteamiento metodológico gira alrededor de un análisis crítico de la situación comunicativa que se destaca dentro de la institución educativa.

### **La investigación descriptiva**

La investigación descriptiva se centra en proporcionar información detallada y precisa para definir las cualidades esenciales que caracterizan un fenómeno específico o un grupo de individuos que están siendo analizados. Su principal meta consiste en recopilar información detallada, examinar minuciosamente y dar sentido a la esencia actual, la estructura o los procedimientos de los fenómenos. Esta metodología se enfoca en analizar y explicar el comportamiento o funcionamiento de individuos, comunidades o entidades en la actualidad. Utiliza métodos ordenados y consistentes para determinar la forma o la conducta de los fenómenos analizados, proporcionando datos sistemáticos que pueden ser comparados con otras fuentes de información. La investigación explicativa se enfoca en la comprensión de las conexiones causales o explicativas que existen entre las variables, es decir, su objetivo principal es indagar y aclarar las razones detrás de la ocurrencia de fenómenos específicos.

**Principales aportes**

Los principales aportes que brinda esta investigación es valorar el contexto comunicacional que existe en la comunidad educativa, destacando la eficiencia que tiene los actores educativos, así como también, las debilidades que se mantiene para poder aplicar alternativas de solución a las limitaciones existentes en el ámbito de la comunicación y su incidencia en la formación de un clima laboral que, acoja iniciativas propias de cada docente para actuar con un alto nivel de desarrollo emocional.

**Importancia, necesidad social, novedad y actualidad científica**

El propósito principal de este estudio es realizar una investigación detallada sobre los diversos canales de comunicación, tanto dentro de la organización como fuera de ella. Esto se llevará a cabo mediante el análisis de documentos, la realización de entrevistas y encuestas. El objetivo final es obtener conclusiones fundamentadas en los descubrimientos hechos, con el fin de proponer una solución efectiva.

La necesidad social por su parte destaca que toda la población adquiera un nivel comunicativo asertivo, para que la información proveniente de diversos escenarios sea comprendida y asimilada de manera crítica, lo cual ayudaría a que se forme un ambiente de comunicación basada en los propios intereses de la comunidad en general. Es necesario que la sociedad del sector sea más eficiente en la aplicación de un pensamiento comunicativo, crítico y reflexivo.

La novedad y actualidad científica, se refiere a las iniciativas que van a tener los directivos y docentes para comunicarse asertivamente, en donde los criterios sean bien fundamentados y prácticos. Ante la actualidad científica, se va a destacar y a fortalecer la importancia que tiene la comunicación eficaz ante la formación de la personalidad y la creación de climas laborales, como medio apropiado para transmitir los conocimientos.

Para concluir, se destaca la estructura mediante capítulos, que presenta esta investigación en donde, como primer capítulo del marco referencial de la investigación, se aborda investigaciones ya aplicadas para comparar información y criterios, de esta forma ir fundamentando cada una de las variables y los subtemas que salen de sus dimensiones. El segundo capítulo en cambio se refiere a la metodología que se aplica en este proceso investigativo, destacando la investigación cualitativa como la metodología que es más apropiada



al contexto y al tema planteado en esta investigación. Y el tercer capítulo, en cambio, es el planteamiento de la propuesta de solución, en donde se desarrolla la misma abordando la problemática que de acuerdo con el diagnóstico se dedujo el tema de investigación, y a la vez la necesidad de plantear una propuesta de intervención para lograr una comunicación eficaz en el contexto educativo.

## Capítulo 1: Marco teórico

### 1.1.1. Marco teórico

Este marco teórico establece los fundamentos necesarios para obtener un entendimiento profundo de la relación entre la comunicación efectiva y el ambiente laboral en la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, demostrando una conexión directa entre ambos aspectos. La comunicación, tanto en su aspecto teórico como práctico, ha experimentado cambios a lo largo del tiempo para adaptarse a las diferentes situaciones y demandas que han surgido de la evolución de la acción social y los cambios en las masas sociales. En este aspecto específico, la efectividad de la comunicación comenzó desde el enfoque de la comunicación del continente antiguo y posteriormente se extendió hacia los entornos de comunicación del continente nuevo.

Es importante comprender cómo ha evolucionado la comunicación a lo largo de los siglos significativos, en los cuales tanto la comunicación periodística como la audiovisual han tenido un papel vital, enfocándose en la importancia de mantener una comunicación efectiva de forma constante. Es importante señalar que, según lo expresado por Acevedo en el año 2018, la comunicación ha mostrado atributos de índole social desde que el ser humano hizo su aparición en la Tierra. A lo largo de la historia, ha ido experimentando un proceso evolutivo que le ha permitido volverse eficiente, en gran medida, debido a las demandas impuestas en cada momento social, hasta llegar finalmente a la era digital.

Desde estos puntos de vista, se piensa que la comunicación está estrechamente relacionada tanto con el crecimiento y evolución de las personas como con el contexto social en el que se desenvuelven. Esta comprensión de la comunicación ha evolucionado de ser una estructura simbólica básica a convertirse en un proceso eficiente que facilita el mantenimiento de un panorama comunicacional globalizado. Es así, como los medios y los periodistas se han convertido en constructores semánticos de insumos y productos comunicativos, que han abordado el contexto social en donde se los aplica de acuerdo con las iniciativas del desarrollo, logrando construir una comunicación eficaz (Del Rey Morató. 2011). Claramente, se manifiesta que, la comunicación eficaz es parte de un proceso de gestión comunicativa asertiva, que deben promover los directivos de las instituciones educativas y docentes que son quienes ejecutan la labor formativa.

Desde los inicios de la comunicación, su evolución comienza con un ejemplo claro, en donde los sumerios fueron quienes construyeron los primeros símbolos que significaban

conceptos que se conocen como la escritura cuneiforme. Luego fueron los egipcios los creadores de los jeroglíficos, que sirvieron para que el idioma evolucionara a través del tiempo. Para las culturas clásicas el alfabeto fue evolucionando increíblemente, siendo una forma de desarrollo la construcción de obras teatrales y de arte, permitiendo el avance de la sociedad. En la Edad Media que estuvo marcada por guerras y crisis económicas, eran los monasterios quienes representaban a la iglesia y mantenían la escritura activa. Ya en el siglo XII con la aparición de las universidades se fomentaron los libros como medios de comunicación (Ladino, 2017). Es decir, la comunicación ha sido la herramienta por el cual, han ido evolucionando las diversas generaciones, siendo la comunicación la que ha favorecido el desarrollo de cada época.

La comunicación es parte de una evolución que se consolidó de acuerdo con los contextos en que fue practicada. La comunicación es parte de la construcción del cambio social, porque se ha venido implementando su desarrollo de acuerdo con la realidad en que se suscitaron acontecimientos históricos que son los que permiten mantener una comunicación eficaz (Gumucio, 2004). Como se manifestó anteriormente, la comunicación estuvo marcada por varios pasajes comunicativos que, de acuerdo con la cultura existente, se formaron canales comunicativos que sirvieron para el desenvolvimiento social. A continuación, se describen algunas teorías de la comunicación que marcaron la historia de este componente.

Los autores, como Charles Sanders Peirce (1839-1914), que se destacaron en el desarrollo de la comunicación, juegan un papel fundamental en fortalecer este enfoque. Por ejemplo, Peirce fue el pionero del pragmatismo y se le reconoce como la figura clave en la creación de la filosofía semiótica. Además, Ferdinand de Saussure, un destacado lingüista nacido en 1857 y fallecido en 1913, sostiene que la semiología es la disciplina encargada de analizar la vida de los signos en una determinada cultura o comunidad. Este erudito postula que las palabras están conformadas por dos elementos esenciales: el significado, que representa la idea o concepto asociado a la palabra, y el significante, que es la representación fonética o gráfica del vocablo. Según Saussure, la conjugación de estos dos aspectos da origen a un signo lingüístico completo. Ferdinand contribuyó al desarrollo de la teoría estructuralista, que se caracterizaba por su enfoque en el lenguaje como un sistema organizado de componentes que se relacionan entre sí de manera compleja para atribuir un sentido concreto.

Umberto Eco, italiano (1932), se destacó como novelista, semiólogo y crítico literario, siendo uno de los primeros pensadores en mostrar interés por analizar el discurso publicitario a

través de la lente de la semiología. Para este personaje en cuestión, el signo es considerado como un instrumento o recurso utilizado para señalar o expresar algo que una persona conoce y desea transmitir o compartir con otras personas. En resumen, el símbolo es el elemento que simboliza tanto el significado como la forma en que se expresa.

Por otra parte, Harold Lasswell (1920-1940), propuso la teoría de la aguja hipodérmica o bala mágica, la cual consiste en examinar cómo los medios de comunicación masivos afectan y moldean la opinión pública. Surge como una teoría en respuesta al análisis exhaustivo que se realizó sobre las campañas publicitarias en el marco de la Primera Guerra Mundial. Esta teoría compara la introducción de información a una gran cantidad de personas con el acto de inyectar una sustancia, destacando el elemento de control social y el poder dominante que se busca mantener. Se enfoca en cómo algunos buscan posicionarse como protectores de los derechos sociales al proporcionar información de manera estratégica, sin considerar el impacto en la tranquilidad del pueblo.

En este estudio se enfatiza que la teoría de la comunicación humana respalda esta idea en lo que respecta a la comunicación y al clima laboral. Según Lovato (2013), la comunicación desempeña un papel crucial en la mejora del rendimiento en el ámbito laboral, al ser un elemento activo que contribuye a la eficiencia de las tareas, promoviendo así una educación más efectiva. Esta teoría se muestra a través de la posibilidad que tienen los actores educativos de mantener una comunicación efectiva entre ellos, lo que a su vez genera un ambiente laboral propicio con acciones comunicativas significativas.

Es pertinente destacar a Watzlawick (2002) quién es el defensor de esta teoría y que plantea que los diversos problemas de la comunicación que se dan entre los individuos, es porque cada cual tiene su criterio y defiende su propio punto de vista. Es una teoría que impulsa a que dentro de la institución educativa se forme un contexto comunicativo, en donde se fomente un clima laboral con respeto, confianza y de participación.

Es oportuna la teoría que propone Watzlawick, porque la comunicación no solo se la puede percibir con el habla, sino que la teoría de la comunicación humana llega más allá, al considerar características de manifestaciones sumamente particulares basadas en un sistema social, que está conformado por un conjunto de individuos que se interrelacionan para compartir principios y acciones similares, que por medio de la comunicación se mantiene un ambiente favorable para que todos tengan un mismo accionar y propósitos para su bienestar.

La teoría de la comunicación humana ante el desenlace del clima laboral es oportuna porque mantiene activo un desarrollo comunicativo que genera opiniones en cada miembro que participa de su accionar, estimulando el clima laboral para facilitar, comprender, sustentar, plantear ideas y criterios para lograr una comunicación eficaz y el desenlace de los actores educativos sea auténtico y progresivo en la formación de la personalidad.

El funcionalismo, otra de las teorías relevantes en el campo de la comunicación, tiene su origen en Inglaterra durante los años 30 del siglo pasado. Dicen que la relación entre la comunicación y la sociedad es estrecha, ya que cuando las personas sienten la necesidad de interactuar, surge la importancia de establecer comunicación entre ellas. Un propósito fundamental de esta teoría consiste en considerar los medios de comunicación de gran alcance, ya que se orienta hacia la comprensión de la interacción entre la sociedad a nivel tanto individual como colectivo. Esta teoría proporciona la capacidad de comprender de qué manera los medios de comunicación influyen en los comportamientos de la sociedad, así como también de qué forma se organizan y desarrollan esos comportamientos a nivel social. Las funciones que desempeñan los medios de comunicación surgen de un análisis detallado de la observación de eventos sociales relevantes, con el propósito de contribuir al equilibrio, ajuste y sostenimiento de un sistema determinado. (Becerra y Erreyes, 2013). En resumen, se podría decir que los medios de comunicación han contribuido de manera positiva al progreso y avance de la sociedad en general.

La teoría de la comunicación es la del periodismo o teoría de la producción de noticias conocida también como Newsmaking, los aportes de esta teoría se centran en la atención en la construcción de la noticia, focalizando los aspectos relevantes para este proceso, es decir, realiza estudios sobre los emisores de la noticia y la lógica del proceso productivo de la comunicación que se va a dar a las masas, permitiendo la organización del trabajo para las construcciones de la noticia. Ante el aporte de Newsmaking, Wolf (1991) considera que se trata de una nueva tendencia que consolida la cultura periodística que es parte de las respuestas a las transformaciones sociales. El periodismo se destacó porque es un campo que aborda lo más relevante de los sucesos que pasan dentro de la sociedad, convirtiéndose en un medio social que favorece el conocimiento de las masas sociales.

Hay que destacar que en la actualidad se fortalece la teoría de la información, que tiene como objetivo orientar y situar el conocimiento en torno a la realidad comunicativa, con una

forma de aplicar estrategias para investigar la información (Aladro, 2011). Como se sustenta en este criterio, la comunicación, desde la propia iniciativa del informante, aplica medios y recursos que están direccionados por los medios tecnológicos.

La presente investigación se sustenta en la teoría de la comunicación humana representada por Paul Watzlawick, quien plantea los problemas de comunicación entre las personas, los mismos que presentan falta de comprensión entre sus interacciones, esta aportación se basa en el enfoque interaccional (Torres, 2017). La interacción es parte de la convivencia humana, en tal sentido la comunicación es el medio por el cual se interactúa para lograr mantener una estabilidad social que se oriente por la información y poder fortalecer los campos de acción tanto social, económico, político, educativo y cultural. Es entonces que, la interacción social requiere que las personas se relacionen entre sí para poder tener información precisa sobre los eventos reales que han ocurrido en la sociedad.

Watzlawick (2002), señala que los conflictos de comunicación surgen de discrepancias en los criterios y la defensa de puntos de vista personales. Esta teoría aboga por crear un entorno comunicativo en las instituciones educativas que fomente un clima laboral de respeto, confianza y participación. Al aplicarla, se identifican las causas de los problemas de comunicación y se implementan estrategias para promover un diálogo abierto, valora la diversidad de opiniones y estimula la cooperación. Mejorando significativamente la comunicación y el clima laboral entre los actores educativos.

## **Marco conceptual**

### **1.2.1. La comunicación**

La comunicación es parte de un procedimiento de construcción teórica que es producto del desarrollo y producción de significados que se producen en varios contextos, es decir los medios de comunicación logran que la transmisión de conocimientos sea parte de un proceso de comunicación armónica y relevante en sus procesos comunicativos (Roméu, 2014). En otras palabras, los medios ayudan a que la transmisión de conocimientos sea parte de un proceso comunicativo adecuado y armonioso en sus operaciones.

La comunicación es inevitable dentro del accionar de las personas y en el desenlace de la inteligencia artificial. La comunicación incide directamente en el comportamiento y formación de la personalidad, porque desde sus características se hace necesaria e incidente en los procesos y transformaciones sociales.

Se destaca también que la comunicación es reconocida como una manera efectiva, integrada y coordinada que hace posible construir un futuro mejor (Organización Mundial de la Salud, 2007). Esto permite que las personas tengan una eficiente formación y una vida saludable, porque mediante la comunicación se promueve la formación integral de las personas y un comportamiento que le dé estabilidad sobre la salud individual y colectiva.

Desde este planteamiento dado en el párrafo anterior, se destaca que el proceso de enseñanza aprendizaje se caracteriza por constituirse en un proceso comunicativo, que tiene el propósito de proporcionar los conocimientos y desarrollar en los estudiantes las destrezas y habilidades que se constituyan en referentes propios para que las actitudes sean consideradas con gran acogida y atención respectiva.

La comunicación es un proceso de interacción social establecida entre el emisor y receptor que actúan o intercambian ideas en un contexto determinado, empleando códigos lingüísticos que sirven para transferir información, dando sentido a los mensajes que se emiten con gran significado, para lograr que se entienda el mensaje dado por la comunicación. Desde la perspectiva de la educación, la comunicación se ha convertido en el aliado estratégico para llevar los conocimientos mediante el diálogo, la participación, la intervención, la armonía comunicativa y el trabajo colaborativo, que presentan gran intencionalidad de alcanzar resultados favorables para que la comunicación sea parte activa de la formación de los estudiantes.

### **1.2.2. Canales de comunicación**

Los canales de comunicación son medios físicos que permiten llevar a cabo un acto comunicativo, es una forma de intercambiar ideas e información relevante e interesante para quienes participan del proceso comunicativo. Los canales de comunicación dan apertura a la libertad de expresión (Hidalgo y Andrade, 2019). Estos se constituyen en medios de comunicación esencial para la sociedad democrática, que mantiene en firme criterios provenientes del propio accionar, que es parte de la exploración de los sucesos y acontecimientos que permiten emitir criterios comunicativos, logrando que se extienda por todo el contexto la comunicación de los hechos. Como se destaca en este criterio, los canales de comunicación permiten que las manifestaciones se practiquen de forma libre y democrática.

Por otra parte, Ríos et al. (2019) sostienen que los canales de comunicación se constituyen en un sistema abierto de interacciones comunicativas, lo que admite mantener un accionar social permanente que integra diversos modos de comportamientos que mantienen un

procedimiento que genera la vida humana y orden social, es decir, los canales de comunicación provocan entre sus miembros el entendimiento común.

Es necesario reconocer que, desde tiempos remotos la comunicación ha sido considerada como el sustento del desarrollo de la civilización (Bernal, 2022). Porque la producción de conocimientos es un indicador de la eficiente comunicación, que desde los canales de comunicación se ha venido fortaleciendo y produciendo una mayor visibilidad para que los procedimientos comunicativos entre la sociedad se fortalezcan mediante la aplicación de los diferentes canales de comunicación.

Al vivir en una sociedad que se encuentra basada en información constante, es pertinente afianzar los procesos educativos, haciendo uso de los canales de comunicación que se han convertido en mediadores directos del conocimiento de acontecimientos relevantes que suceden dentro de la sociedad. Siendo la escuela la que logre crear espacios comunicativos haciendo uso de estos canales actuales, como por ejemplo el internet y sus beneficios, que se encuentran en las redes sociales, permite generar innovación y protagonismo en los propios estudiantes, que en su mayoría son parte activa en la participación del uso de estos medios.

### **1.2.3. Canales de comunicación interna**

Hay que destacar que la comunicación es el proceso en el cual se realizan intercambios de información, en donde participa el emisor y el receptor, los mismos que utilizan el código común. Desde este criterio se sustenta que la comunicación es esencial para la naturaleza y la práctica constante del estudio de la ciencia. La comunicación da apertura al intercambio de opiniones entre emisor y receptor, estando siempre la comunicación presente en todo acto investigativo y propositivo, que amerite la existencia constante de la comunicación.

Ante la importancia de la comunicación, es necesario destacar que la comunicación puede ser interna, la misma que se caracteriza por ser un campo que independientemente permite explorar vínculos que se dan entre la cultura, la comunicación y el cambio organizacional (Claro et al., 2022). Se entiende que la comunicación interna da apertura a las comunicaciones formales e informales en todo el contexto organizacional. Desde los inicios de la forma de comunicación que se ha desarrollado dentro de los contextos naturales y sociales, se destaca que la libertad de expresión ha permitido dentro de una empresa o institución que se exponga las ideales y exigencias para que sean atendidas de manera humana e inclusiva.

Ahora bien, al referirnos a los canales de comunicación interna, estos permiten ser la base de la comunicación dentro de un equipo de trabajo, los mismos que pueden ser formales e informales, esto tiene como consecuencia el producto de mantener conversaciones o reuniones con alto nivel comunicativo entre miembros de una empresa o institución. Todo este accionar permite alentar la participación en los procesos de decisiones, promoviendo conscientemente la participación para mejorar la organización y fortalecer los planes establecidos como parte de la organización comunicacional (Kovaité et al., 2020).

Dentro de los canales de comunicación interna, se mantiene un accionar, en donde la comunicación según Saenz (2021) se constituye en un arte que mediante el empleo de técnicas se logra que la información influya y motive a quienes son partícipes de temas relevantes desde la perspectiva individual y colectiva de una empresa. Por ello, los canales de comunicación interna, estabiliza las necesidades y bienestar común de las organizaciones. En otras palabras, la comunicación interna es fuente de información mutua entre el equipo organizado de funcionarios o trabajadores, que asegura un comportamiento de acuerdo con las influencias comunicativas que impactan en la mentalidad y creencias, así como también en los intereses de quienes se encargan de emitir la comunicación.

Es importante direccionar un sentido armónico en lo que tiene que ver a la comunicación interna, porque por medio de sus canales, permite que dentro de las instituciones educativas, este medio se convierte en la herramienta más importante por la necesidad que tienen los docentes y estudiantes para comunicarse e interactuar mutuamente, que gracias a la comunicación interna, se da apertura para que los criterios de los educandos tengan el tratamiento respectivo, valorando las iniciativas y las opiniones y con ello, lograr que la comunicación sea el medio para poder formar afianzar las ideas y criterios de los actores educativos (Hernández, 2019).

#### **1.2.4. Canales de comunicación externa**

Se destaca con gran intensidad la importancia que tiene la comunicación dentro de las diferentes organizaciones, en donde en cada establecimiento, como ser la escuela hace uso de un modelo comunicativo que asegure la armonía entre los actores educativos. Cuando dentro de la organización existe una comunicación asertiva, el ambiente organizacional es parte eficiente del estilo de comunicación que practican sus miembros (Gil et al., 2022).

Ante el criterio antes mencionado se destaca que los canales de comunicación externa, son los que se integran dentro de un proceso comunicativo corporativo entre organizaciones o

instituciones, siendo su objetivo principal mejorar sus servicios y constituirse en organizaciones competentes al ofrecer sus servicios, ante los consumidores, proveedores, sociedad en general.

Dueñas y Gómez (2020) señala la importancia que tienen los canales de comunicación externa, los mismos que se emplean para activar diferentes niveles comunicativos que existen en la sociedad. Es decir, en los diversos servicios básicos que mantienen activa una comunicación social que integre a varios grupos de participantes a nivel de la sociedad. Dentro del campo educativo, la comunicación externa logra crear espacios comunicativos que tienen como objetivo lograr que los establecimientos educativos puedan aliarse con otras organizaciones que permitan su desarrollo.

Los canales de comunicación externa hacen referencia en el conjunto de acciones informativas que una empresa o institución educativa se plantea objetivos para lograr que las relaciones con otras instituciones se refuercen para ir creciendo corporativamente y lograr que sus productos o servicios mejoren para atender la demanda social (Dueñas y Gómez, 2022). Así mismo, Molina (2024) considera que el mundo de la comunicación incide en la modificación de dinámicas profesionales, los perfiles profesionales y los diferentes modelos de comunicación que se emplean en cada empresa o institución. Estos criterios destacan el relevante impacto que tiene la comunicación dentro del accionar de las empresas e instituciones educativas y en los diferentes contextos sociales

### **1.2.5. Comunicación eficaz**

Se constituye en una acción que se desarrolla en las personas para tener mayor acceso a la información. Desde este sentido, la comunicación eficaz se refiere a una actividad comunicativa verbal y textual que es parte de la expresión del hombre para intercambiar ideas concretas que se constituyen en categorías rectoras para lograr la atención de los demás, a esto se le denomina comunicación eficaz (Hernández et al., 2019). En este contexto se define a la comunicación como una habilidad que las personas desarrollan para acceder de manera más efectiva a la información, logrando cumplir con el objetivo planteado y la atención de los demás.

La comunicación eficaz es un factor crítico que da sentido al trabajo colaborativo (Quaranta, 2019). Este criterio es importante analizarlo, desde las condiciones en que se encuentren los actores educativos, en un planteamiento comunicativo, se debe fomentar a eficacia comunicacional, en donde como resultado se debe garantizar la toma de decisiones y resoluciones a problemas existentes, así mismo, se debe alcanzar un gran sentido de desarrollo de

habilidades interpersonales, manteniendo siempre un ámbito ideal en donde la motivación sea constante para actuar de manera positiva, todo esto se sostiene desde las iniciativas de la comunicación eficaz.

Como se describe en el párrafo anterior, la comunicación ofrece un proceso que se destaca por principios de la comunicación efectiva, ofreciendo en cada escenario educativo indicios de fortalecimiento a la organización, en este caso a las instituciones educativas (Petrone, 2021). Es de considerar que, la comunicación es una iniciativa que, desde la organización de los procesos educativos, admite ser aplicada basada en las exigencias y necesidades del propio contexto educativo. En otras palabras, la comunicación debe prevalecer como mecanismo democrático entre los actores educativos para promover el trabajo colaborativo o de equipo; esto dará mayor consistencia al accionar del grupo.

La comunicación al caracterizarse por eficaz está motivando a que el manejo y actuación de los actores educativos en este caso, sea favorable y más motivadora, para generar espacios de diálogos interactivos, para garantizar un mayor nivel participativo. Se destaca que, desde medios de comunicación más antiguos, dan muestra de cómo la comunicación ha permitido el intercambio de ideas y pensamientos que desde el proceso mecánico ha incidido en el desarrollo de destrezas haciendo que la comunicación sea escrita u oral (Petrone, 2021). Es decir, este a la altura de mantener siempre el protagonismo en quien practica la comunicación eficaz.

La comunicación eficaz admite de la práctica activa del lenguaje fluido, al considerar que uno de los aspectos importantes de un buen comunicador es la capacidad que tiene para dirigirse sin problemas al público, que desde su presentación se destaca la fluidez para lograr persuadir a quienes son partícipes del proceso comunicativo. El docente debe constituirse en el actor principal para motivar la comunicación eficaz, que desde sus iniciativas y accionar profesional, va a destacar sus habilidades para llevar a cabo el diálogo permanente entre los estudiantes y alcanzar un mejor desenlace formativo. Aunque ya se manifestó anteriormente, la comunicación eficaz es un arte y una ciencia que requiere de conocimientos de parte de quienes hacen uso de ella (Hernández et al., 2019).

La comunicación eficaz anima y motiva el accionar diario de la vida, es considerada como la fuente común para optimizar ideas y fortalecer el intercambio de mensajes y el sentimiento de poder tener una comunicación efectiva que engrandece los lazos formativos entre los estudiantes. La comunicación eficaz es parte del logro del desarrollo de la capacidad

cognitiva del lenguaje, porque al comunicar una persona algo, se evidencia el nivel de lenguaje adquirido, siendo una de las características de la comunicación eficaz.

Vicenté (2023), la comunicación eficaz es importante dentro del campo laboral porque motiva a los actores educativos a que se esfuercen y cumplan con los objetivos educativos. Se entiende de esta manera, que, al existir una eficacia comunicativa, el éxito dentro del accionar institucional tendrá impacto relevante dentro de su estructura funcional. En otras palabras, la comunicación eficaz anima y motiva al docente para que actúe con mayor eficacia y mantenga siempre un comportamiento comprometido en todo momento con el desarrollo institucional.

Por su parte, Bernal (2021) considera que la comunicación eficaz promueve acciones que favorecen el buen vivir. Al reflexionar sobre este criterio, es importante destacar la necesidad de aplicar la comunicación eficaz en los establecimientos educativos, porque es la que lleva adelante un accionar de motivación y confianza entre los actores educativos, para generar un mejor comportamiento, así como también crear ambientes saludables, este accionar mantendrá un mayor protagonismo pedagógico y didáctico.

#### **1.2.6. Actores educativos**

Son individuos, grupos o entidades que desempeñan roles significativos en el proceso de educación. Estos actores interactúan entre sí y con el entorno educativo para facilitar la transmisión de conocimiento el desarrollo de habilidades y la formación de actitudes y valores en los estudiantes (González, 2020). Los actores educativos son los que interactúan en un contexto determinado, que mantienen relaciones directas y comunes que buscan el bienestar personal y social.

Los actores educativos se denominan claves en el contexto educativo porque son quienes interactúan entre sí, para lograr un mejor desenvolvimiento y desempeño profesional. Para Maldonado (2019) quien aborda un tema relevante haciendo referencia al Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021, donde señala los nueve objetivos de desarrollo del Ecuador, los cuales favorecen al accionar práctico de los actores educativos como sujetos que buscan el bienestar institucional de sus planteles educativos y que desempeñan un papel preponderante en el proceso de la enseñanza aprendizaje.

En el marco de esta estrategia, el Ministerio de Educación (MINEDUC) del año 2019 ha introducido la Agenda Educativa Digital para el Desarrollo Educativo. Esta iniciativa tiene como meta principal mejorar y potenciar la educación, utilizando técnicas novedosas respaldadas por la

tecnología. La implementación de este enfoque interactivo se espera que motive a los estudiantes a aprender de manera dinámica. Es importante destacar cómo los actores educativos tienen un planteamiento claro que es innovar el aprendizaje desde un desenlace tecnológico que permite mantener una mejor comunicación participativa e interactiva en las intenciones que tiene el docente de mejorar la práctica pedagógica.

Siguiendo con el análisis de la agenda digital, esta se compone de cinco ejes que estructuran su acción, entre ellos el desarrollo del docente y el eje de la comunicación y fomento. Como se puede identificar el Ministerio de Educación basado en el eje del desarrollo docente viene impulsando campañas y programas de capacitación y de formación profesional para que el desenlace que tengan dentro del accionar educativo sea más eficiente y apegado a la realidad social, para que los contenidos mediante la innovación sean abordando con más dinamismo y con gran iniciativa metodológica.

En lo que tiene que ver al eje de comunicación y fomento, es un planteamiento para que la comunicación entre los distintos escenarios para el aprendizaje tengan mayor consistencia y sistematización para que los objetivos establecidos en el plan del buen vivir sean cumplidos y con ello lograr que la calidad educativa se fortalezca y se forme comunidades de aprendizaje en donde todos sean partícipes de educarse dignamente, claro siempre y cuando exista una comunicación eficaz entre los actores educativos.

Como se ha destacado, los actores educativos, en particular los docentes, son quienes deben fomentar una comunicación que establezca la anticipación activa en el proceso de la enseñanza y aprendizaje, desenvolviéndose en un planteamiento comunicativo acorde a las exigencias e intereses de quienes conforman el grupo de estudiantes y comunidad a la que se dirigen, promoviendo los conocimientos desde lo más estratégico posible. Es decir, empleando estrategias de enseñanza de acuerdo con el desarrollo de las capacidades de cada estudiante. En sí, la labor del docente es lograr la satisfacción de quienes forman parte del proceso educativo.

Los actores educativos son los que interactúan en un territorio común, los mismos que dejan sus huellas dentro de ese contexto por medio de las prácticas, experiencias y desarrollo de la comunidad educativa (Jaramillo y Aguirre, 2022). Su rol es de fortalecer la enseñanza y activación continua de las destrezas y habilidades que, mediante el proceso educativo establecido para cada periodo lectivo, le va fortaleciendo y manteniendo una labor docente que, le da más

persistencia y desempeño para mejorar las condiciones de vida de quienes forman parte del accionar educativo.

Ahora bien, hay que destacar que los actores educativos, promueven la gestión educativa, quienes son los que participan y se vinculan en el sistema educativo (Palacio et al, 2022). Es decir, el accionar en donde se fomenta la educación permite que los actores son parte activa de los procesos de formación y sostenimiento de una educación que fomente el desarrollo auténtico del desempeño profesional, tanto del docente como de los estudiantes, porque al tratarse de los actores educativos, los principales que conforman este grupo son el docente y el grupo de estudiantes que son motivo de formación.

Morales (2024) considera importante la interacción de los diversos actores educativos para fortalecer las capacidades y el mejor desenlace armónico formativo dentro de las instituciones educativas. Como se puede deducir, la importancia del desenlace de los actores educativos se constituye como un escenario de interacción práctica entre quienes forman parte de un proceso formativo, que, mediante el desarrollo educativo, se va evidenciando en el comportamiento las capacidades y habilidades desarrolladas, lo cual, da amplitud a un referente que se debe valorar, porque sin la participación de los actores educativos no existe trabajo docente alguno.

De esta manera se destaca que la interacción y comunicación que existe entre los actores educativos protagonizan un papel importante y fundamental para el fortalecimiento continuo de las capacidades del proceso educativo. Todo esto implica que la colaboración y la construcción activa de la transmisión de conocimientos a los participantes del proceso educativo, como son: docentes, estudiantes, directivos, padres de familia y comunidad educativa desempeñen un papel protagónico dentro de la formación y educación continua, que los hace partícipes de un tratamiento interactivo y armónico para conseguir resultados favorables para el aprendizaje.

### **1.2.7. Enfoque comunicativo**

La comunicación es una habilidad que poseen las personas para poder entenderse y comprenderse. Mediante el acto comunicativo se puede lograr expresarse claramente ante los demás, expresando las inquietudes, los saberes y los aspectos más relevantes que satisfagan las necesidades mutuas de las personas (Rodríguez et al., 2022). Todo esto se debe gracias al enfoque comunicativo que se plantea como medio de poder actuar y participar dentro de un

contexto basado en un enfoque que sirve para la comunicación, constituyéndose en base práctica para impulsar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Según Parrales et al. (2018) es importante considerar las estrategias que son parte del lenguaje comunicativo, las mismas que son: la producción de una comunicación real y eficiente dentro de un contexto activo y participativo; también en un modelo comunicativo hay que ser tolerante con los errores, esto permite el desarrollo de las competencias comunicativas mediante el propio accionar; es necesario que se proporcione oportunidades dentro de un contexto educativo para desarrollar una comunicación con precisión y fluidez; desde un accionar práctico del modelo comunicativo, es necesario lograr el aprendizaje de las cuatro habilidades básicas lingüísticas, para que exista una normativa eficiente en la práctica de la gramática.

Dentro de un contexto las competencias comunicativas, se convierten en capacidades para transmitir de forma oral y escrita, en donde las habilidades para hablar se sustentan en un proceso de manifestaciones armónicas y relevantes que caracterizan la buena expresión oral. Porque el desarrollo de las habilidades del habla le permite al individuo intercambiar ideas y criterios que mantienen activa un diálogo sea este comunicativo y formativo a la vez, porque todo acto que fomente la comunicación busca que sea entendido. Todo esto se logra cuando el desarrollo de las habilidades lingüísticas le permite hablar a la persona con fluidez y precisión (Hernández et al., 2021).

Se destaca que la fluidez en la comunicación permite que se desarrolle una comunicación comprensible que, a pesar de que pueda haber limitaciones, el mensaje se entenderá oportunamente. Pero al aplicar estrategias comunicativas eficaces para una buena comunicación, el desenlace del acto comunicacional será agradable y comprensivo. En lo relacionado con la precisión, esto es parte del aprendizaje que se evoluciona por parte de la aplicación de la gramática. En términos generales, se considera que la destreza de hablar depende del apoyo que tenga la habilidad, como es la pronunciación, interacción y vocabulario, si estas son bien empleadas al momento de hablar, se irá fortaleciendo la capacidad para hablar con fluidez y precisión (Almanza et al., 2019).

El modelo comunicativo se sustenta en el desarrollo de la fluidez y precisión al momento de hablar, siendo la fluidez una manifestación oral que se caracteriza por usar un lenguaje suave y armónico, comunicando las ideas claramente y con facilidad para expresar las ideas, logrando que el habla sea una habilidad para que la comunicación sea más eficaz. La fluidez debe ser parte

auténtica de una manifestación natural, que se destaque por hablar de manera oral, con sentido, y con claridad absoluta de las ideas (Karimy y Pishkar, 2017).

Hay que destacar que la falta de fluidez y precisión en el proceso comunicativo no permite que la comunicación sea pertinente, ante ello, el docente debe en primer lugar fortalecer estas habilidades lingüísticas como sustento, para ejecutar un modelo comunicativo que garantice el desarrollo del aprendizaje de manera continua y permanente, en donde la expresión oral sea parte activa para lograr entender y comprender las ideas y criterios de los actores educativos.

### **1.2.8. Habilidades comunicativas a través del enfoque comunicativo**

Forman parte de un proceso estructurado que surge de la interacción entre el pensamiento y el lenguaje. A través del enfoque comunicativo, se asegura el progreso de las cuatro habilidades comunicativas fundamentales: expresarse verbalmente, escuchar activamente, redactar mensajes por escrito y comprender la información escrita. El enfoque comunicativo en la enseñanza de idiomas se originó a raíz del creciente interés en los estudios discursivos, motivado por la incorporación de un conjunto de conocimientos basados en principios y categorías provenientes de la lingüística del texto como disciplina. Este proceso no ha sido exento de dificultades, principalmente debido a la resistencia al cambio y la oposición que a menudo generan las ideas innovadoras.

En este momento, las transformaciones significativas son aquellas que inician nuevas perspectivas que posibilitan el tratamiento de usos didácticos relacionados directamente con la visión psicológica, ya que se conectan con la habilidad cognitiva para su auténtico progreso en el ámbito sociocultural. (Roméu, 2007). Las habilidades comunicativas son parte del enfoque comunicativo que aborda el conocimiento interno y externo del accionar que mantiene los seres humanos y sus manifestaciones logran establecer claramente las habilidades que poseen para poder mantener una comunicación eficaz.

Como se destacó en el subtítulo anterior, las habilidades comunicativas es parte de un proceso en donde la comunicación sea expresada con fluidez y precisión. La fluidez está compuesta de muchas variables, siendo una construcción compleja para la enseñanza porque al estudiante hay que prepararlo mediante ejercicios de lectura y escritura, para que desarrolle sistemáticamente la fluidez oral, como también se debe ejercitar la voz mediante la lectura. Hay que destacar que la fluidez en la comunicación oral se caracteriza por ser de naturaleza controvertida (Housen y Kuiken, 2006).

Las habilidades lingüísticas también se destacan por ser expresadas o demostradas con precisión, la misma que se caracteriza por ser una manifestación comunicativa que evita errores en el desempeño de la expresión oral o escrita, habilidad que permite alcanzar niveles altos para llevar un control eficiente de la expresión del lenguaje. Como se destaca la precisión es una manifestación propia de cada persona que se destaca, por ser un sujeto activo en comunicarse de manera eficiente con quienes son parte de su contexto social.

Dentro del contexto educativo, la comunicación debe sostenerse en un modelo comunicativo en donde, prevalezca la fluidez y la precisión como habilidades lingüísticas que sustentan un nivel comunicativo relevante dentro de toda la comunidad educativa, porque la necesidad que actualmente necesita la escuela es aplicar un modelo comunicativo que permita al docente y estudiante interactuar activamente con precisión y fluidez comunicativa. Las habilidades caracterizan a la persona.

### **1.2.9. La comunicación en la educación**

Es la herramienta principal para lograr enseñar los conocimientos de las diferentes asignaturas. Es el medio por donde se exponen las necesidades, deseos y sentimientos, demostrando dentro de la enseñanza el valor al aprendizaje. La comunicación permite valorar el desempeño del docente, siendo un indicador la manera de desenvolverse ante los demás, es decir, mediante el mismo se podrá catalogar una comunicación eficiente dentro del desenlace educativo (Sardiñas et al., 2020).

El impacto de la comunicación al aplicar diferentes medios y recursos es parte del protagonismo que el docente desarrolle dentro del aula de clase. La comunicación educativa permite un mayor desenlace de las habilidades comunicativas porque, al plantear la observación de las diferentes situaciones comunicativas en los actores educativos específicamente dentro del aula de clase, se va a destacar la variedad de criterios y oportunidades (Intriago et al., 2021). Esto es parte del propio accionar de los estudiantes sobre el acto comunicativo, se observa actitudes y fortalezas que deben ser acogidas por el docente para fortalecer las habilidades lingüísticas.

Para crear espacios comunicativos eficientes dentro del accionar educativo, es necesario aplicar estrategias que permitan al docente estimular la comunicación eficaz. La aplicación de un modelo comunicativo con habilidades de fluidez oral y escrita y con precisión comunicativa, son parte de un planteamiento eficaz para desarrollar en el contexto educativo un estilo de

comunicación en donde las perspectivas para el proceso de enseñanza aprendizaje sean pertinentes, ante el desarrollo comunicativo eficaz.

La comunicación es la herramienta básica para poder orientar la labor educativa, el docente es quien se apropia de estrategias comunicativas para inducir a los estudiantes a lograr los objetivos de aprendizaje. El acto comunicativo se rige por aperturas comunicativas que el docente mantenga, existiendo medios tecnológicos, sociales, educativos, entre otros, que permiten satisfacer las necesidades del conocimiento dado por medio de recursos informativos.

Para crear espacios comunicativos eficientes dentro del accionar educativo, es necesario aplicar estrategias que permitan al docente estimular la comunicación eficaz. La aplicación de un modelo comunicativo con habilidades de fluidez oral y escrita y con precisión comunicativa, son parte de un planteamiento eficaz para desarrollar en el contexto educativo un estilo de comunicación en donde las perspectivas para el proceso de enseñanza aprendizaje sean pertinentes, ante el desarrollo comunicativo eficaz.

Pero, para que se mantenga y produzca eficientemente la comunicación eficaz, es necesario que el docente aplique estrategias relevantes dentro del quehacer educativo, siendo el modelado, la repetición, el trabajo en grupo y colaborativo, así como también el emparejamiento las principales estrategias para generar en los estudiantes el desarrollo continuo de las competencias lingüísticas. Así mismo, se manifiesta que existen variedades de estrategias que ofrecen a los actores educativos mayor oportunidad para producir un mejor desenlace comunicativo.

Dentro del campo educativo, las estrategias se constituyen en base fundamental para el desarrollo de la comunicación, en donde se pueden implementar actividades que basadas en tareas, dan resultados favorables para ir activando una mejor comunicación, así como también mediante juegos lúdicos, actividades representativas de dibujos, juegos de roles, dramatizaciones, actividades al aire libre, prácticas del vocabulario con cartillas de palabras, oraciones en cartulina, organizadores gráficos, fotos, videos, representaciones en infografías, y la utilización de recursos audiovisuales, son entre otras, actividades que se constituyen en referentes prácticos para aplicar en el desenlace educativo. Es pertinente que todas estas actividades sean contextualizadas para que exista mayores protagonismos en quienes las aplican y practican (Toro et al., 2018).

La tecnología de la información y la comunicación juegan un papel fundamental al introducir un estilo novedoso en el proceso de comunicación en el ámbito educativo a través del uso de aplicaciones de tecnologías de la información y la comunicación. El docente puede utilizar de manera continua y organizada para estimular el crecimiento de la habilidad comunicativa, aprovechando las capacidades y experiencias del estudiante. Se resalta que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tienen el efecto de impulsar y energizar el proceso de enseñanza aprendizaje, lo que posibilita que tanto el docente como los estudiantes asuman un papel más activo y relevante según lo mencionado (Colás et al., 2018).

Se destaca de esta manera que, mediante las actividades interactivas, se va a enfatizar y a desenvolver por sí solo, al aplicar actividades interactivas, como, por ejemplo: creación de foros, de diapositivas, de videos, de tiktok, entre otras actividades que son parte de un proceso de comunicación que va desarrollando las habilidades lingüísticas para que la comunicación entre actores educativos sea más pertinente y eficaz.

Como se manifiesta anteriormente, existen diversos medios que pueden ser aplicados en la educación. En plena sociedad del siglo XXI, se destaca cambios significantes en la evolución del desarrollo humano. Es así como la enseñanza actual debe afianzar su desarrollo de acuerdo a las nuevas realidades, dejando de ser el docente trasmisor de conocimientos y caracterizarse por ser protagonista de activar y motivar el aprendizaje de los estudiantes aplicando estrategias activas e innovadoras para la formación integral de los educandos (Domínguez, 2019).

Es importante destacar cómo los medios de comunicación actúan como instrumentos de difusión social y educativo, porque al llegar el Internet a las aulas, se fomenta un mayor servicio comunicativo entre docentes y estudiantes, porque permite interactuar y generar mayor iniciativa en cada actor educativo para que desarrolle progresivamente las habilidades lingüísticas. Considerando los medios de comunicación como recursos que favorecen a la educación, se da sentido a los criterios manifestados anteriormente, en donde se destaca que la tecnología ha evolucionado la comunicación en la educación.

### **1.2.10. La comunicación y sociedad**

La comunicación actualmente juega un papel importante dentro de la sociedad, porque las manifestaciones comunicativas que se dan por los diferentes medios de información permiten a la ciudadanía definir, decidir y tomar decisiones que dan paso a una era de conocimientos más relevantes que direcciona el desenlace armónico social y cultural. Se constituye la comunicación

en la parte fundamental de la actividad humana, la misma que se expone mediante la acción verbal y no verbal, teniendo un aporte fundamental en el desarrollo social (Pantoja, 2019).

Se destaca que la comunicación dentro de la sociedad ayuda a mantener un equilibrio social que promueve el accionar de los individuos, porque al comunicar los servicios que ofrecen los actores sociales se evidencia la orientación que se da entre los individuos para poder acudir y mantener un orden de comportamiento que es guiado por la comunicación, esto permite destacar como la comunicación direcciona las actividades humanas.

La sociedad actual está invadida por los medios de comunicación establecidos en las redes sociales. En la vida presente, estos medios están incursionados en las masas sociales, se constituyen en elementos que forman parte del accionar de la vida de los niños, los mismos que influyen en la percepción que ellos tienen sobre la realidad y el mundo en donde se desenvuelven (Sánchez et al., 2020). Estos se constituyen en fuente de aprendizaje, porque mediante estos medios se aprende los contenidos que son parte del contexto cultural, en donde los hábitos y comportamientos son parte del aprendizaje que sostienen los medios como parte activa para desarrollar la personalidad.

La comunicación para la sociedad se viene incrementando, por medio de la invasión que han protagonizado las redes sociales. Según Ugalde (2019) cada día la influencia de la tecnología cobra más fuerza dentro de la sociedad, incrementando la comunicación mediante diversos medios que facilitan la interacción desde diversos lugares en tiempo y espacio.

Mediante la tecnología que ha sido inventada para generar la innovación, es decir aplicar cambios en la vida de las personas por medio de una nueva forma de comunicación. Así como también, se han diseñado para abordar la mayor parte de la sociedad en temas de comunicación interactiva y se ha implementado para que exista cambios y beneficios en tener una comunicación constante, mediante la aplicación de diversos medios que existen dentro de la sociedad (Graham y Dutton, 2019).

La comunicación, al ser planteada como un medio estratégico para la sociedad, se ha valido de la nueva tecnología y redes sociales que han ofrecido a las empresas, instituciones educativas y a las familias, flujos de información que les ha permitido generar cambios dentro de la sociedad, porque se observa cómo la comunicación ha invadido el ambiente social protagonizando mejor desempeños y una eficiente comunicación más viable a los intereses de quienes forman parte del contexto social (Nisar et al., 2019).

Se destaca de esta manera, como la comunicación y la sociedad forman parte de un proceso de cambios pertinentes, que van mejorando las condiciones comunicativas y van dando protagonismo a la mayor parte de los actores sociales, sean estos naturales o jurídicos. El medio de comunicación que más se emplea en la sociedad son las redes sociales, las mismas que son parte de la nueva tecnología y que vienen siendo herramientas apropiadas para el desenlace del mundo actual, en particular en sociedades en proceso de desarrollo comunicacional (Barón et al., 2021).

Es importante destacar el criterio de Ugalde (2019), quien sostiene que las redes sociales vistas desde diferentes escenarios reflexivos se vienen constituyendo para ser beneficiosos porque atraen distintos espacios de comunicación dentro de la sociedad. Para tener buenas prácticas comunicativas al aplicar las redes sociales, es necesario educar al estudiante para que tenga buenas prácticas comunicativas, aprendiendo a utilizar las mismas de una manera pertinente y beneficiosa a los intereses para afianzar de mejor manera los nuevos conocimientos. Se destaca desde cualquier medio comunicativo que las redes sociales en la actualidad vienen siendo las que dinamizan la comunicación en la sociedad presente.

### **1.2.11. Clima laboral**

Al referirnos al clima laboral, se está valorando desde las iniciativas de la comunicación la incidencia que tiene sobre este aspecto relevante dentro de las organizaciones educativas. Para Clavijo (2023), el clima laboral es un factor que determina la calidad de la educación. Desde este criterio se sustenta la importancia y la necesidad de fortalecer el clima laboral desde la perspectiva de la comunicación eficaz.

Para que exista un clima laboral eficaz, es pertinente que el docente tenga el apoyo de sus autoridades, que exista autonomía en sus funciones, es decir con mayor responsabilidad se fortalece las actividades laborales, también la comunicación efectiva se debe generalizar en todos los campos de acción institucional, para que exista un mejor desenvolvimiento laboral. Y otro factor preponderante para que exista un clima laboral agradable es la percepción de la justicia, la misma que se destaca por evaluar la justicia organizacional dentro de las instituciones educativas para que exista estabilidad laboral (Arreola et al., 2023).

El clima laboral se ve directamente influenciado por el clima organizacional de la institución educativa, porque donde no existe organización, el clima laboral sería en cierta medida no tan agradable para la mayor parte de las personas que interactúan dentro de las

instituciones educativas. Para Reyes y Lazarbal (2023) la relación del clima organizacional va de la mano con la satisfacción laboral, porque mientras exista una estructura organizada de sus funciones direccionadas por la comunicación asertiva, el resultado del rendimiento de los actores educativos será más eficiente.

Por su parte, Quintanilla et al. (2022). El clima laboral incide directamente en el desempeño docente. El profesor es el actor educativo que se enfrenta a constantes retos, referentes a la innovación, educación, calidad de los procesos de la enseñanza aprendizaje, que necesitan ser abordados desde un punto de vista optimista y responsable, en donde entra en juego el clima laboral, el mismo que genera un mejor rendimiento y desempeño de las labores que por compromiso le corresponden realizar en beneficio de su propio accionar y el aprendizaje efectivo de los educandos.

Hay que destacar que el clima laboral es fuente de desenlace armónico entre los protagonistas de un proceso educativo, siendo pertinente afianzar un modelo de comunicación efectiva, para garantizar un mayor desempeño en las funciones que realizan diariamente. La labor docente es parte de un procedimiento armónico institucional, en donde las relaciones interpersonales deben ser aplicadas con gran eficiencia y protagonismo de buscar el bienestar institucional.

### **Marco legal**

La Asamblea Constituyente de Ecuador (2008), fue la responsable de realizar cambios en la Constitución de la República de Ecuador en el mismo año, específicamente, en el artículo 16, numeral 1. En dicha modificación se establece que las personas, ya sea de manera individual o colectiva, tienen la opción de garantizar su derecho a una comunicación libre, incluyendo aspectos interculturales, inclusivos, diversos y altamente participativos, abarcando todos los ámbitos de actividad. Esto se destaca en la página 14 del documento correspondiente. En otras palabras, es importante reconocer que en Ecuador se garantiza el derecho de los ciudadanos a expresar sus opiniones, reflexiones y emociones de forma libre y no coaccionada, ya que esto es fundamental al ser parte de una nación que valora la libertad y la democracia, con el objetivo de promover el bienestar de las familias ecuatorianas a través de una comunicación efectiva y respetuosa.

Según la Ley Orgánica de Comunicación (2019) aborda temas importantes en referencia a la comunicación, entre los más destacados se describen los siguientes: En el artículo 8, que hace

referencia a la difusión de contenidos, claramente manifiesta que: “los medios de comunicación...” (p. 5). Esto significa que prevalece en el sistema educativo del Estado el considerar contenidos valiosos que están dentro del accionar educativo y cultural, es decir valora el desempeño que se ejecuta desde la formación de los estudiantes y su desenlace en sus contextos culturales.

Por otra parte, en el artículo 12 de la misma Ley Orgánica de Comunicación manifiesta que: “Las actuaciones y decisiones...” (p. 6). Es decir, el Estado ecuatoriano tendrá el deber de proponer la creación de materiales jurídicos, políticos para conseguir que la comunicación sea parte activa de la democracia ciudadana. Desde la legislación se promueve la libertad de los individuos para expresar y comunicar sus aportes o necesidades, siendo oportuno valorar las iniciativas que desde los máximos representantes de las leyes ofrecen para garantizar la libre expresión. Dentro de las instituciones educativas en particular en la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, se debe fomentar la comunicación activa y democrática como se plantea en la Asamblea Nacional.

La Ley Orgánica de Comunicación (2019) también, en el artículo 17, hace referencia al “derecho a la libertad...” (p. 7), en donde para cumplir esta ley hay que entender que toda persona tiene derecho a pensar libremente y a expresarse de acuerdo a sus ideales sin restricción alguna, porque la comunicación es el arma del ciudadano para defenderse y enfrentar situaciones de riesgos y de bienestar.

Se destaca también lo que se encuentra normado en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Comunicación (2019), en donde claramente se manifiesta que “todas las personas...”, (p. 9). Es decir, que los ecuatorianos tienen derecho a recibir información de calidad, mediante medios y recursos que favorecen el sistema comunicativo como un aliado estratégico para el desarrollo del país. Desde estas perspectivas se mantiene la necesidad de fortalecer el sistema educativo ecuatoriano.

Desde la escuela se promueve ideologías, saberes y conocimientos que fortalecen la identidad de sus culturas y mantiene firme el accionar de practicar una comunicación asertiva, porque desde la administración de los directivos y el accionar formativo que realizan los docentes, se promueve una comunicación que permite entender las necesidades de intereses de los actores educativos.

## Capítulo 2: Metodología para el desarrollo de la investigación y estudio diagnóstico

La metodología empleada para llevar a cabo esta investigación se basa en el enfoque cualitativo que integra el método empírico e inductivo, además del análisis documental de varios autores de revistas y textos informativos que tiene relación directa con el tema en estudio. La conceptualización y operacionalización de las variables se realizarán mediante la identificación de las necesidades de la comunicación de los actores educativos, respaldada por una revisión minuciosa de la documentación disponible que permitirá identificar los canales de comunicación internos y externos en la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

Para recopilar información relevante sobre estas variables y categorías, se emplearán técnicas como encuestas y entrevistas, y se complementarán con la observación directa. Posteriormente, se aplicarán métodos estadísticos y análisis cualitativos para examinar y comprender los datos recolectados.

El alcance de esta investigación cualitativa busca mantener un alcance descriptivo de tipo cualitativo, en donde se busca realizar estudios de carácter fenomenológico o narrativos con visiones constructivistas. Este procedimiento del investigador le permite describir representaciones teóricas y subjetivas que es parte de un conocimiento sobre el ser humano y su determinación de incidencia sobre el tema de la comunicación y el desarrollo del clima laboral.

La población objeto de este estudio estará conformada por directivos y docentes de la institución educativa. La selección de la muestra será de manera rigurosa, asegurando una representación adecuada de los actores educativos. Para determinar el tamaño de la muestra y definir los procedimientos de selección, se utilizarán técnicas estadísticas apropiadas. La estrategia metodológica general seguirá un proceso que abarcará desde la revisión documental inicial hasta la evaluación y validación de la propuesta.

Este proceso metodológico comprenderá el diagnóstico inicial, la modelación de la propuesta y la respectiva validación. Para indagar y destacar las causas del planteamiento del problema, se aplica el diagnóstico inicial, que es el que asegura el cumplimiento de los objetivos para proceder a plantear la propuesta como parte del desenlace de dar solución al problema, en una investigación el planteamiento del diagnóstico es necesario.

## 2.1. Contextualización y operacionalización de las variables

**Tabla 1. Contextualización y operacionalización de variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
La comunicación eficaz	Percepción	Claridad en la comunicación entre directivos y docentes.	1
	Conocimiento	Conocimiento de los canales de comunicación internos.	2
		Conocimiento de los canales de comunicación externos.	3
	Eficiencia	Rapidez de respuesta de los canales de comunicación internos.	4
	Calidad de la comunicación	La información emitida por los directivos es oportuna y precisa.	5
Clima laboral	Liderazgo	Fomento de la participación y la comunicación abierta.	6
	Relaciones laborales	Colaboración en el trabajo entre los actores educativos	7
	Autonomía	Libertad para tomar decisiones.	8
	Igualdad	Oportunidades equitativas de crecimiento y desarrollo.	9
	Condiciones físicas	Seguridad y confort que brinda la institución educativa.	10
	Reconocimiento	Reconoce el mérito y desempeño profesional.	11
	Motivación	Apoyo para su crecimiento profesional y personal	12
	Empoderamiento	Criterio importante en la toma de decisiones.	13
	Cultura organizacional	Cultura organizacional integra a los actores educativos.	14
	Resolución de conflictos	Abordan con eficiencia los conflictos laborales.	15
	Comunicación	Facilita la resolución de malentendidos y problemas.	16

Elaborado por las autoras (2024)

## 2.2. Enfoque de la investigación

La metodología empleada para llevar a cabo esta investigación se basa en el enfoque cualitativo, además de un análisis documental exhaustivo. El enfoque cualitativo dentro de los procesos investigativos ha venido evolucionando en los últimos años, porque la necesidad de abordar los problemas educativos exige un tratamiento desde la perspectiva cualitativa para generar un desarrollo progresivo fortalecido de la investigación para lograr la solución del problema (Bagur et al., 2021). La aplicación del enfoque cualitativo es parte de un proceso de investigación que se basa en el análisis crítico sustentado en otros criterios relacionados con el tema de investigación propuesto.

Es necesario aplicar este tipo de enfoque, porque permite el acceso a la investigación documental y bibliográfica para fundamentar el significado y la incidencia de cada variable. También la investigación cualitativa se centra en identificar el desenlace de los autores

educativos, en referencia al accionar de cada variable, lo cual permite obtener resultados que favorezcan en afianzar el cumplimiento de los objetivos planteados en el proceso investigativo.

Se destaca que el enfoque de una investigación es parte absoluta para garantizar un desenlace teórico y práctico del planteamiento investigativo. Según Acosta (2023) los enfoques de investigación se caracterizan por ser un conjunto de planteamientos que ordenadamente y de forma controlada, permiten orientar la resolución de los problemas. En este caso el enfoque de investigación se destaca por ser cualitativo, el mismo que va a abordar el problema relacionado con la comunicación eficaz y su incidencia ante el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, ubicada en la provincia de Zamora Chinchipe, como parte de un estudio académico que va a permitir que se dé solución a un problema relevante, relacionado con la comunicación como indicador formativo para generar un ambiente de enseñanza y aprendizaje favorable para la formación académica de los estudiantes.

### **2.3. Alcance de la investigación**

El alcance de esta investigación será descriptivo, ya que su objetivo fundamental es identificar las necesidades de comunicación de los actores educativos y proporcionar una descripción detallada de los canales de comunicación existentes, este estudio combinará métodos bibliográficos y de campo, incluyendo una revisión de la literatura pertinente y la recopilación de datos a través de entrevistas y encuestas. Para Ramos (2020), al referirse al alcance de la investigación, sostiene que cada proceso investigativo puede presentar diversos alcances que suelen partir desde la exploración, la descripción, el correlacional, hasta lograr llegar a un alcance explicativo, dependiendo de la intencionalidad que tenga el agente investigativo para lograr obtener su objetivo.

Como ya se manifestó anteriormente el alcance de este proceso se debe a un planteamiento exploratorio y descriptivo, porque la investigación va a explorar la comunicación eficaz y su incidencia en el clima laboral entre los actores educativos involucrados en esta investigación. Se destaca especialmente la influencia que la comunicación ejerce en el desarrollo armonioso de las relaciones dentro del entorno educativo y social.

### **2.4. Declaración y justificación del tipo de investigación**

Este proceso investigativo es parte de un planteamiento organizado y a la vez aplicado a una metodología cualitativa que se lleva a cabo para establecer las causas y consecuencias del

problema de la comunicación eficaz para promover el clima laboral con mejores expectativas en la institución educativa. Así como también, la investigación es de tipo exploratoria y correlacional.

La investigación exploratoria es un tipo de investigación que se utiliza en la metodología cualitativa, la misma que se caracteriza por ser aplicada en estudios no realizados previamente, teniendo el interés exclusivo de examinar sus características (Ramos, 2020). Claramente se define la investigación exploratoria que en este estudio se aplica para analizar el fenómeno de la comunicación eficaz y su impacto en el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi. Teniendo que analizar las características que presentan los directivos y docentes para generar información relevante y elaborar el planteamiento de este proceso del informe investigativo, siendo necesario abordarlo desde todos los campos de acción investigativa para mantener una estabilidad de la información y proceder a realizar las conclusiones.

Por otra parte, se considera la investigación correlacional, este tipo de investigación consiste en determinar el grado de asociación o relación existente entre dos o más variables (Huamani, 2019). En este caso, las variables son la comunicación eficaz y el clima laboral, las dos variables, independiente como dependiente se relacionan para producir un resultado esperado que es la incidencia dentro del accionar educativo entre autoridades y docentes. Como se puede evidenciar, la relación de las dos variables, permite generar un planteamiento que permite identificar las causas y consecuencias del problema.

Es oportuno considerar la necesidad e importancia de fortalecer la comunicación eficaz para mantener un clima laboral participativo y con optimismo. Hay que destacar que el desarrollo de la personalidad es parte de un proceso educativo con alto índice de comunicación eficaz. En la formación de la primera infancia, es necesario estimular el desarrollo personal, siendo importante aplicar una comunicación asertiva para generar una eficaz participación y emoción afectiva hacia el docente y los contenidos de aprendizaje (Valarezo et al., 2020).

Con el criterio antes mencionado, se destaca la importancia de aplicar una investigación que va a generar un desenlace formativo para mantener una comunicación eficaz entre los actores educativos de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi. Es un aporte necesario para que los que forman parte de este proceso se fortalezcan y logren obtener destrezas comunicativas acordes a sus necesidades y capacidades para formar comunidades de aprendizaje que logren alcanzar los estándares de calidad en referencia a la práctica docente y al desarrollo del aprendizaje.

Es de total responsabilidad del docente en aplicar estrategias de comunicación asertiva para fortalecer la comunicación eficaz, y con ello crear ambientes de aprendizajes basados en climas agradables. Los ambientes de aprendizaje son escenarios con condiciones favorables para que el estudiante obtenga el aprendizaje de mejor manera y con gran sentido emocional (Castro, 2019). Es importante reconocer lo que se manifiesta anteriormente, porque el estudiante al estar emocionalmente motivado las condiciones para alcanzar a aprender de mejor manera serán favorables, ya que va a poseer un espacio de tiempo con gran dinamismo y con buenas expectativas para desarrollar las capacidades, competencias, valores y habilidades personales.

De esta manera, es importante destacar a la comunicación como un medio que ha generado cambios estructurales en las sociedades. Según Quaranta (2019) la comunicación es efectiva cuando se mantiene un factor crítico en el contexto donde se está aplicando, favoreciendo en el desenlace del trabajo que se realiza en equipo. Es decir, la comunicación es parte de un proceso de comportamientos dialécticos que dan sentido a las ideas y crean espacios de reflexión para poder mantener siempre activa una comunicación efectiva y favorable para satisfacer sus inquietudes y necesidades.

Es por ello por lo que, la necesidad de mantener una comunicación eficaz es parte de un planteamiento ya experimentado por otras personas, en donde, el objetivo que se mantiene en un contexto educativo es brindar un servicio eficiente y práctico de formación educativa a los estudiantes, siendo apropiada aplicar la comunicación eficaz, como una estrategia para mejorar el clima escolar y a la vez fortalecer los aprendizajes con sentido emocional favorable para la reflexión y el desenvolvimiento activo dentro del contexto social.

En el contexto de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, es necesario abordar este tema de la comunicación eficaz, porque se ha observado que en sus iniciativas administrativas y pedagógicas, es oportuno fortalecer esta capacidad para todos estos actores educativos y desde esa perspectiva lograr que se dinamice el desenlace comunicativo con los demás actores para dar un mayor protagonismo crítico y reflexivo y, sobre todo, lograr que los aprendizajes sean oportunos para quienes forman parte de la institución educativa abordada.

Desde las iniciativas pedagógicas, es oportuno fortalecer la comunicación porque es el medio por el cual se destaca la formación activa de cada estudiante. Mientras exista una comunicación eficaz, se crearán escenarios formativos que favorecen el desempeño de cada estudiante y a la vez, el desenvolvimiento dentro y fuera del aula de clase será valorado por la

comunicación que emita a sus compañeros, amigos y a la familia en general. La estimulación a la comunicación efectiva da sentido a mantener siempre un protagonismo auténtico de aportar con ideas y criterios que logren un objetivo.

Como bien manifiesta, Rosado et al. (2023) el enfoque comunicativo es el soporte que tienen los docentes, considerada a la comunicación como un arte y una ciencia que requiere de un estudio y del conocimiento que debe ser adquirido por todos quienes forman parte de un contexto formativo. Es importante destacar como la comunicación es una forma de crear protagonismo, porque de su práctica se revelan las ideas y comentarios críticos de quienes son parte de un proceso formativo, siendo importante para que se dé este planteamiento, crear espacios saludables representados en los climas laborables activos y formativos.

Las creaciones de climas laborables saludables permiten la colaboración y una comunicación eficaz para las pretensiones de quienes la fomenten. Vergara (2023) manifiesta que la satisfacción del profesional está en la motivación dada por el ambiente que existe dentro de la institución, formando un proceso relacional que permite obtener mayor responsabilidad y entrega al trabajo que se realiza diariamente.

Es pertinente llevar a cabo este proceso investigativo, porque da sentido a una meta o logro esperado que es mejorar las condiciones comunicativas en la institución abordada, que desde el desenvolvimiento de sus actores educativos se va a destacar un mayor desenlace que, al aplicar una comunicación eficaz, se va a crear espacios favorables para el aprendizaje. Es decir, al ser protagonistas directos de los climas laborables, las iniciativas del docente van a motivar al estudiante, para que se comprometa en alcanzar el objetivo del aprendizaje que se quiere transmitir.

La aplicación metodológica es oportuna y eficaz en el tratamiento de este tema, por tal motivo, se plantea una metodología activa y comprometedor con todos quienes son abordados en este estudio, porque es necesario que exista la colaboración y la iniciativa de cada uno de los protagonistas de este proceso investigativo para lograr un desenlace auténtico.

## **2.5. Métodos empleados y sus propósitos en el contexto de investigación**

La aplicación de los métodos es importante para lograr los objetivos planteados en la investigación. En este estudio relacionado a la comunicación eficaz entre los actores educativos y su incidencia en el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, es oportuno aplicar métodos que establezcan los alcances suficientes para mantener una investigación con

desenlace teórico y práctico, porque la metodología se basa en el planteamiento del método empírico e inductivo, que garantizan una investigación oportuna y propositiva.

Los métodos teóricos y empíricos son los que se aplican en este proceso, siendo favorables para tener un buen planteamiento investigativo sobre el objeto de un estudio. Según Imamura et al. (2019) la gestión del conocimiento es parte de un planteamiento metodológico teórico y empírico, siendo la parte teórica la que sostiene la fundamentación de los criterios de otras aportaciones científicas y lo empírico el sustento práctico del abordaje de una investigación, aplicando para ello técnicas de recolección de datos.

### **2.5.1. Métodos teóricos**

Este tipo de métodos que caracterizan a la investigación científica, son parte de un abordaje que fundamenta la importancia de la teoría. Por ello, Arias (2019) considera que la investigación teórica concentra su análisis crítico desde el pensamiento y operaciones mentales que permiten al sujeto imaginar, abstraer, deducir, para que mediante la intuición se dé apertura a crear modelos, explicaciones y teorías que se asemejan al fenómeno observado o problema planteado.

En este planteamiento, los métodos teóricos hacen referencia a lo que respecta a la comunicación asertiva y al clima laboral como variables principales que son abordadas en este proceso teórico. Para dar continuidad y un ordenamiento teórico satisfactorio y pertinente, se presentan los métodos históricos, el mismo que permitirá en este proceso investigativo abordar temas históricos como el proceso de la comunicación en el escenario social y su incidencia en el campo educativo. El método inductivo es considerado para mantener una intervención con una visión de consecuencias particulares a generales que inciden dentro del accionar comunicativo de la institución educativa, es decir, hacen relevancia a un planteamiento lógico entre las ideas del autor y los aportes de otros autores en relación con el tema en estudio.

Los métodos teóricos que se señalaron anteriormente dan pautas a un proceso con una gran predisposición profesional y aplicada a las normativas de la universidad. Es por ello por lo que se exponen los planteamientos teóricos para generar una asistencia teórica que fundamentan a las variables, caracterizando a cada una de ellas y valorando su significado ante la labor educativa. El planteamiento de estos métodos, permiten abordar contenidos teóricos que son relevantes para el tratamiento de este estudio en relación con la comunicación eficaz, que es la variable independiente que incide en el accionar educativo en referencia al clima laboral.

### **2.5.2. Métodos empíricos**

La metodología empírica, la oportunidad a adquirir información desde las propias instancias del contexto establecido en la muestra que se aplica en la investigación. Es un planteamiento metodológico que da apertura a la aplicación de instrumentos de investigación que caracterizan a la investigación empírica, como son los métodos de la observación, la encuesta y la entrevista, los mismos que son parte de este estudio, pro la acogida y la armonía que se da entre el investigador y los actores educativos investigados. Según, Baldeon (2023), los métodos empíricos son los que orientan investigaciones que dinamizan hechos reales, que son parte de un problema establecido en un contexto y que, mediante la investigación empírica, se obtiene información directa de los propios actores.

#### **2.5.2.1. La observación**

Es un método que se aplica en toda investigación, la misma que permite la producción de información desde los propios acontecimientos en donde, se produce el problema, siendo la que determina la veracidad de la realidad existente en torno a las consecuencias y efectos del problema detectado. Es un método que da sentido a la adquisición de la información directa que, desde las propias instancias de los actores educativos, permite tener una visión clara del desenlace del problema.

La observación como tal es una capacidad para identificar aspectos reales de la situación del problema, siendo el investigador quien encamine una observación basada en los objetivos de la investigación. La observación es considerada como el primer eslabón de la investigación científica, la misma que da una precisión real de la situación del problema. En este caso mediante la observación se determina el desenlace del docente ante la comunicación eficaz que transmiten a sus estudiantes, siendo una forma de lograr obtener información clara de este acontecimiento que admite lograr la creación de un clima laboral saludable (Gavidia, 2022).

La observación de esta investigación se sustenta en la aplicación de una guía de observación que va a identificar las debilidades y fortalezas de los estudiantes al estar dentro de un clima laboral que admita estimular y motivar a los educandos para mantener la armonía y el dinamismo en la clase que se imparte dentro del aula.

#### **2.5.2.2. La entrevista**

Es parte de la metodología empírica, se aplica para recopilar información directa, es decir desde las propias instancias del actor o los actores educativos abordados en el planteamiento de

la muestra establecida. La entrevista se constituye como parte de la investigación cualitativa, la misma que se caracteriza por ser una herramienta para recolectar datos mediante la información directa y la interrelación oral y escrita, es considerada también como una técnica para recopilar datos (Ibarra et al., 2023).

La entrevista, en este proceso se aplicó a los directivos de la institución, los mismos que mantienen una relación directa con la dinámica comunicativa entre todos los demás actores educativos, siendo pertinente obtener información de estos personajes que son claves, dentro del establecimiento educativo.

### **2.5.2.3. La encuesta**

Es un método empírico que se relaciona con la investigación cualitativa, porque mediante su aplicación se puede determinar los resultados elaborando cuadros y gráficos estadísticos, dando un conocimiento resumido y en porcentajes de los efectos del desenlace del problema. Para Falcón et al. (2019) la encuesta es una técnica considerada como una herramienta para aplicar en cualquier contexto educativo, social, cultural, entre otros que quiera el investigador considerar para su estudio.

En este caso la encuesta se aplica a los docentes de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, quienes darán sus criterios relacionados con la aplicación de una buena y eficaz comunicación para crear espacios de aprendizajes agradables. Siendo para ello oportuno mantener un clima laboral que permita mantener una estancia comunicativa acorde a las necesidades de cada estudiante y a sus capacidades para activar en ellos el nuevo conocimiento.

## **2.6. Instrumentos derivados de la metodología seleccionada**

Los instrumentos son parte del proceso investigativo, como medios para recoger información y garantizar una intervención armónica. De la Lama et al. (2022) consideran que los instrumentos de investigación están destinados a una sola función, de acuerdo con el objetivo que el investigador plantee. Los instrumentos permiten detectar fenómenos que los sentidos no logran detectar, por ello, su necesidad e importancia de su aplicación.

En este planteamiento investigativo se presentan instrumentos cualitativos que se refieren a la aplicación de entrevistas individuales con planteamientos de preguntas abiertas dirigidas a los directivos, siendo los que aportan con información relevante relacionada al tema de estudio, considerando sus criterios, porque son quienes direccionan y mantienen un direccionamiento sobre todas las actividades académicas institucionales.

Otro instrumento cualitativo, que se aplica en este proceso es la guía de observación. Este instrumento es considerado como una técnica que se aplica en la investigación con características intencionadas y sistemáticas que requiere inicialmente un planteamiento propositivo para ser aplicada al grupo de actores educativos que el investigador ha optimizado en el planteamiento de la muestra de intervención (Verástegui et al., 2022). En este caso, la guía de observación es aplicada al sexto grado de educación general básica.

En lo que respecta a la encuesta que es aplicada a los docentes de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, esta permite obtener información sobre la estimulación de la comunicación eficaz para mejorar las condiciones del clima laboral. Con la encuesta según criterio de Cisneros et al. (2022) el investigador elabora un cuestionario de preguntas debidamente estructuradas, las mismas que se aplica a la población seleccionada para obtener información real de su desenvolvimiento, que en este caso es el desenlace de la comunicación eficaz ante los estudiantes.

Como se ha destacado, los instrumentos fueron parte de un proceso dinámico y con criterios reales en relación con la problemática planteada. Es necesario destacar la necesidad de su aplicación, porque son los que dan sentido a un proceso de poder conocer directamente la situación del problema, siendo oportuno, destacar los resultados más significativos para ir comprobando los objetivos planteados en la investigación. Con el desarrollo eficaz de los instrumentos se garantiza resultados reales de la incidencia del problema planteado.

## **2.7. Delimitación de la población y la muestra**

En toda investigación la selección de la población y muestra son indispensables, porque mediante su identificación se podrá abordar con mejores condiciones el tratamiento del problema. La población se refiere a un conjunto general completo de individuos o fenómenos que se desenvuelven con características comunes que son objeto de un estudio. La muestra por su parte se refiere a un subconjunto que representa a la población que se va a intervenir (Vizcaíno et al., 2023). La selección de la muestra caracteriza una investigación eficaz y adecuada, porque se compromete a un grupo de actores educativos que se manifiestan basados a la realidad existente en relación con el problema de investigación.

La población, que se destaca en esta intervención está conformada por directivos, docentes y estudiantes de la institución. Los mismos que son considerados en este proceso para

obtener información relevante y significativa que caracterizan la situación del problema y que se necesita conocer el criterio de los propios actores que viven el problema.

A continuación, se exponen los actores educativos que conforman la población y esta investigación.

**Tabla 2. Población**

<b>ACTORES EDUCATIVOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA DEL MILENIO GUAYZIMI</b>	<b>N°</b>
<b>Docentes</b>	34
<b>TOTAL</b>	34

Elaborado por las autoras (2024)

La muestra, es la parte o el grupo de la población seleccionada que se caracteriza por ser el grupo de actores a los cuales se les va a aplicar los instrumentos de investigación. El haber seleccionado la muestra, las aplicaciones de los instrumentos garantizan un proceso de originalidad y referencia ante las incidencias que tiene las variables y sus efectos al no ser abordadas oportunamente.

En el desarrollo de este análisis, se ha llevado a cabo una cuidadosa selección de la muestra con el objetivo de asegurar una representación apropiada de los diferentes individuos implicados en el ámbito educativo. Se empleó la fórmula con un nivel de confianza del 95% (equivalente a un valor  $z$  de 1,64), la proporción esperada de 0,5, el valor de  $q$  de 0,5 y un margen de error de 0,04 para calcular el tamaño de la muestra de docentes, lo que arroja 32 como resultado. La muestra brinda al investigador la oportunidad de abordar el tema directamente dentro del contexto específico en el que surge.

**Tabla 3. Muestra**

<b>ACTORES EDUCATIVOS</b>	<b>N°</b>
<b>Docentes</b>	32
<b>TOTAL</b>	32

Elaborado por las autoras (2024)

### **2.8. Estadígrafos o técnicas estadísticas empleadas para procesar y cuantificar los datos empíricos y para su interpretación**

La estrategia metodológica para el procesamiento de datos seguirá un proceso que abarcará desde la revisión documental inicial hasta la evaluación y validación del manual que se propone para la solución del problema. Este proceso metodológico comprenderá diversas etapas, incluyendo el estudio teórico, el diagnóstico inicial, la modelación de la propuesta y el diagnóstico final o validación de esta, la presentación de los resultados incluirá análisis, interpretación detallada y una discusión profunda de los hallazgos de la etapa de diagnóstico inicial, junto con las conclusiones derivadas del diagnóstico causal.

### **2.9. Estrategia investigativa o proceder metodológico general**

Las estrategias investigativas son formas para buscar información de diferentes fuentes, siendo pertinente buscar formas adecuadas para identificar la metodología apropiada para que la investigación tenga un desenlace oportuno (Cabrera et al., 2021). Las estrategias investigativas son las que ayudan a la interpretación de los resultados, en ellas se desarrollan las diferentes actividades que el investigador realiza para obtener resultados que garantice un buen resultado de la intervención.

Para el desarrollo de la investigación se procedió a aplicar el siguiente proceso que, a continuación, se expone.

Etapa de estudio teórico: al realizar el planteamiento del problema, se identifican claramente las variables que son parte del tema del problema planteado. Desde estos elementos o variables identificadas, se plantea una investigación teórica, en diferentes medios de información científica.

Etapa de estudio teórico: al realizar el planteamiento del problema, se identifican claramente las variables que son parte del tema del problema planteado. Desde estos elementos o

variables identificadas, se plantea una investigación teórica, en diferentes medios de información científica.

Para este caso es oportuno el análisis de criterios de otros autores que se refieren al accionar de las variables, siendo pertinente investigar en artículos y revistas científicas, así como también, en libros o textos virtuales, siendo el medio por el cual se sustenta más información, proveniente de Scielo, Redalyc, Google Académico y SCOPUS, entre otras plataformas virtuales, que dieron oportunidad a obtener relevante información necesaria para fundamentar el planteamiento del problema. De todo este proceso se elabora el marco teórico que se expone en esta investigación.

Etapa del diagnóstico: para el planteamiento del problema fue oportuno aplicar un diagnóstico de la realidad que existe en la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, que mediante la observación se pudo determinar que la comunicación eficaz es oportuna para que el clima laboral docente sea apropiado a la mejora educativa institucional, en relación con la práctica docente profesional. De esta manera se identificó que las acciones del docente no resultan lo suficientemente alentadoras, ya que muestran una debilidad en el proceso de comunicación asertiva dentro de la institución.

El planteamiento de la investigación dio lugar a la descripción de los componentes principales que inciden en la limitada aplicación de una comunicación eficaz. Desde estas acciones observadas previamente se fue asegurando un proceder que permite al investigador obtener información y con ello, mantener un nivel investigativo que dirige el planteamiento de objetivos y de una propuesta que va a generar iniciativas a los docentes para fortalecer el proceso comunicativo.

También fue oportuno aplicar entrevistas y encuestas para conocer el criterio de los actores educativos seleccionados en la muestra, y de esta forma diagnosticar la situación del problema desde los resultados obtenidos y elaborar la propuesta de intervención que va a generar cambios en la aplicación o desenlace de la comunicación eficaz para mantener un clima laboral que se destaque por la activa labor docente, con respecto a la enseñanza.

Etapa de modelación: es considerada como un método del conocimiento científico que se aplica en las investigaciones para reconstruir el objeto de estudio, mediante el acercamiento a la realidad que se contextualizó para ser abordada y dar solución al problema (Deroncele et al., 2023). La modelación es un proceso sistemático de indagación que surge de la necesidad de poder abordar un objeto de estudio que es relevante en un contexto educativo.

En esta situación, la modelación se considera como un procedimiento que guía la correcta implementación de métodos y técnicas para abordar la formulación del problema mediante iniciativas destacadas enfocadas en la investigación científica. Es relevante mencionar que, durante este proceso de investigación, se ha realizado la modelación siguiendo detalladamente las reglas proporcionadas por la Universidad Bolivariana. Esto significa que se está desarrollando una propuesta de investigación que está en sintonía con la realidad y con los métodos científicos establecidos.

## **2.10. Análisis de los resultados del diagnóstico**

### **2.10.1. Resultados de las entrevistas aplicada a directivos**

Los resultados que se describen a continuación, es parte de un análisis emitido por el rector, vicerrector e inspectora general, al aplicar las preguntas ellos manifestaron lo siguiente, contestaciones que se han generalizado mediante el análisis de cada pregunta.

La institución educativa cuenta con canales de comunicación preestablecidos para que exista una comunicación eficaz entre los actores educativos.

En realidad, los canales de comunicación son poco eficaces, al no contar con un manual de comunicación preestablecido, para poder tener una comunicación que tenga iniciativas asertivas. El WhatsApp, los correos electrónicos son los que se utilizan frecuentemente para informar a los docentes alguna situación de análisis o reuniones con el personal, faltando mayor proyección asertiva para que los docentes tengan presente lo que van a tratar y de esta manera aportar eficientemente a los objetivos institucionales.

¿Los canales de comunicación implementados garantizan que los docentes reciban la información de manera oportuna y precisa?

Como se manifestó anteriormente los directivos aplican canales de comunicación en redes sociales y en un cierto sentido utilizan las comunicaciones escritas, con la modalidad virtual se ha implementado este proceso comunicativo, que en cierta medida sí hace falta tener evidencias de lo que se trata de comunicar y realizar por parte de todo el personal decente. Es importante ampliar los canales comunicativos para tener un mayor desenlace práctico de los educadores. Los entrevistados fueron claros en manifestar que, si utilizan canales de comunicación, pero para ser eficaces si falta mayor amplitud comunicativa.

¿Cómo evaluaría la eficacia de los canales de comunicación establecidos para transmitir

información a los docentes de la institución educativa?

La evaluación que se realizaría serían el desenvolvimiento escolar de todos los actores educativos, con el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje y el logro de los estándares de calidad, se puede evaluar que la comunicación es eficaz, porque se han logrado aspectos estratégicos en lo que se refiere a la comunicación asertiva y el logro de la comunicación eficaz, para formar un ambiente saludable dentro de todo el establecimiento educativo. La evaluación se la aplicaría con la observación y el desenvolvimiento de quienes forman parte de la institución.

¿Cómo percibe usted el clima laboral entre los actores educativos?

En la institución, el ambiente laboral no incluye oportunidades para la comunicación abierta y la implementación de prácticas colaborativas entre los directivos y los docentes. De esta forma, la actitud abierta de los directivos motiva a los colaboradores a participar en las tareas escolares, pero no todos los docentes, ya que un reducido número no colabora positivamente, sino que expone ideas confusas que obstaculizan la creación de un entorno tranquilo y prometedor para el crecimiento de la comunicación. Con esto se manifestaría que el clima laboral no es en todo sentido eficaz y pertinente.

Durante su gestión ha planificado eventos de capacitación en referencia a la comunicación eficaz. Como autoridades no se ha planificado un evento de capacitación basado sobre este tema, solo se han aplicado talleres referentes al programa educando en familia, así como también de capacitaciones sobre aplicación de nuevas estrategias y eventos de charlas sobre recomendaciones para tener una participación escolar. Lo que no se ha dado es capacitaciones que promuevan la comunicación eficaz y práctica para crear ambientes saludables laborales.

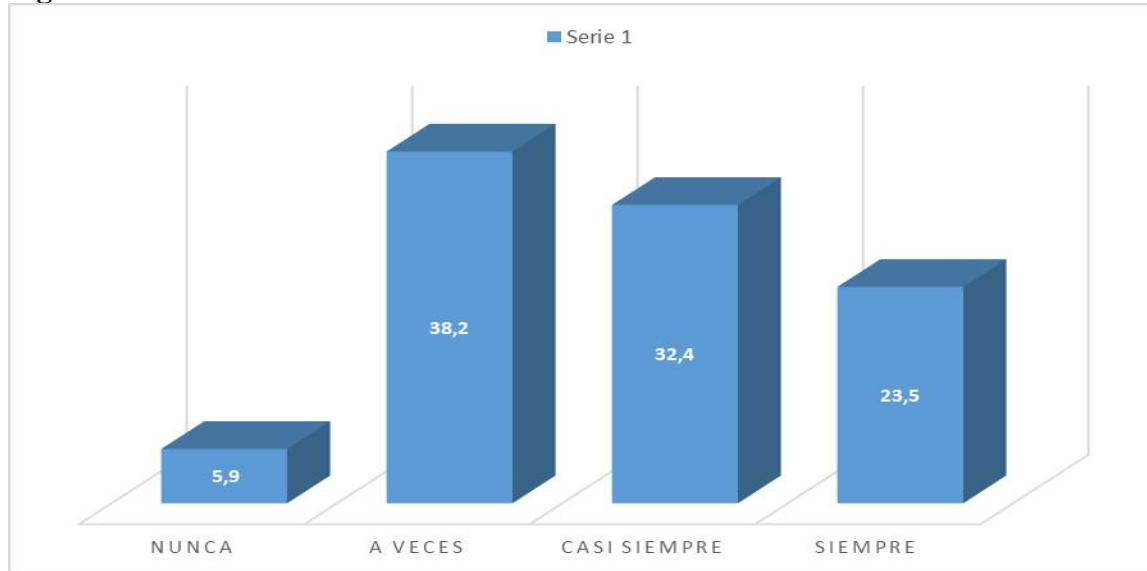
¿Qué acciones implementaría usted para mejorar la comunicación eficaz y el clima laboral entre los actores educativos?

En primer lugar, realizar una planificación para todo el año lectivo, en donde se plantearían actividades que promuevan el desenlace de una comunicación eficaz entre todos los actores educativos, siendo pertinente aplicar talleres para implementar un nuevo modelo de comunicación que dé sentido a un ambiente de desempeño docente más competitivo. Destaca también el entrevistado que existe resistencia en ciertos docentes en seguir cursos de capacitación en donde les permita enriquecer su labor profesional, como autoridad se ha motivado y se ha dado el espacio para que realice esta acción, pero no ha dado resultados.

## 2.10.2. Resultados de las encuestas aplicada a docentes

1. Considera usted que existe claridad en la comunicación entre los directivos y docentes.

**Figura 1. Claridad en la comunicación**



Elaborado por las autoras (2024)

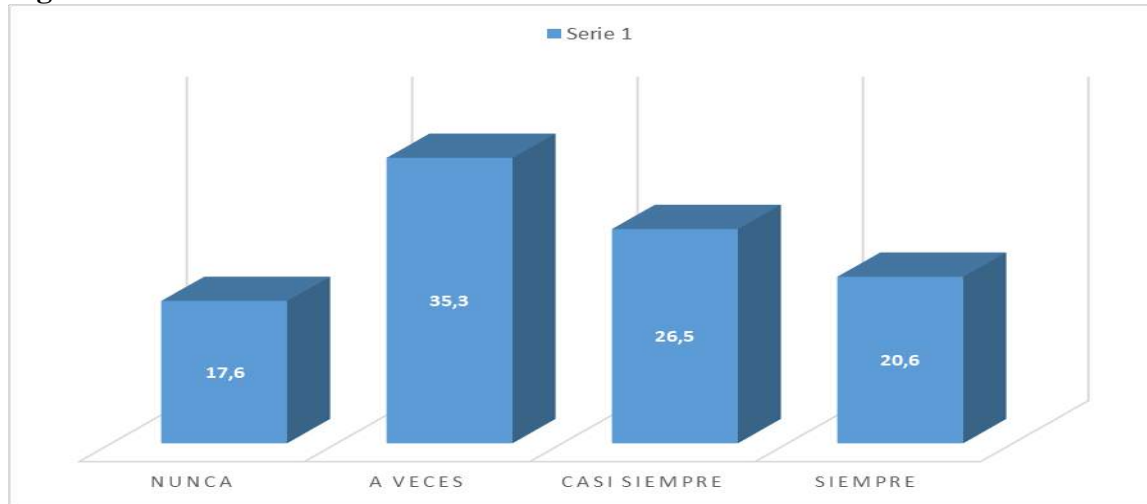
### Análisis y reflexión

Con respecto a la primera pregunta, los docentes manifiestan que la claridad en la comunicación entre directivos y docentes, en un porcentaje del 38.2% es a veces con claridad; el 32.4% es casi siempre; el 23.5% considera que es siempre eficiente; y un porcentaje del 5.9% opina que nunca existe claridad.

Como se puede evidenciar, los resultados claramente expresan que la comunicación no se desenvuelve en un ambiente eficaz. Esta situación no les permite a los docentes llevar canales de comunicación que aseguren una eficiente comunicación entre los miembros del contexto educativo.

2. Usted ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación internos que existen en la institución educativa.

**Figura 2. Conocimientos de los canales de comunicación internos institucionales**



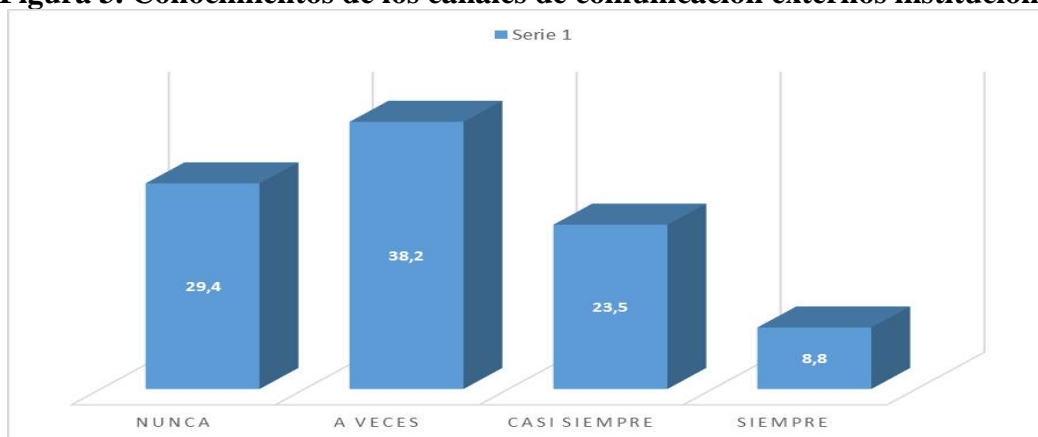
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

En lo que tiene que ver a la pregunta, ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación internos, los docentes en un 35.3% manifiestan que a veces son informados; el 26.5% casi siempre; el 20.6% siempre son informados; y el 17.6% considera que nunca. Como muestran los datos, el uso y manejo de los canales de comunicación no presenta una práctica oportuna y satisfactoria en los docentes. Esto dificulta a que se forme un ambiente o clima laboral que permita un desenlace basado en el trabajo colaborativo.

3. Usted ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación externos que existen en la institución educativa.

**Figura 3. Conocimientos de los canales de comunicación externos institucionales**



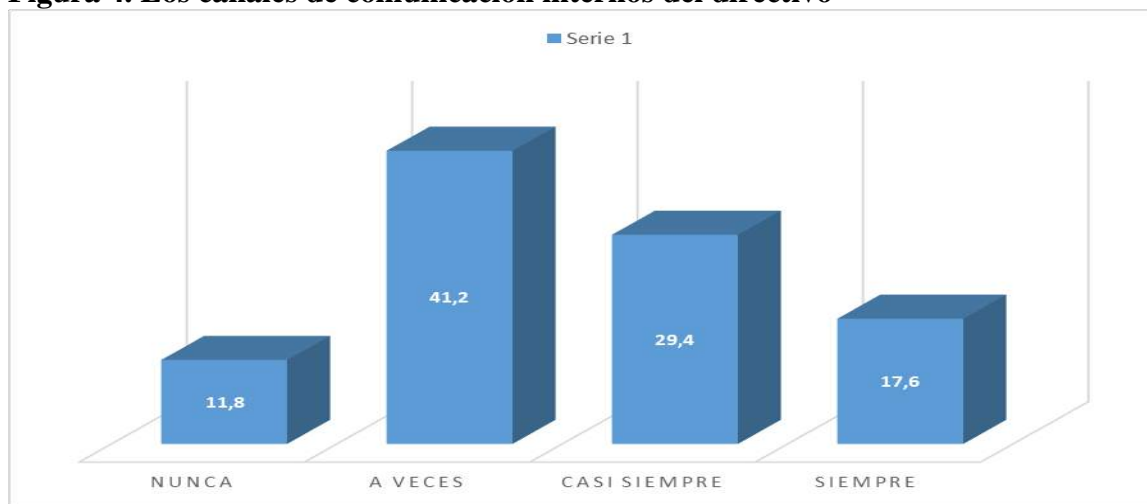
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

En lo relacionado con que, si los docentes han sido informados sobre el uso y manejo de los canales de comunicación, el 38.2% manifiesta que a veces son informados; el 29.4%. En cambio, opinan que nunca; el 23.5% por su parte, manifiesta que casi siempre; y el 8.8% que siempre son informados. Como se observa la mayoría de los docentes no tienen conocimientos oportunos de los canales de comunicación, lo cual no permite una comunicación eficaz.

4. La rapidez de respuesta de los canales de comunicación internos que utiliza el directivo son eficientes en sus diversas direcciones comunicativas.

**Figura 4. Los canales de comunicación internos del directivo**



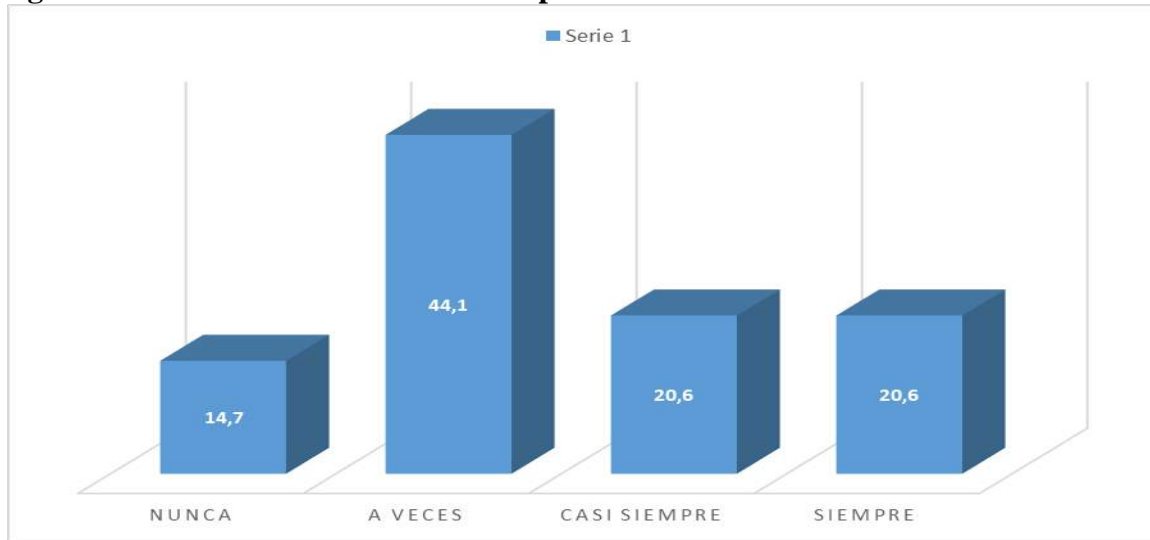
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

En lo que tiene que ver a las respuestas a esta pregunta, el 41.2% consideran que a veces son eficientes los canales internos de comunicación que aplica el directivo; el 29.4% casi siempre; el 16.6 siempre y un porcentaje del 11.8% considera que nunca. Es una necesidad que todos los docentes tengan el mismo criterio, pero como se muestran los resultados, esto admite definir la falta de apertura a una comunicación eficaz y asertiva entre los actores educativos.

5. La información emitida por los directivos es oportuna y precisa.

**Figura 5. Información del directivo es oportuna**



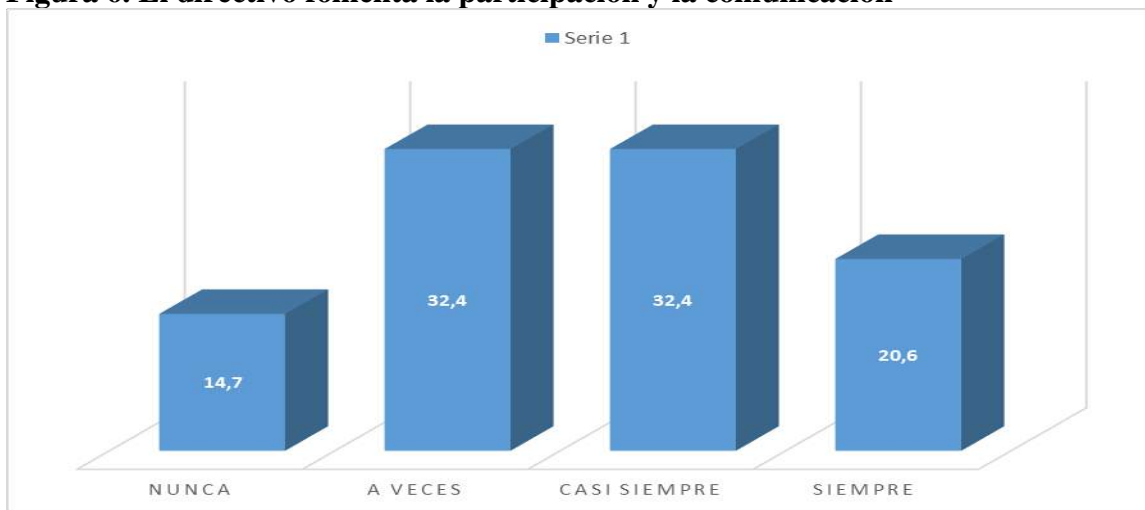
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

Con respecto a la pregunta, la información emitida por los directivos es oportuna y precisa, el 44.1% manifiesta que a veces; el 20.6% en cambio consideran que casi siempre y otro porcentaje igual que siempre; pero el 14.7% manifiesta que nunca. Como se puede apreciar, la comunicación sigue siendo criticada por los docentes al no existir una información oportuna.

6. Considera usted que el directivo fomenta la participación y la comunicación abierta entre los actores educativos.

**Figura 6. El directivo fomenta la participación y la comunicación**



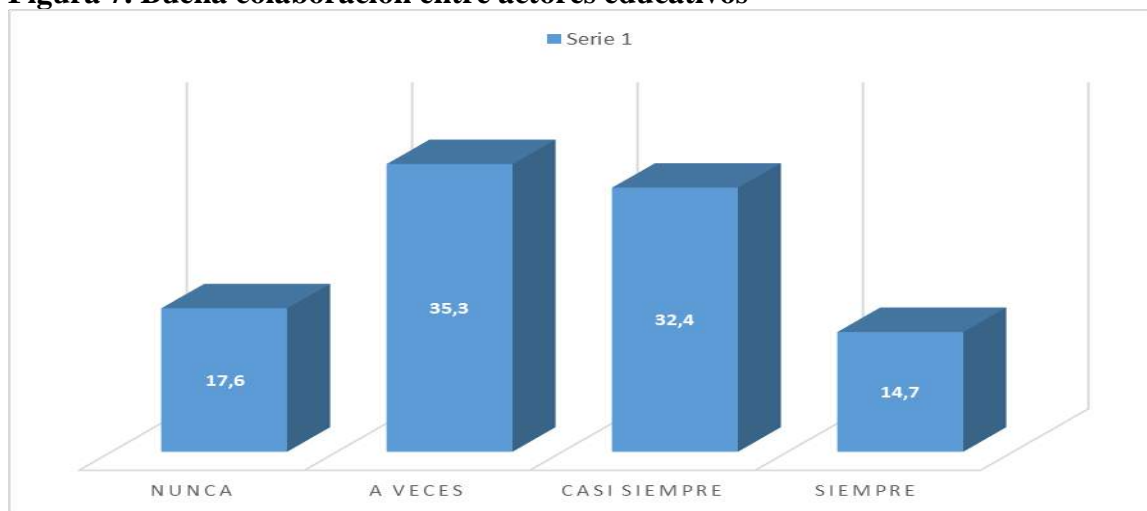
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

En relación con la pregunta considera usted que el directivo fomenta la participación y la comunicación abierta entre docentes, el 32.4% considera que a veces; un porcentaje igual que casi siempre; el 20.6% que siempre; y solamente el 14.7% que nunca. Existe inconformismo en la mayor parte de docentes en referencia a la participación que debe fomentar la autoridad del plantel, lo cual, no permite que se forme un ambiente laboral saludable.

7. Considera usted que existe una buena colaboración en el trabajo entre los actores educativos.

**Figura 7. Buena colaboración entre actores educativos**



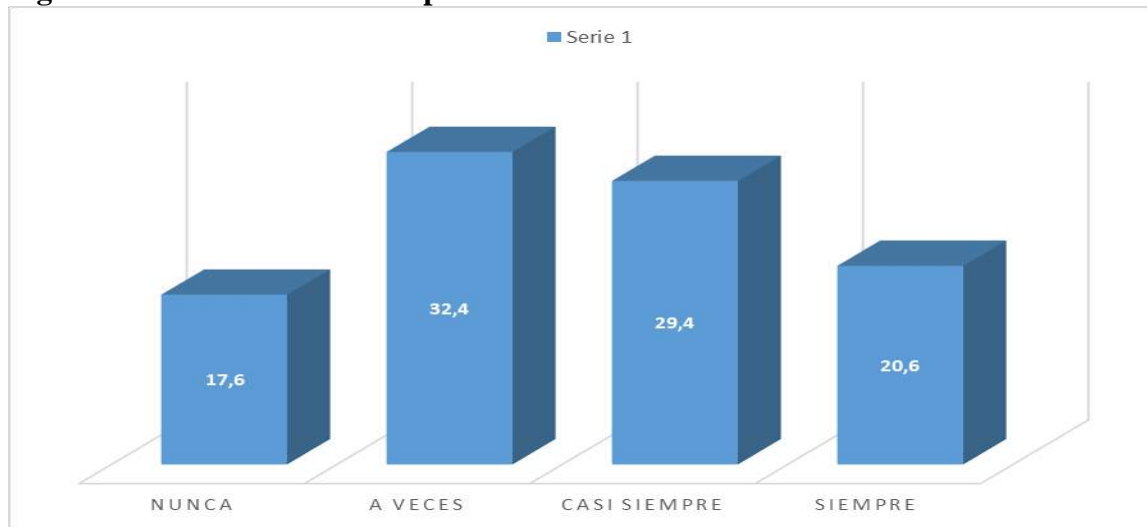
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

En lo relacionado con la buena colaboración entre los actores educativos, el 35.3% manifiesta que a veces; el 32.4% casi siempre; el 17.6% nunca; y el 14.7% siempre. Como se evidencia, no todos los docentes tienen el mismo criterio y siguen destacando la necesidad de la poca eficiencia en el tratamiento de la educación eficaz entre directivos y docentes. Es preocupante la situación al no existir un ambiente saludable institucional en relación con la comunicación asertiva.

8. Según su apreciación se siente con libertad para tomar decisiones en su lugar de trabajo.

**Figura 8. Se siente en libertad para tomar decisiones**



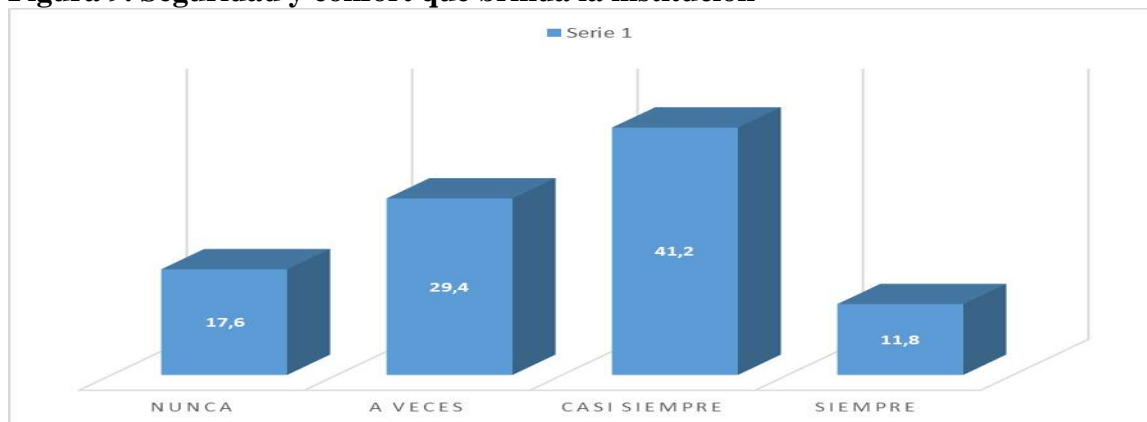
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

Los docentes al preguntarle si se siente con libertad para tomar decisiones en su lugar de trabajo, el 32.4% manifiesta que a veces; el 29.4% casi siempre; el 20.6% siempre; y el 17.6% nunca. Claramente se sigue viendo la necesidad de que la autoridad del plantel sea quien protagonice un ambiente laboral saludable al aplicar una comunicación que le dé sentido a ser parte activa de la comunidad educativa, siendo los docentes en conjunto quien tomen decisiones para el fortalecimiento institucional.

9. Usted se siente satisfecho con las condiciones de seguridad y confort que brinda la institución educativa.

**Figura 9. Seguridad y confort que brinda la institución**



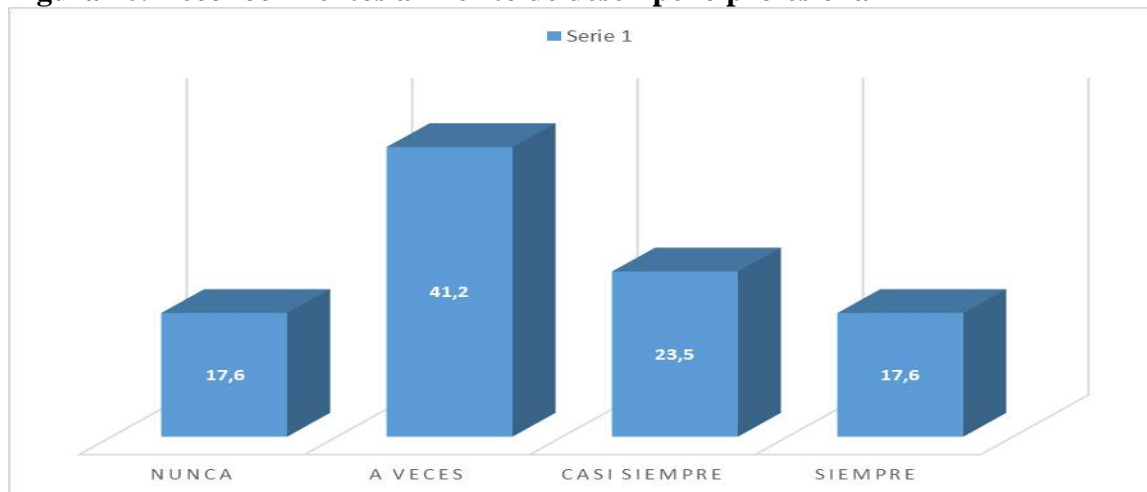
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

Los datos de las encuestas que se exponen en este gráfico evidencian que el 41% casi siempre se sienten satisfechos con las condiciones de seguridad y confort que brinda la institución educativa, en cambio el 29% manifiesta que a veces, el 17% nunca y el 11% siempre. Como se observan en los resultados existe un porcentaje considerable que mantiene criterios de la falta de seguridad y confort, esto amerita a que se intervenga y se apropien los docentes de un mejor clima laboral.

10. Conoce usted que la institución educativa reconoce el mérito y desempeño profesional de los actores educativos.

**Figura 10. Reconocimientos al mérito de desempeño profesional**



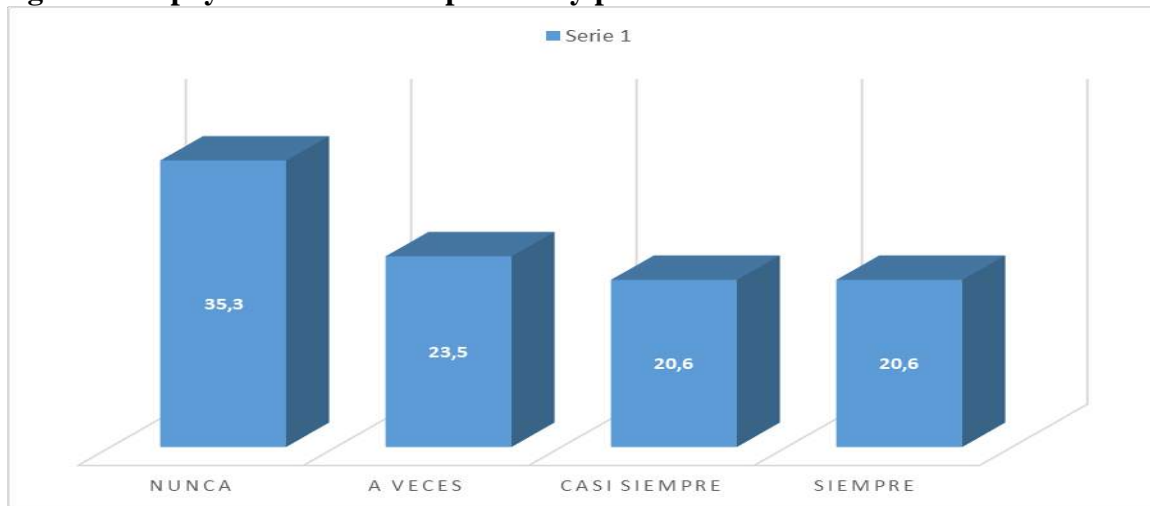
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

En lo que tiene que ver a la pregunta la institución educativa reconoce el mérito y desempeño profesional de los docentes 41.2% manifiestan que a veces; el 23.5% casi siempre, pero un porcentaje igual, es decir, el 17.6% manifiestan que siempre y nunca. Como se evidencia el criterio de los docentes es variado y no todos están conformes con el sistema comunicativo y la apreciación al desempeño de los educadores, como medio de difusión de sus labores académicas.

11. La institución educativa le ha brindado apoyo para su crecimiento personal y profesional.

**Figura 11. Apoyo al crecimiento personal y profesional**



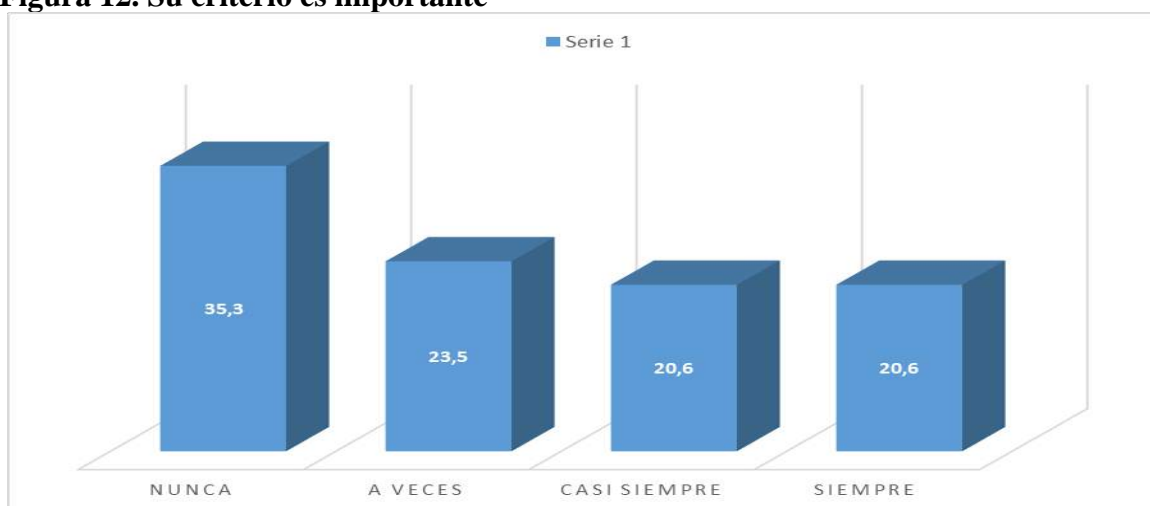
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

En lo que tiene que ver si la institución educativa le ha brindado apoyo para su crecimiento personal y profesional, los docentes en un porcentaje del 35.3% manifiestan que nunca; el 23.5% a veces; y con un porcentaje mínimo e igual sostienen que siempre y casi siempre. En este punto se observa cómo los docentes no presentan un criterio que favorezca a la gestión del directivo en referencia al apoyo de su crecimiento personal. Situación que amerita a que sea considerado lo cual, será indispensable para crear un clima laboral pertinente.

12. Considera usted que su criterio es importante al momento de tomar decisiones.

**Figura 12. Su criterio es importante**



Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

Al preguntarle a los docentes, su criterio es importante al momento de tomar decisiones, ellos en un porcentaje del 35.3% consideran que siempre su criterio es importante el 32.4% que casi siempre; el 29.4% que a veces; y el 2.9% que nunca. En esta pregunta los docentes sí destacan la importancia que tiene el criterio de cada uno de ellos para tomar decisiones, siendo oportuno para poder mantener un procedimiento en donde todos sepan sus metas.

13. Cree usted que la cultura organizacional que existe integra a los actores educativos.

**Figura 13. La cultura organizacional integra a los actores educativos**



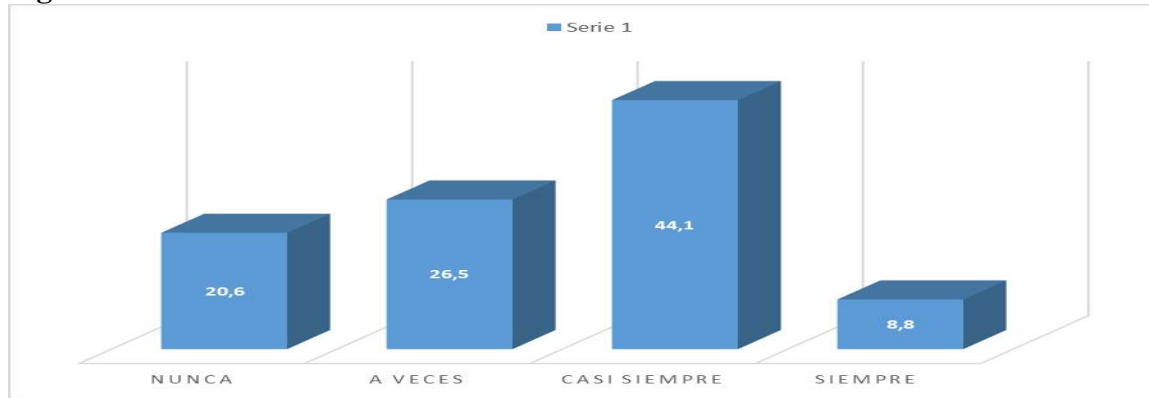
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

En lo que respecta a esta pregunta, los docentes en un porcentaje del 41.2% manifiestan que a veces la cultura organizacional que existe integra a los actores educativos; el 32.4%. En cambio, sostiene que casi siempre; un porcentaje del 14.7% que siempre; y el 11.8% expresan que nunca. Es una situación que permite tener ideas y procesos para activar la cultura organizacional.

14. Los directivos de la institución educativa abordan con eficiencia los conflictos laborales.

**Figura 14. Se aborda con eficiencia los conflictos educativos**



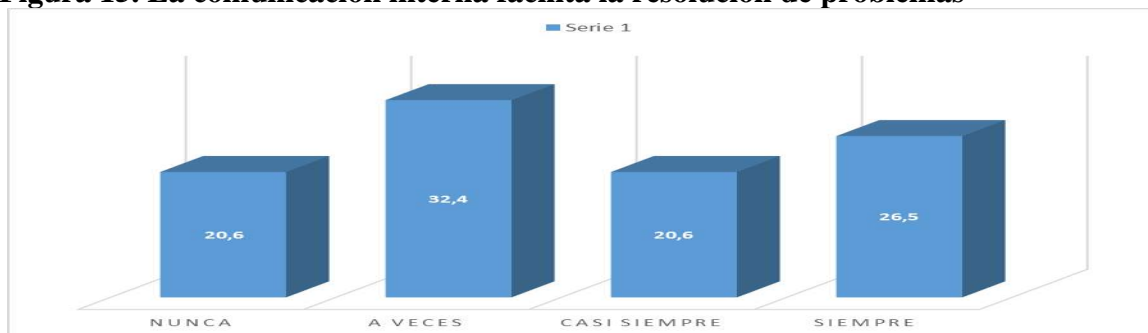
Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

Al preguntarles si los directivos abordan con eficiencia los conflictos laborales, el 44.1% de docentes manifiestan que casi siempre; el 26.5% que a veces; el 20.6%. En cambio, sostienen que nunca; y solamente el 8.9% opina que siempre. Es una situación preocupante al conocer que no todos los docentes están de acuerdo que el directivo asume los conflictos de manera eficiente.

15. La comunicación interna facilita la resolución de malentendidos y problemas en la institución educativa.

**Figura 15. La comunicación interna facilita la resolución de problemas**

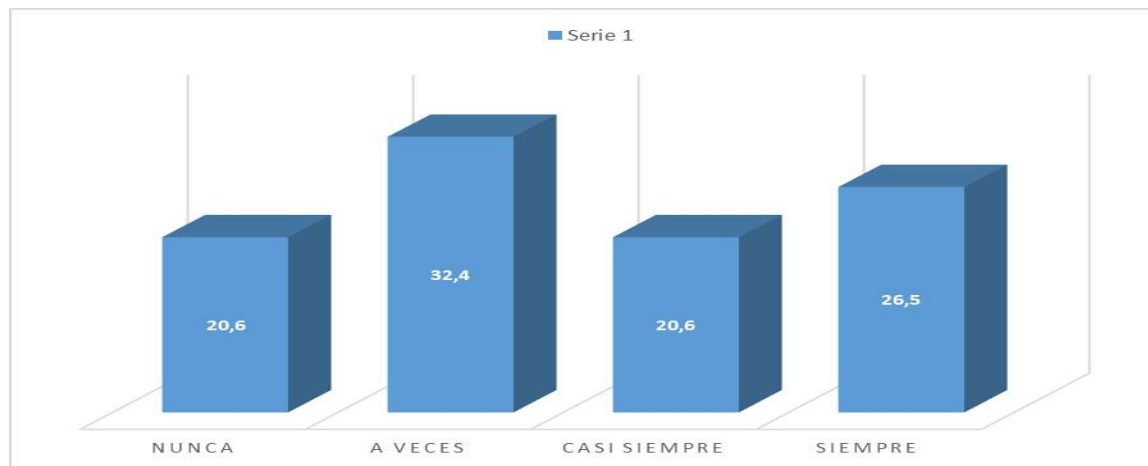


Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

Al preguntarles a los docentes, la comunicación interna facilita la resolución de malentendidos y problemas, los docentes en un porcentaje del 32.4% manifiestan que a veces; el 26.5% siempre; el 20.6% nunca y con el mismo porcentaje casi siempre. Como se evidencia, el criterio de los docentes es claro en manifestar que la comunicación interna no es tan eficaz para resolver malentendidos y problemas institucionales.

Figura 16. La comunicación interna facilita la resolución de malentendidos y problemas en la institución educativa.



Elaborado por las autoras (2024)

### Análisis y reflexión

Al preguntarles a los docentes, la comunicación interna facilita la resolución de malentendidos y problemas, los docentes en un porcentaje del 32.4% manifiestan que a veces; el 26.5% siempre; el 20.6% nunca y con el mismo porcentaje casi siempre. Como se evidencia, el criterio de los docentes es claro en manifestar que la comunicación interna no es tan eficaz para resolver malentendidos y problemas institucionales.

### **Capítulo 3: Presentación y validación de la propuesta**

Este capítulo introduce una propuesta que se plantea como una alternativa para abordar el desafío de mejorar la comunicación efectiva en la institución educativa, específicamente enfocado en mejorar el clima laboral. La propuesta busca promover un ambiente comunicativo agradable entre los directivos y los docentes, adaptándose a las necesidades individuales de cada uno de ellos. Es importante generar una mejor práctica docente, que asegure el desempeño auténtico profesional ante sus labores, mediante un clima de desenvolvimiento agradable. Según, Lara (2021) la comunicación eficaz permite que en toda institución educativa se mejore las relaciones interpersonales, contribuyendo al desarrollo de la organización, al crear un eficiente clima laboral, esto permite que exista la disponibilidad de canales de comunicación efectivos, se verán resultados favorables en el desempeño docente.

#### **3.1. Título de la propuesta**

Manual de comunicación para mejorar el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

#### **3.2. Presentación de la propuesta**

El manual de comunicación permite ser aplicado para gestionar eficazmente la comunicación tanto interna como externa entre los actores educativos que conforman la institución, así como con la sociedad en general. La comunicación se convierte en una herramienta fundamental que facilita interacciones sistemáticas, ya sea a través de mensajes verbales, escritos, gestuales, entre otros medios. Además, la comunicación debe ser clara, asegurando que el mensaje transmitido sea veraz y contenga información significativa. Esto permite que la información pueda ser validada, contribuyendo así a establecer un ambiente de confianza propicio para el desarrollo óptimo del docente.

El planteamiento de la propuesta corresponde a los resultados obtenidos en la investigación que se aplicó a directivos y docentes, quienes con sus criterios han expresado las necesidades que tienen para la comunicación eficaz y de esta manera fomentar el clima laboral de los docentes. Considerando estos criterios, se ha planteado la propuesta de elaborar un manual de comunicación para mejorar el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi para abordar la problemática de la formación de un verdadero clima laboral, considerando sobre todo el contexto en que se desenvuelven los actores educativos.

Los resultados que se obtuvieron de la revisión documental y de la aplicación de las diferentes herramientas, como la entrevista y la encuesta, sirvieron para identificar la necesidad de la propuesta de un manual de comunicación con el objetivo de fortalecer la comunicación eficaz entre los directivos y docentes por medio de acuerdos y el cumplimiento de directrices y parámetros para mejorar el clima laboral de la institución.

### **3.3. Introducción**

La comunicación es un fenómeno social que juega un papel importante que permite abordar y solucionar los problemas existentes mediante el entendimiento mutuo y la colaboración entre las partes involucradas. Las instituciones educativas en la actualidad necesitan tener una base para poder enfrentar los problemas internos y externos, siendo oportuno este manual que pretende abordar el contexto educativo y con ello mantener expectativas en el accionar de la participación de los directivos y docentes de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

La aplicación del manual fomenta la mejora educativa en relación con el clima laboral y la comunicación interna de la institución, esto facilita la relación entre los actores educativos, siendo un apoyo y guía en momentos en que se presenten situaciones de crisis que requieran superar. Porque para elaborar este manual se observaron en primer lugar las falencias en la cultura organizacional de la institución, identificando el modelo de comunicación que se utiliza internamente y a la vez analizando el comportamiento de los docentes y el tipo de relación que tienen con los directivos.

Es importante resaltar que, al aplicar las directrices y parámetros diseñados en este manual dentro de la institución educativa, se puede lograr una mejora significativa en la comunicación entre directivos y docentes propiciando un ambiente laboral positivo, productivo y colaborativo. De esta manera se da pautas en la presentación y aplicación del manual de comunicación, porque pueden ser tomadas en cuenta para mejorar el clima laboral y la comunicación eficaz, lo cual va a favorecer el comportamiento de los actores educativos. Cuando se practique de manera eficiente las acciones que plantea este manual, se mejorará y beneficiará tanto la organización institucional como los actores educativos de la misma.

### **3.4. Justificación**

La propuesta presentada en este informe final se deriva de los hallazgos obtenidos del proceso cualitativo, el cual incluyó una minuciosa revisión documental y la aplicación de entrevistas y encuestas. Estas herramientas proporcionaron respuestas que fueron beneficiosas

para las investigadoras, permitiéndoles proponer un manual de comunicación orientado a mejorar el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

El manual de comunicación se centra en el desarrollo de habilidades comunicativas, el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la mejora del clima laboral, tanto para directivos y docentes, reconociendo su importancia como un canal fundamental para estimular un clima laboral favorable. Esto no solo promueve una convivencia armónica dentro de la institución, sino que también contribuye al cumplimiento de los estándares de calidad educativa. Al motivar a los actores educativos a experimentar un mayor bienestar y a asumir una mayor iniciativa y responsabilidad en sus labores educativas se espera mejorar la comunicación y el clima laboral para un óptimo rendimiento profesional.

### **3.5 Beneficiarios**

Los principales beneficiarios de este manual de comunicación son los directivos y docentes que intervienen en procesos comunicativos institucionales con el propósito de garantizar el buen funcionamiento en la institución educativa.

### **3.6. Objetivos**

#### **3.6.1. Objetivo general**

Establecer acuerdos que mejoren la comunicación interna y externa entre los actores educativos mediante el cumplimiento de metodología para fortalecer el clima laboral en la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

#### **3.6.2. Objetivos específicos**

1. Plantear directrices y parámetros para mejorar la comunicación interna y externa en la institución educativa.
2. Socializar el manual de comunicación a los actores educativos para conocer su estructura y funcionalidad.
3. Reconocer la importancia de diseñar un manual para fortalecer la comunicación y el clima laboral entre los actores educativos.

### **3.7 Fundamentación teórica**

La propuesta que se plantea se sustenta en las siguientes teorías. La teoría de la información, la misma que se destaca por la transportación de la información mediante señales, símbolos o letras que contienen un flujo de mensajes, es decir es una teoría que calcula la cantidad de información, para que esta sea apropiada (Serrano et al., 1982). En el manual de

comunicación, se presentan contenidos, en donde se destacan signos lingüísticos que se plantean para que la lectura sea de mayor eficiencia sobre el mensaje de cada directriz, y a la vez, sea comprendido para ponerlo en práctica. Es de esta manera, como la teoría de la información sustenta esta propuesta, porque mediante su aplicación se podrá lograr informar a los actores educativos involucrados en este proceso.

Otra de las teorías que sustentan esta propuesta es la teoría crítica, la misma que se basa en una gran esfera simbólica muy significativa, porque estimula en lo personal y en cada grupo social ideas críticas que son parte activa para poder construir un mundo mejor, siendo los valores, la ética profesional y las concepciones las que dirigen una práctica constante para beneficio de todo el contexto social. En este caso, la propuesta plantea directrices para que los docentes las conozcan y críticamente las pongan en práctica como un sustento que demuestra la armonía educativa al crear un ambiente de comunicación crítica que va a favorecer el desenlace positivo y organizacional de toda la institución educativa.

Es pertinente que la comunicación tenga una armonía institucional, por lo tanto, al planteamiento de la propuesta, también se sustenta mediante la teoría de la comunicación corporativa, la misma que según (Van Riel, 1977 como se citó en Apolo et al., 2017) se constituye en un instrumento de gestión que permite aplicar la comunicación interna y externa de manera consciente la misma que va a armonizar y hacer efectiva los procesos comunicativos institucionales que fortalecen las relaciones internas y externas. Desde la perspectiva corporativa, la presente propuesta busca garantizar la comunicación interna y externa, para lograr un clima laboral que mantenga siempre la armonía institucional en beneficio de todos los actores educativos.

Hay que destacar también que el planteamiento de la propuesta busca generar un ambiente laboral, e donde se evidencie el desempeño profesional del docente, quienes serán los protagonistas de poner en práctica todas estas directrices que motivarán a constituirse en una organización educativa eficiente.

### **3.8. Metodología**

Esta propuesta está dividida en tres actividades, la primera consiste en el planteamiento de directrices, las mismas que servirán para mantener un orden de actuación y cumplimiento de estas, con el propósito de ir mejorando la comunicación eficaz como parte de un proceso

comunicativo en donde el desarrollo profesional se evidencie, mediante el propio accionar del docente.

Así mismo, los parámetros serán los que orienten el logro de la propuesta en lo que tiene que ver a cada directriz. Es decir, se plantea cada directriz y a la vez se va describiendo los parámetros que se quieren lograr mediante la participación de los actores educativos. De esta manera, la metodología busca garantizar un mejor ambiente práctico comunicativo, en donde todos sean partícipes de un clima laboral eficiente.

### **3.9. Estructura de la propuesta y funcionalidad**

Para poder lograr el objetivo de la propuesta, se plantea una estructura en donde todos los actores educativos van a ser parte activa de un planteamiento comunicativo que va a generar acciones que les permitan desenvolverse de manera efectiva ante sus roles y responsabilidades. Hay que destacar que, para la existencia de un mejor desenvolvimiento profesional, se necesita de una buena comunicación interna y externa, lo cual, va a favorecer al clima laboral institucional.

La estructura de la propuesta se compone de diez partes tales como: presentación, introducción, justificación, beneficiarios, objetivo general y específicos, fundamentación teórica, metodología, caracterización de la propuesta, tipo de propuesta y contenido del manual de comunicación. En lo que respecta a la presentación, es un apartado en donde se expone la propuesta presentándola de manera teórica para que los docentes conozcan sus beneficios y pongan en práctica las directrices establecidas. La introducción es la parte que hace referencia a un análisis de la importancia de la propuesta, manifestando la necesidad de poder ofrecer un producto teórico que amerita ser abordado para fortalecer los conocimientos de los docentes como actores principales para ejecutar acciones comunicativas positivas, tanto interna como externamente.

En la justificación, se hace referencia a que ante el problema es factible aplicar la propuesta, teniendo como referencia los resultados del diagnóstico que se realizó para lograr identificar las causas y consecuencias del problema, justificando de esta manera el diseño de la propuesta. Otra de las partes que se destacan son los beneficiarios de la propuesta, quienes serán los que van a recibir capacitación para luego llevar esos conocimientos a la práctica. Se plantean también en ella los objetivos, el general, que es el que orienta el objeto o logro a alcanzar; y los específicos, en cambio, direccionan el cumplimiento del objetivo general.

Otra de las partes a más de las ya mencionadas, es la fundamentación teórica, la misma que expone las teorías en que se fundamenta la propuesta, ofreciendo en su desenlace el sustento teórico respectivo. Para lograr un proceso eficiente, se plantea la metodología, la misma que orienta el proceso del diseño y aplicación de la propuesta, siendo la que presenta los métodos, técnicas y procedimientos metodológicos a seguir para cumplir con los objetivos de la propuesta.

En la estructura, también se hace referencia a la caracterización de la propuesta, siendo el apartado que caracteriza la importancia de la aplicación de un manual de comunicación, para garantizar una eficiente comunicación interna y externa. Se presenta también el tipo de propuesta que se ha diseñado la misma que su aplicación es de tipo formativa, porque al plantear un proceso de socialización de su contenido va motivando a que se asimilen esos conocimientos. Y, por último, tenemos el manual de comunicación, que se presenta como alternativa de solución al problema. En este manual se exponen las directrices y los parámetros que se plantean para que sean puestos en práctica.

### **3.10. Caracterización de la propuesta**

La propuesta se caracteriza por ser formativa en el campo de la comunicación eficaz, en donde se plantean directrices que van a ser más eficientes los canales de comunicación interna y externa entre todos los actores educativos, para que exista una notable participación humana por parte de quienes forman parte de la institución educativa, siendo factible la aplicación de la propuesta porque sus características ameritan a direccionar comportamientos comunicativos que motivan la participación y el desenlace armónico en todas las dependencias institucionales.

Se destaca de esta manera que la propuesta incide directamente en el comportamiento comunicativo institucional, que al cumplir con las directrices y parámetros que abarca cada una de ellas, se logrará que el clima laboral sea motivador, alentador y sobre todo práctico en el desempeño auténtico de los actores educativos.

### **3.11. Tipo de propuesta**

La propuesta se aplica de manera presencial, destacándose por ser de tipo formativa, porque al plantear un proceso de socialización de talleres se está motivando a que los participantes del evento se formen de manera que les motiva los contenidos de cada taller. Como ya se explicó, la forma de aplicación de la propuesta se lo organizó por medio de talleres que se basan en las directrices del manual, explicando su proceso incidencia y acciones que permiten alcanzar un nivel comunicativo favorable para el accionar educativo institucional.

La implementación de la propuesta está a cargo de los docentes participantes de los talleres, quienes serán los que apliquen los conocimientos en las aulas de clase y a nivel institucional con todos los actores educativos y de esta manera lograr los objetivos planteados en este estudio, que consiste en mantener un ambiente comunicativo eficaz, siguiendo las directrices que se han abordado, para poder crear un clima laboral agradable y productivo en lo que respecta al desenlace profesional de los educadores.

Los resultados obtenidos de implementar las directrices de comunicación serán evaluados y tendrán un impacto en el desempeño de cada participante en el ámbito educativo, así como en la promoción de un ambiente laboral que fomente tanto la comunicación interna como externa. El conjunto de acciones llevará a una evaluación de la calidad del proceso llevado a cabo al implementar la propuesta.

### **3.12. Contenido del Manual de Comunicación**

El manual de comunicación para mejorar el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi, se presenta con la finalidad de abordar un problema que viene siendo resistente al no tener directrices establecidas a nivel institucional para llevar a cabo un comportamiento general, en donde se evidencie la comunicación eficaz. Es de esta manera, como se plantea este documento como un planteamiento que desde el análisis diagnóstico se pudo determinar que es conveniente plantear a los docentes un manual que satisfaga sus necesidades comunicativas y logren que, a nivel interno y externo, exista la comunicación respectiva para satisfacer cualquier inquietud y necesidad de poder conocer el dinamismo armónico del desenlace educativo dentro de la institución.

A continuación, se presentan las directrices que se constituyen en el contenido de esta manual, mostrando el accionar a llevar a cabo para mantener relaciones comunicativas con todos quienes forman parte de la institución.

#### **Directriz 1: Utilizar el canal adecuado para cada tipo de comunicación:**

##### **Correo institucional:**

- Los directivos deben enviar comunicaciones oficiales a los docentes, informándoles sobre disposiciones ministeriales, resoluciones institucionales, actualizaciones y procedimientos administrativos y académicos.
- Utilizar para compartir recursos, enlaces y herramientas educativos relevantes.



- Utilizar para coordinar sesiones, eventos socioculturales, deportivos, religiosos y otras actividades relacionadas con la gestión y planificación escolar.

### **Facebook**

- La Comisión de Comunicación debe publicar eventos y noticias relevantes de la institución educativa fomentando el sentido de pertenencia institucional.

- La Comisión de Comunicación puede compartir enlaces, materiales de capacitación y artículos educativos que les proporcionen los actores educativos.

- Los actores educativos pueden interactuar con preguntas, comentarios y mensajes de manera rápida y directa.

- La Comisión de Comunicación debe variar el tipo de contenido para mantener el interés de los seguidores. (Texto, imágenes, videos, enlaces, encuestas, etc.)

### **WhatsApp:**

- Utilizar para intercambiar mensajes sobre asuntos urgentes, consultas rápidas, recordatorios y fechas límite de manera inmediata.

- Crear grupos específicos de WhatsApp para coordinar actividades curriculares o extracurriculares entre actores educativos.

- Los docentes pueden formular preguntas a los directivos sobre procesos administrativos y académicos o cualquier otro tema relacionado con su labor educativo.

- Custodiar la información, privacidad y la confidencialidad de la documentación proporcionada.

- Mantener un lenguaje adecuado y respetuoso entre los actores educativos.

- Evitar discutir asuntos delicados, sensibles o políticos entre los actores educativos.

- Evitar enviar mensajes constantes o intrusivos fuera y dentro del horario laboral.

- Evitar esperar respuestas inmediatas o exigir una disponibilidad constante por parte de los docentes, respetando sus horarios y tiempos de respuesta debido a compromisos laborales o personales.

### **Directriz 2: Establecer horarios y tiempos de respuesta:**

#### **Correo institucional**

- Respetar el horario de descanso de los docentes, debiendo enviar correos o información en horas laborales.



- Esperar respuestas de la información solicitada durante el tiempo laborable, no exigir o interrumpir el horario de descanso.
- Establecer desde la propia autoridad en los mensajes enviados a los docentes el tiempo de entrega de las respuestas, puede ser de 24 a 48 horas.
- Enviar las comunicaciones o documentos importantes con tiempo, es decir, de 2 a 3 días antes.

#### Facebook

- Subir información a las redes sociales en tiempo real, para garantizar la armonía y la aceptación social.
- Se debe actualizar la información que se sube en las redes sociales cuando la ocasión lo amerite para no saturar a los seguidores con demasiado contenido.
- La Comisión de Comunicación debe difundir y comunicar la información en las redes sociales en horarios estratégicos para maximizar el alcance y la interacción de los seguidores.
- La Comisión de Comunicación debe designar un responsable para monitorear y responder los comentarios y mensajes privados de manera oportuna.
- La Comisión de Comunicación debe realizar un seguimiento permanente de las métricas de desempeño en cuanto al alcance, interacción e incremento de seguidores, para apreciar la efectividad de estrategias y ajustarlas según sea necesario.

#### WhatsApp

- Los directivos pueden definir horarios durante los cuales se espera que estén disponibles los docentes para comunicarse.
- Se debe establecer los plazos dentro de los cuales se espera que los docentes respondan a los mensajes de los directivos y viceversa.
- Los directivos deben comunicar los horarios y tiempos de respuestas a los docentes oportunamente para evitar malentendidos.

### **Directriz 3: Fomentar el uso de la comunicación escrita clara y concisa:**

#### Correo institucional

- Enviar un correo electrónico recordando a los docentes la fecha límite para presentar instrumentos y documentos curriculares.



- Comunicar los cambios en el horario de clases debido a eventos especiales o actividades escolares.
- Enviar instrucciones claras sobre cómo acceder a los nuevos materiales de enseñanza y aprendizaje disponibles en la página del Ministerio de Educación.
- Redactar un asunto claro y descriptivo para facilitar la comprensión del mensaje utilizando viñetas o puntos clave.

#### Facebook

- Antes de compartir noticias o información, verificar su veracidad para evitar la propagación de noticias falsas o desinformación.
- Revisar que en las publicaciones se refleje la marca e imagen institucional. (Logo, colores institucionales, tono y estilo de redacción, valores, estética y elementos visuales)
- Publicar los logros sobresalientes en eventos académicos, culturales, deportivos y religiosos de los actores educativos.
- Ejecutar encuestas para recopilar opiniones y sugerencias de las publicaciones realizadas.
- Evitar enviar contenido inapropiado, ofensivo, violento o discriminatorio.

#### WhatsApp

- Antes de compartir noticias o información, verificar su veracidad para evitar la propagación de noticias falsas o desinformación.
- Cumplir con las normas establecidas por los administradores de los grupos y contribuir de manera positiva a las conversaciones.
- Mantener un tono respetuoso en todas las conversaciones y evitar discusiones o conflictos.
- Fomentar la comunicación escrita clara y concisa mediante el uso de mensajes breves y directos, evitando la ambigüedad para garantizar que la información se transmita de manera efectiva.
- Establecer grupos específicos según las funciones asignadas con fin de facilitar la interacción efectiva entre sus miembros.
- Evitar enviar contenido inapropiado, ofensivo, violento o discriminatorio.

- Evitar enviar mensajes no solicitados, cadenas, o publicidad no autorizada en los grupos o al contacto individual.

**Directriz 4: Respetar la privacidad y confidencialidad:**

Correo institucional

-Utilizar únicamente para comunicaciones relacionadas con asuntos educativos y administrativos.

- Utilizar sistemas de cifrado y medidas de seguridad adecuadas para proteger la información confidencial.

- Verificar que cada docente disponga de un usuario y contraseña activa, y concientizar la importancia de proteger la privacidad de su cuenta.

-Establecer una política clara de retención de datos que especifique cuánto tiempo se conservará los correos electrónicos y otros documentos antes de ser eliminados de forma segura para proteger la privacidad de la información.

-Capacitar de manera permanentemente a los directivos y docentes sobre seguridad de la información para evitar correos fraudulentos que puedan comprometer la privacidad de los datos.

Facebook

-Establecer una política de privacidad clara para el grupo de Facebook que explique quién puede unirse, para proteger la privacidad de los miembros del grupo.

- Revisar y aprobar las solicitudes de membresía al grupo de Facebook.

- Garantizar el respeto a la privacidad y los derechos de los participantes a través del consentimiento informado.

- Designar un responsable de la Comisión de Comunicación para monitorear las publicaciones y comentarios en la página, con la finalidad que se respete las normas de privacidad y confidencialidad para eliminar cualquier contenido inapropiado.

WhatsApp

- Utilizar las funciones de privacidad de WhatsApp.

- El o los administradores de los grupos serán los responsables de agregar o eliminar a los miembros para salvaguardar su privacidad.

- Evitar compartir información personal.

**Directriz 5: Evitar la sobrecarga de información:**

## Correo institucional

- Enviar información relevante y urgente.
- Utilizar etiquetas o categorías para organizar correos.
- Crear listas de distribución por departamentos para dirigir y enviar comunicaciones específicas, evitando correos generales.
- Capacitar a directivos y docentes sobre cómo archivar y etiquetar los correos electrónicos de manera efectiva, sin tener que revisar continuamente la bandeja de entrada.

## Facebook

- Planificar y programar las publicaciones en la página de Facebook para distribuir la información de manera equilibrada durante la semana, evitando la saturación de contenido.
- Designar un responsable de la Comisión de Comunicación para que filtre y apruebe las publicaciones.
- Organizar el contenido de la página de Facebook en secciones para diferentes tipos de información, para facilitar la búsqueda de la información.

## WhatsApp

- Enviar mensajes directos solo cuando sea necesario y relevante.
- Limitar la cantidad de grupos de WhatsApp a los que se agrega a los docentes para evitar la multiplicación de conversaciones.
- Ser consciente de los horarios en los que se envían mensajes a través de WhatsApp y evitar mensajes fuera del horario laboral.

**Directriz 7: Establecer protocolos para emergencias: desastres naturales y fallecimientos.**

## Correo institucional

- Enviar comunicaciones oficiales y actualizaciones al personal docente sobre protocolos de emergencia en caso de desastres naturales, facilitando instrucciones claras y procedimientos.
- Mantener actualizada los contactos del personal docente, para garantizar que puedan recibir comunicaciones y ser contactados en caso de emergencia.



- Establecer listas de contactos para facilitar la coordinación y colaboración entre directivos y comisión de comunicación durante la situación de emergencia, permitiendo una respuesta rápida y eficiente.
- Guardar documentos importantes relacionados con los protocolos de emergencia, mapas de rutas de evacuación, listas de verificación de seguridad y procedimientos de contactos de emergencia.

### 3.13. Validación del instrumento por el experto

Instrucciones generales para el experto

- ✓ Determinar cada uno de los ítems que establece relación con la variable investigativa.
- ✓ Se presenta una tabla de evaluación, en la cual podrá emitir su opinión acerca de cada uno de los ítems que conforman el instrumento.
- ✓ Existe una evaluación general del instrumento, donde podrá señalar todos aquellos aspectos que, a su juicio, considere importantes para mejorar el contenido.

#### Identificación del experto:

Nombre y Apellido:
Profesión e Institución donde trabaja:
<b>Títulos obtenidos</b>
Pregrado: _____
Institución: _____
Año: _____
Postgrado: _____
Institución: _____
Año: _____

**Identificación de la investigación:****Objetivo general**

Analizar los diferentes canales de comunicación que existen tanto internos como externos en el campo educativo mediante el uso de herramientas como la entrevista, la encuesta y la revisión documental para proponer un manual que mejore la comunicación entre los actores educativos y por ende el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

**Objetivos específicos**

1. Analizar los diferentes canales internos y externos para mejorar la comunicación entre los actores educativos.
2. Identificar los diferentes factores que benefician el clima laboral de una institución educativa.
3. Proponer un manual que mejore la comunicación entre los actores educativos y por ende el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

**Variable del estudio**

La variable: La comunicación eficaz, se manejó a través de las siguientes dimensiones:

- Percepción
- Conocimiento
- Eficiencia
- Calidad de la comunicación

La variable: El clima laboral, se manejó a través de las siguientes dimensiones:

- Liderazgo
- Relaciones laborales
- Autonomía
- Igualdad
- Condiciones físicas
- Reconocimiento
- Motivación
- Empoderamiento
- Cultura organizacional

- Resolución de conflictos
- Comunicación

### Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
La comunicación eficaz	Percepción	Claridad en la comunicación entre directivos y docentes.	1
	Conocimiento	Conocimiento de los canales de comunicación internos.	2
		Conocimiento de los canales de comunicación externos.	3
	Eficiencia	Rapidez de respuesta de los canales de comunicación internos.	4
	Calidad de la comunicación	La información emitida por los directivos es oportuna y precisa.	5
Clima laboral	Liderazgo	Fomento de la participación y la comunicación abierta.	6
	Relaciones laborales	Colaboración en el trabajo entre los actores educativos	7
	Autonomía	Libertad para tomar decisiones.	8
	Igualdad	Oportunidades equitativas de crecimiento y desarrollo.	9
	Condiciones físicas	Seguridad y confort que brinda la institución educativa.	10
	Reconocimiento	Reconoce el mérito y desempeño profesional.	11
	Motivación	Apoyo para su crecimiento profesional y personal	12
	Empoderamiento	Criterio importante en la toma de decisiones.	13
	Cultura organizacional	Cultura organizacional integra a los actores educativos.	14
	Resolución de conflictos	Abordan con eficiencia los conflictos laborales.	15
	Comunicación	Facilita la resolución de malentendidos y problemas.	16

Fuente: Elaborado por las autoras (2023)

#### 3.1.4. Validación de la propuesta: Manual de Comunicación para mejorar el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

El manual de comunicación fue validado mediante el método de criterios de expertos, reconocido y aplicado en trabajos investigativos de corte similar al presente estudio.

##### Primera fase. Sobre selección de posibles expertos.

La selección de expertos se realizó en dos momentos: en el primer momento se eligió un grupo de 10 posibles expertos, docentes procedentes del mundo académico, los cuales son poseedores de conocimientos suficientes de la comunicación organizacional.

Todos los expertos consultados poseen título académico de cuarto nivel, y tienen vasta experiencia en el ejercicio de la cátedra, así como en el desempeño de funciones directivas.



N°	Perfil Académico de los Posibles Expertos	Cantidad
1	Magíster en Gerencia Educativa	4
2	Magíster en Didáctica de Educación Superior	2
3	Docentes con Experiencia en Enseñanza Online	4
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>

Con relación a los años de experiencia en la Educación Superior

N°	Años de experiencia en la Educación Superior	Cantidad
1	5 a 9 años	2
2	10 a 14 años	4
3	15 a 20 años	4
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>

A este grupo se le envió el cuestionario correspondiente a su autoevaluación de nivel de experticia (Ver anexo 5), con el cual pudo calcularse el coeficiente **K**, que determina la competencia de un experto. Para el cálculo de K, se aplicó la fórmula:

$$K = \frac{1}{2} (k_c + k_a)$$

Donde:

**K<sub>c</sub>**, es el coeficiente de conocimiento del experto sobre el tema en consulta, el cual se calcula a partir de la autovaloración del propio experto en una escala del 0 al 10. En este caso el cero indica que la persona no posee absolutamente ningún conocimiento de la problemática en estudio, mientras que el 10 expresa pleno conocimiento.

**K<sub>a</sub>**, es el coeficiente de preparación de cada experto, sobre la base de nivel de preparación, producido como resultado de diversas fuentes, acciones, experiencia o estudios, de cada experto.

El coeficiente de competencia (**K**) se interpreta con base en el siguiente código:

Si  $0,8 \leq K < 1,0$  el coeficiente de competencia es Alto.

Si  $0,5 \leq K < 0,8$  el coeficiente de competencia es Medio.

Si  $K < 0,5$  el coeficiente de competencia es Bajo.

El resultado sobre la encuesta de autovaloración de los expertos sobre el grado de conocimiento **Kc** se detalla en el Anexo N° 6.

El resultado sobre la encuesta de autovaloración de los expertos sobre las fuentes de argumentación **Ka** se detalla en el Anexo N° 7.

El resultado consolidado sobre el coeficiente de competencia **K** de los 10 posibles expertos se detalla en el Anexo 8.

El promedio de **K** para los 10 expertos fue de **0.86**, que es considerado un alto índice de competencia de los expertos seleccionados. Esto permitió seleccionar a los expertos con mayor nivel de conocimiento sobre la materia que se aborda. Para la segunda parte de aplicación del método Delphi se excluyeron los expertos que obtuvieron un índice de competencia menor de 0,8, ya que es considerado medio, por lo tanto, se consideraron 6 expertos, con un índice de competencia **K de 0.94** de promedio. (Ver anexo 9).

### **Segunda fase. Sobre validación de elementos de la Propuesta.**

El objetivo fundamental de la segunda fase fue obtener de los 6 expertos seleccionados, los criterios de validación sobre la pertinencia y factibilidad del manual de comunicación, para lo cual se elaboró una guía de orientación (Ver anexo 10) y un cuestionario sobre los aspectos considerados más importantes incluyendo 5 criterios de validación: Muy Adecuado (MA), Bastante Adecuado (BA), Adecuado (A), Poco Adecuado (PA) e Inadecuado (I), con una valoración entre 1 y 5, permitiendo la validación final de la propuesta. (Ver anexo 11).

Como resultados de la aplicación de este instrumento, encontramos los resultados de los indicadores generales para evaluar la viabilidad y la pertinencia en la Dimensión I (Concepción teórico – metodológica) (Ver anexo 12), la Dimensión II (Fundamentos teóricos – metodológicos que sustentan la Propuesta) (Ver anexo 13) y la Dimensión III (Configuración estructural y funcional de la Propuesta) (Ver anexo 14).

La interpretación de los resultados cuantitativos, los niveles de frecuencias expresados por los expertos en sus evaluaciones evidencian el nivel de pertinencia y viabilidad del manual de comunicación. De manera favorable dentro de los aspectos evaluados por los expertos están la pertinencia de los fundamentos teóricos y metodológicos, la importancia de la aplicación práctica y el carácter novedoso del manual de comunicación. Todos los expertos reconocen el carácter pertinente de contribuir para mejorar la comunicación. Sus criterios y valoraciones están a favor

de introducir el manual de comunicación y que se adecuen a las necesidades reales de la institución educativa, superando las concepciones y enfoques tradicionales.

Las valoraciones hechas por los expertos permitieron la adecuación y contextualización en los fundamentos metodológicos del manual de comunicación presentado en correspondencia con las demandas relacionadas con la comunicación eficaz. El diagnóstico y la caracterización de las necesidades de una comunicación eficaz sugieren determinar directrices y parámetros para la implementación del manual de comunicación, sensibilizar a los actores educativos que participan en el manual de comunicación, en la necesidad de concretarlo en la práctica y evaluar su impacto de perfeccionamiento y actualización.

La mejora de la comunicación eficaz entre los actores educativos debe derivar del cumplimiento de las directrices y parámetros establecidos en el manual de comunicación, su implementación no solo fortalece el clima laboral, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo. El manual de comunicación permitirá a los directivos y docentes estar a la vanguardia de la práctica y tomar decisiones acertadas sobre los cambios que debe introducir en su actuación dentro de la institución educativa.

En la configuración del manual de comunicación, las relaciones de coordinación y subordinación entre sus componentes y funciones aseguran un proceso de comunicación enfocado en la optimización de recursos y formas de organización.

Los resultados son los siguientes para las tres dimensiones:

#### **Dimensión I Concepción teórico – metodológica.**

La siguiente tabla reflejan los resultados obtenidos:

<b>Etapas</b>	<b>Categorías</b>
1	Muy adecuado
2	Muy adecuado
3	Muy adecuado
4	Muy adecuado
5	Muy adecuado
6	Muy adecuado
7	Muy adecuado
8	Muy adecuado

### **Dimensión II Fundamentos teóricos – metodológicos que sustentan del Manual de Comunicación.**

En la tabla puede apreciarse la valoración de los expertos obtenidas con el procesamiento de los datos:

<b>Etapas</b>	<b>Categorías</b>
1	Muy adecuado
2	Muy adecuado
3	Muy adecuado
4	Muy adecuado
5	Muy adecuado

### **Dimensión III Configuración estructural y funcional del Manual de Comunicación.**

Esta tabla siguiente refleja los resultados del procesamiento de los datos obtenidos.

<b>Etapas</b>	<b>Categorías</b>
1	Muy adecuado
2	Muy adecuado
3	Muy adecuado
4	Muy adecuado
5	Muy adecuado

Las tres dimensiones presentadas para la valoración por la concordancia de los expertos fueron apreciadas de “muy adecuadas”.

El procesamiento estadístico de los datos y el análisis de las respuestas (sugerencias, recomendaciones, etc.) realizadas por los expertos, permitió apreciar el consenso de estos con relación a cada una de las dimensiones para desarrollar el trabajo metodológico sometido a sus valoraciones.

## CONCLUSIONES

1. La investigación realizada se enfocó en examinar la comunicación eficaz entre los actores educativos y su impacto en el clima laboral en la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi. El objetivo era analizar los distintos canales de comunicación, tanto internos como externos, con el propósito de mejorar la comunicación. Se evaluó la efectividad de estos canales en la interacción de los actores educativos, que reveló una falta de dinamismo y escasa incidencia comunicativa. Esto se atribuyó a la inexistencia de una estructura organizativa que respalde un ambiente laboral positivo, afectado por la gestión del directivo y la utilización limitada de medios tecnológicos.
2. Al completar la elaboración del marco teórico de este estudio, se procedió a examinar diferentes aspectos relacionados con la comunicación eficaz y el ambiente laboral de los docentes, respaldando estos análisis con referencias de obras de otros investigadores que han abordado temas similares. Se seleccionó lo más crucial y esencial para asegurar que esta investigación posea la originalidad y fundamentación teórica necesaria, valorando las aportaciones teóricas y prácticas que enriquecen un trabajo que es relevante para ser compartido con la comunidad educativa, debido a la importancia que tiene la comunicación en el contexto del entorno laboral de los docentes.
3. La metodología utilizada en este estudio se basó en el enfoque cualitativo, abarcando la investigación descriptiva, exploratoria y correlacional. Fue posible emplear tanto métodos teóricos como empíricos para respaldar las opiniones de los autores y participar en la muestra seleccionada mediante la aplicación de encuestas y entrevista. El estudio se dividió en tres fases: revisión teórica, análisis diagnóstico y modelado, a fin de llevar a cabo la investigación de manera detallada y exhaustiva.
4. Los hallazgos obtenidos del estudio sobre la entrevista realizada a los directivos indican que, según la investigación, la situación presente en la institución sugiere que hay escasos medios de comunicación eficaz disponibles. Debido a esto, es necesario asegurarse de que no hay barreras en la comunicación en el ambiente laboral y fomentar conductas que promuevan la colaboración en el trabajo entre los directivos y los docentes. En lo que se refiere a los hallazgos de la encuesta, los docentes expresan que carecen de vías concretas que les faciliten de manera activa una comunicación eficiente. Por lo tanto, es pertinente elaborar un manual de comunicación con el fin de potenciar el ambiente laboral en la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi.

### RECOMENDACIONES

1. Resaltar de manera efectiva en el reglamento interno un compromiso hacia todos los individuos que forman parte de la comunidad educativa, proponiendo la creación de vías de comunicación tanto dentro como fuera de la institución, tomando en cuenta el uso de tecnología y la interacción directa para potenciar un ambiente laboral positivo.
2. Compartir los hallazgos de este estudio con los docentes en su día a día, apreciando la implementación de las directrices propuestas con el fin de ofrecer un manual de comunicación sobre cómo llevar a cabo una comunicación efectiva, destinada a atender las necesidades y objetivos de la Educación.
3. Fomentar la implementación de nuevas y variadas directrices y parámetros destinados a impulsar y favorecer la culminación exitosa de una comunicación efectiva entre los actores educativos. Estas directrices deben contemplar la creación de espacios de comunicación interactivos y continuos entre todos los actores que forman parte de la institución, lo que resultará en una mejora significativa en el desenlace de la comunicación.
4. Proponer un manual de comunicación con el objetivo de mejorar el ambiente laboral es una idea positiva, ya que contribuiría tanto al entorno educativo actual como a futuras iniciativas que se lleven a cabo en la institución. Esto aseguraría que siempre se promuevan las prácticas necesarias para mantener un entorno comunicativo efectivo fundamentado en el diálogo. Por esta razón, se sugiere que se comparta este manual con todos los miembros de la comunidad educativa para que estén al tanto de su contenido y puedan beneficiarse de la información proporcionada.



### Referencias

- Acevedo, J. (2018). ¿Qué es una estrategia de comunicación digital? *Marketing digital y sitios web*, <https://www.socialmedia-panama.com/que-es-una-estrategia-de-comunicacion-digital/>.
- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95.  
<https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., y Pasquel, G. (2017). Gestión de comunicación corporativa consideraciones para el abordaje de su estudio práctico. *Revista Latina de Comunicación*, 72(1), 521-539. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81952828027>.
- Aladro, E. (2011). La teoría de la información entre las nuevas tecnologías de la comunicación. *Cuadernos de Información y Comunicación*, 16(1), 83-93.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93521629005>.
- Almanza, E., García, M., y Jiménez, Y. (2019). Developing and evaluating university student's discursive competence: a training strategy for teachers. *Transformación*, 15(3), 424-435.  
[http://scielosld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552019000300342&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielosld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552019000300342&script=sci_arttext&tlng=en)
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión competencias*. Buenos Aires: [https://www.u-cursos.cl/inap/2019/2/AP01211/3/material\\_docente/bajar?id\\_material=2799274](https://www.u-cursos.cl/inap/2019/2/AP01211/3/material_docente/bajar?id_material=2799274).
- Arreola, F., Pérez, A., y Canizales, J. (2023). Percepción de justicia y su efecto moderador en la identidad y compromiso organizacional en la empresa familiar. Desarrollo de supuestos teóricos. *Ciencias Administrativas*, 21(1), 1-10.  
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820007/html/>
- Arias, F. (2019). Investigación teórica, investigación empírica e investigación generativa para la construcción de teoría: Precisiones conceptuales. *Artículo de carácter divulgativo*, 1(1), 1-6. [https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/335927792\\_Investigacion\\_teorica\\_investigacion\\_empirica\\_e\\_investigacion\\_generativa\\_para\\_la\\_construccion\\_de\\_teor%C3%ADa\\_Precisiones\\_conceptuales\\_1/links/5d8481d2299bf1996f7e550b/Investigac](https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/335927792_Investigacion_teorica_investigacion_empirica_e_investigacion_generativa_para_la_construccion_de_teor%C3%ADa_Precisiones_conceptuales_1/links/5d8481d2299bf1996f7e550b/Investigac).



Asamblea Constituyente de Ecuador. (2008). *Asamblea Constituyente de Ecuador 2007-2008*.

Quito:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Asamblea\\_Constituyente\\_de\\_Ecuador\\_de\\_2007\\_y\\_2008#:~:text=La%20Asamblea%20fue%20conformada%20por,prorrogables%20por%2060%20d%C3%ADas%20m%C3%A1s](https://es.wikipedia.org/wiki/Asamblea_Constituyente_de_Ecuador_de_2007_y_2008#:~:text=La%20Asamblea%20fue%20conformada%20por,prorrogables%20por%2060%20d%C3%ADas%20m%C3%A1s).

Bagur, S., Rosselló, M., Paz, B., y Verger, S. (2021). El enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 27(1), 1-10.

<https://www.redalyc.org/journal/916/91668059003/html/>.

Baldeon, J. (2023). El método empírico – analítico en la práctica profesional pedagógica.

*Ducanatura*, 4(1), 53–60. <https://doi.org/10.26490/uncp.educanatura.2022.4.1.1769>.

Barón, M., Duque, A., Mendoza, F., y Quintero, W. (2021). Redes sociales y relaciones digitales, una comunicación que supera el cara a cara. *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa*, 1(1), 123-134.

<https://editic.net/ripie/index.php/ripie/article/download/29/24/47>

Bayer, C. (2005). *Comunicación eficaz una competencia para lograr el éxito organizacional* Chía- Colombia: Universidad la Sabana.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4624/130814.pdf>.

Becerra, G., y Erreyes, A. (2013). Los medios de comunicación de masas y las noticias como objeto de estudio en la sociología. *Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad*, 28(1), 47-60.

<https://www.redalyc.org/pdf/3112/311226876005.pdf>.

Bernal, A. (2021). Comunicación efectiva y acciones para el buen vivir en la educación superior. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 4(8), 31-35.

<https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/68>.

Bernal, A., Cañarte, C., Macias, T., y Ponce, M. (2022). la comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 682-295.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dialne>

t.unirioja.es/descarga/articulo/8482994.pdf&ved=2ahUKEwimmcm8krOFaxVlt4QIHb8\_Bsc4ChAWegQIERAB&usg=AOvVaw026fr\_vg-ePBsX1YDp6g\_a.

Cabrera, A., Rebollo, C., y Rodríguez, M. (2021). Desarrollo de estrategias investigativas a través de u diseño de investigación acción. *Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación en Iberoamérica*, 8(16), 1-16.

<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/244>.

Castillo, E., y Espinel, J. (2022). *La incidencia del clima laboral en la satisfacción organizacional de los colaboradores del área administrativa en una universidad ecuatoriana*. Quito: UNEMI.

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/6845/1/Elizabeth%20Castillo%20S%20alvatierra.pdf>.

Castro, M. (2019). Ambientes de aprendizaje. *Sophia*, 15(2), 1.6.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-89322019000200040](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322019000200040).

Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., y Garcés, J. (2022). Técnicaas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempos de pandemia. *Dominio de Ciencia*, 8(1), 1165-1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>.

Colás, M., De Pablos, J., y Ballesta, J. (2018). Incidencia de las TIC en la enseñanza en el sistema educativo español: Una revisión de la Investigación. *Revista de educación a distancia*, 18(56), 1-10. <https://revista.um.es/red/article/view/321471>.

Constitución de la República de Ecuador. (2008). *Constitución de la República de Ecuador 2008*. Quito: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Claro, C., Ayala, M., y Barros, P. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 20 (41), 1-27.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8535241.pdf>.

Clavijo, M. (2023). El clima laboral docente y su importancia en el proceso de enseñanza. *Ciencia Latina*, 7(2), 9499-9510. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.6050](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6050).

De la Lama, P., De la Lama, M., y De la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique.

*Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202.

<https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/570969250014.pdf>.

Del Rey, J. (2011). La comunicación social en la era de la globalización. *Revista Pensar Iberoamérica*, 5(1), 1-17. <https://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2011/08/65.pdf>.

Deroncele, A., Brito, J., Sánchez, M., Delgado, Y., y Medina, P. (2023). Método de modelación teórico-práctica en ciencias sociales. *Universidad y Sociedad*, 15(3), 366-384. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/3756/3687/>.

Domínguez, J. (2019). Los medios de comunicación aplicados a la educación. *Revista Digital*, 1(1), 1-10. <https://www.campuseducacion.com/blog/revista-digital-docente/los-medios-de-comunicacion-aplicados-a-la-educacion/>.

Dueñas, P., y Gómez, M. (2022). La comunicación empresarial en tiempos de Covid.

*Adreserchesic*, 27(1), 36- 48.

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8340671.pdf&ved=2ahUKEwiqxZrF17OFAxUFVzABHZEMA5MQFnoECBIQAQ&usg=AOvVaw3Xr\\_lmHr3GPtZ65zWJfZ7g](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8340671.pdf&ved=2ahUKEwiqxZrF17OFAxUFVzABHZEMA5MQFnoECBIQAQ&usg=AOvVaw3Xr_lmHr3GPtZ65zWJfZ7g).

Falcón, V., Pertile, V., y Ponce B. (2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales*: Argentina: VII Congreso Nacional de Geografía de Universidades Públicas y XXI Jornadas de Geografía de la UNLP.

[https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf).

Gavidia, A. (2022). La observación y la percepción en la investigación científica. *Revista médica Trujillo*, 17(4), 1-5.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/RMT/article/view/4977/5204>.

Gil, L., Martínez, G., y Rodríguez, C. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 1-10. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522022000300085](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000300085).

Giraldo, C., Naranjo, S., Tovar, E., y Córdoba, J. (2008). *Teorías de la comunicación*. Bogotá-Colombia: Universidad de Bogotá.

[https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field\\_attached\\_file/pdf-teorias\\_de\\_la\\_comunicacion-pag.-\\_web-11-15\\_0.pdf](https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf-teorias_de_la_comunicacion-pag.-_web-11-15_0.pdf).

- González, I. (2020). *Política educativa actores y pedagogía, de Carlos Ornelas, Marco Aurelio Navarro-Leal y Zaira Navarrete-Cázales*. Obtenido de Perfiles educativos:  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982020000100226](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982020000100226)
- Gumucio, A. (2004). El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social. *Investigación & Desarrollo, 12(1)*, 2-23. <https://www.redalyc.org/pdf/268/26800101.pdf>.
- Graham, M., y Dutton, W. (2019). Sociedad e Internet: cómo las redes de información y comunicación están cambiando nuestras vidas (2ª edición). *Oxford: Prensa de la Universidad de Oxford, 1(1)*, 460-480.  
<https://www.oii.ox.ac.uk/research/publications/society-and-the-internet-how-networks-of-information-and-communication-are-changing-our-lives-2nd-edition/>
- Hernández, M., Lluesma, M., y De Veras, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior, 38(2)*, 1-8.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142019000200006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006).
- Hernández, C y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta. 2019;2(1)*, 75-79. <https://camjol.info/index.php/alerta/article/download/7535/7746>.
- Hernández, R., Garay, R., Núñez, L., Fuster, D., Palacios, J., y Ocaña, Y. (2021). Investigating Instructors' and Students' Attitudes towards the Effectiveness of Having Target Cultural Knowledge on Learning English as a Foreign Language. *Int. J Soc Cult Lang [Internet]. 9(3)*, 64-72. [http://www.ijscil.net/article\\_246248.html](http://www.ijscil.net/article_246248.html).
- Hidalgo, P., y Andrade, A. (2019). 37Libertad de expresión y protección de derechos Revista Enfoques de la Comunicación Año 1 - No. 2 / Diciembre 2019 Los retos de la libertad de expresión en la era digital. *Revista Enfoques de la comunicación, 37-52*.  
<https://revista.consejodecomunicacion.gob.ec/index.php/rec/article/view/35/94>.
- Housen, A., y Kuiken, A. (2006). Complexity, Accuracy and Fluency in Second Language Acquisition. *Applied Linguistics, 30(4)*, 1-22. <https://doi.org/10.1093/applin/amp048>.

- Huamani, S. (2019). *Habilidades de investigación pedagógica en los docentes de primaria*. Perú: Universidad Nacional de Tumbes.  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI%2C%20SOFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ibarra, M., González, A., y Rodríguez, G. (2023). Aportaciones metodológicas para el uso de la entrevista semiestructurada en la investigación educativa a partir de un estudio de caso múltiple. *Revista de Investigación Educativa*, 41(2), 501–522.  
<https://doi.org/10.6018/rie.546401>.
- Imamura, J., Keeling, M., y Barreto, I. (2019). La gestión del conocimiento como plataforma para socializar la producción científica. *Artículo original cujae*, 1(1), 1-6.  
<https://www.redalyc.org/journal/3604/360464918006/>.
- Intriago, M., Vélez, M., Zambrano, N., y Santana, G. (2021). Impacto de la comunicación educativa a través de la Tecnología de la Información y Comunicación en el contexto universitario ecuatoriano. *Florida Journal of development*, 2(2), 3393-3404.  
<https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/download/460/427/1383>.
- Jaramillo, L., y Aguirre, J. (2021). Asuntos críticos acerca del método en investigación educativa.  
*Cinta de moebio*, 71(1), 150-163.  
<https://www.redalyc.org/journal/101/10168837004/10168837004.pdf>.
- Karimy, S., y Pishkar, K. (2017). The Relationship among ELT Students' Speaking Accuracy and Fluency and Teachers' Oral Skill Class Presentation. *Journal of Applied Linguistics and Language Research*, 4(2), 47-56. Retrieved from  
<http://www.jallr.com/index.php/JALLR/article/view/533/pdf533>.
- Kovaité, k., Sumakaris, P., y Stankeviciene, J. (2020). Digital Communication Channels in Industry. *Management: Journal of Contemporary*, 171-191.  
<https://doi.org/10.30924/mjcmi.25.1.10>.
- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>.

- Lara, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Recepción*, 4(1), 41-52.  
<https://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/download/50/588>
- Ley Orgánica de Comunicación. (2019). *Ley Orgánica de Comunicación*. Quito:  
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/Ley-Organica-de-Comunicaci%C3%B3n.pdf>
- Lovato, I. (2013). *El rol de la Comunicación en el Clima Laboral*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3304/1/T1223-MDTH-Lovato-El%20rol.pdf>.
- Maldonado, A. (2019). *“Buen Vivir y Educación: ¿Otro aprendizaje es posible?”* Guayaquil Ecuador: Universidad Casa Grande.  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/2171/1/Tesis2352MALb.pdf>
- MINEDUC. (2021). *Agenda Educativa Digital 2021 - 2025*. Quito: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/02/Agenda-Educativa-Digital-2021-2025.pdf>.
- Molina, S. (07 de 03 de 2024). *Comunicación empresarial tendencias 2024*. Obtenido de <https://redcomprofesionales.org/comunicacion-empresarial-tendencias-2024-las-5-mejores/>
- Morales, J. (2024). Interacción entre los diversos actores educativos para el fortalecimiento de sus capacidades en una institución educativa. *Llimpi* 4(1), 1-15.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.researchgate.net/publication/378189848\\_INTERACCION\\_ENTRE\\_LOS\\_DIVERSOS\\_ACTORES\\_EDUCATIVOS\\_PARA\\_EL\\_FORTALECIMIENTO\\_DE\\_SUS\\_CAPACIDADES\\_EN\\_UNA\\_INSTITUCION\\_EDUCATIVA&ved=2ahUKE](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.researchgate.net/publication/378189848_INTERACCION_ENTRE_LOS_DIVERSOS_ACTORES_EDUCATIVOS_PARA_EL_FORTALECIMIENTO_DE_SUS_CAPACIDADES_EN_UNA_INSTITUCION_EDUCATIVA&ved=2ahUKE).
- Nisar, T., Prabhakar, G., y Strakova, L. (2019). Beneficios de la información en redes sociales, gestión del conocimiento y organizaciones inteligentes. *Revista de investigación empresarial*, 94(1), 264-272.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296318302303>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2007). *Asamblea Mundial de la Salud - WHA60.26 Salud de los trabajadores: plan de acción mundial*. Geneva: Switzerland: OMS.  
[https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA60/A60\\_R26-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA60/A60_R26-sp.pdf).

- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana*, 36(1), 188-193. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v36n2/2619-6107-rcci-36-02-188.pdf>.
- Palacios, L., Curiel, R., y Peñaranda, K. (2022). Innovación en la gestión educativa: *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 1476-1490. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.47>.
- Pantoja, F. (01 de 06 de 2019). *Comunicación y Sociedad*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/412136119/Comunicacion-y-Sociedad>
- Parrales, M., Sornoza, D., Cano, J., y Moreira, M. (2018). A look about communication in Higher Education. *Polo del Conocimiento*, 3(6), 277-289. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i6.525>.
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(1), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>.
- Quintanilla, L., Quintanilla, C., y Prieto, Y. Incidencia del clima laboral en el desempeño docente de la carrera de Licenciatura en Educación Básica en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE. *Revista Digital Publisher*, 7(1), 116-135.
- Quero, Y., Mendoza, F., y Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292493.pdf>.
- Reyes, S., y Lazarbal, A. (2023). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A. *Uniandes Episteme*, 10(1), 41-53. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2833>
- Ríos, E., Páez, H., y Bardos, J. (2020). *Estrategias de comunicación*. Colombia: Red Iberoamericana de pedagogía. <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>.

- Rodríguez, J., Ávila, G., Pérez, S., Rivera, C., y Flores J. (2022). Enfoque comunicativo como estrategia didáctica para mejorar la expresión oral del idioma inglés en tiempos de pandemia. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 41(1), 1-7.  
<http://doi.org/10.5281/zenodo.6370130>.
- Rivera, A., y Delgado, D. (2021). *Aprendizaje de la Comunicación Humana. El buen léxico y la forma de escribir son una carta de presentación*. Manabí-Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro. <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2021/07/aprendizaje-de-comunicacion-humana.pdf>.
- Roméu, A. (2014). *El enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural en la enseñanza de la lengua y la literatura*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3606/360634165004.pdf>
- Rosado, M., Lluesma, M., y De Veras, B. (2023). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana De Educación Superior*, 38(2), 1-15. <https://revistas.uh.cu/rces/article/view/2384>.
- Salazar, L. (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales Educativas. *Revista Ciencia, Educación y Desarrollo*. 1(1), 1-14.  
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/327/406>.
- Sardiñas, Y., Domínguez, I., y Reinoso, C. (2020). La comunicación educativa: su desarrollo en el profesor de secundaria básica. *Varona no.71*, 1-8.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1992-82382020000200018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382020000200018).
- Sáenz, C. (2021). *medición de los impactos de la difusión de la innovación de un proyecto de responsabilidad social*. Perú: Universidad Ramón Llull.  
[https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/83607/S%C3%81ENZ%20ACOSTA\\_Tesis%20Doctoral\\_2012-04-09\\_FV.pdf](https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/83607/S%C3%81ENZ%20ACOSTA_Tesis%20Doctoral_2012-04-09_FV.pdf).
- Sánchez, A., García, D., Cabrera, L., y Erazo, J. (2020). Incidencia de los medios de comunicación en la Educación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(1), 1-20. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i1.801>
- Serrano, M. Piñuel, J., Gracia, J., y Arias, M. (1982). *Teoría de la Comunicación*. Madrid:  
[https://www.uv.mx/personal/paguirre/files/2011/05/Teoria-de-La-Comunicacion.libro\\_.pdf](https://www.uv.mx/personal/paguirre/files/2011/05/Teoria-de-La-Comunicacion.libro_.pdf).

- Toro, V., Camacho, G., Pinza, E., y Paredes, F. (2018). The Use of the Communicative Language Teaching Approach to Improve Students Oral Skills. *English Language Teaching, 12(1)*, <https://doi.org/10.5539/elt.v12n1p110>
- Torres, A. (17 de 05 de 2017). *La teoría de la comunicaión humana de Paull Wattzlawick*. Obtenido de [https://psicologiaymente.com/social/teoria-comunicacion-humana-paul-watzlawick#google\\_vignette](https://psicologiaymente.com/social/teoria-comunicacion-humana-paul-watzlawick#google_vignette)
- Ugalde, C. (2019). Redes sociales y nuevas tecnologías. *Revista de comunicación, 17(1)*, 6-8. <https://raco.cat/index.php/ObraDigital/article/view/363780>
- Valarezo, C., Celi, S., Rodríguez, D., y Sánchez, V. (2020). Caracterización general y evolución de la personalidad en la primera infancia. *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu, 4(16)*, 1-8. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2616-79642020000400010](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642020000400010).
- Vergara, A. (2023). *Clima laboral, Retención de Colaboradores y Comunicación Interna: Cuatro Casos de Estudio*. Quito: ECOTEC. <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/view/95/129/1279-1>.
- Verástegui, M., Úbeda, J., y Manso, J. (2022). Una revisión sobre programas de observación de la práctica educativa. *Cuadernos Investigación Educación, 13(2)*, 1-8. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-93042022000200022](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93042022000200022).
- Vicenté, O. (25 de 04 de 2023). *La importancia de la comunicación efectiva en el entorno laboral*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-importanc%C3%ADa-de-comunicaci%C3%B3n-efectiva-en-el-entorno-oswaldo-vicent%C3%A9>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Revista Ciencia Latina, 1(1)*, 1-15. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620>.
- Watzlawick (2002). *Teoría de la comunicación humana*. Buenos Aires: Editorial Herder. <https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick-1.pdf>.
- Wolf, M. (1991). *La investigación de la comunicación de masas*. Barcelona: Paidós. <https://catedracoi2.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/05/wolf-mauro-investigacion-de-la-comunicacion-de-masas.pdf>



**ANEXOS**

**Anexo 1**

**FORMATO DE LA ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS**

**Objetivo:** Conocer el criterio de los directivos de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi mediante la aplicación de esta entrevista con el propósito de analizar la influencia de la comunicación eficaz en el desarrollo del clima laboral de los docentes.

**Preguntas.**

La institución educativa cuenta con canales de comunicación preestablecidos para que exista una comunicación eficaz entre los actores educativos.

.....  
.....  
.....

¿Los canales de comunicación implementados garantizan que los docentes reciban la información de manera oportuna y precisa?

.....  
.....  
.....

¿Cómo evaluaría la eficacia de los canales de comunicación establecidos para transmitir información a los docentes de la institución educativa?

.....  
.....  
.....

¿Cómo percibe usted el clima laboral entre los actores educativos?

.....  
.....  
.....

Durante su gestión ha planificado eventos de capacitación en referencia a la comunicación eficaz.



.....  
.....  
.....  
¿Qué acciones implementaría usted para mejorar la comunicación eficaz y el clima laboral entre los actores educativos?

.....  
.....  
.....

Gracias por su colaboración

**Anexo 2****FORMATO DE LA ENCUESTA PARA DOCENTES**

**Objetivo:** Conocer el criterio de los docentes de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi mediante la aplicación de esta encuesta con el propósito de analizar la influencia de la comunicación eficaz en el desarrollo del clima laboral de los docentes.

**Indicaciones:** Cada pregunta tiene opciones valorativas del 1 al 4, (4 Siempre, 3 Casi siempre, 2 A veces y 1 Nunca), leer cada pregunta y de acuerdo con su criterio ir señalando con una X la respuesta que crea conveniente.

1. Considera usted que existe claridad en la comunicación entre los directivos y docentes.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

2. Usted ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación internos que existen en la institución educativa.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

3. Usted ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación externos que existen en la institución educativa.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces



Nunca

4. La rapidez de respuesta de los canales de comunicación internos que utiliza el directivo son eficientes en sus diversas direcciones comunicativas.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

5. La información emitida por los directivos es oportuna y precisa.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

6. Considera usted que el directivo fomenta la participación y la comunicación abierta entre los actores educativos.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7. Considera usted que existe una buena colaboración en el trabajo entre los actores educativos.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces



Nunca

8. Según su apreciación se siente con libertad para tomar decisiones en su lugar de trabajo.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

9. Según su criterio existen oportunidades equitativas de crecimiento y desarrollo para todos los actores educativos.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

10. Usted se siente satisfecho con las condiciones de seguridad y confort que brinda la institución educativa

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

11. Conoce usted que la institución educativa reconoce el mérito y desempeño profesional de los actores educativos.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca



12. La institución educativa le ha brindado apoyo para su crecimiento personal y profesional.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

13. Considera usted que su criterio es importante al momento de tomar decisiones.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

14. Cree usted que la cultura organizacional que existe integra a los actores educativos.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

15. Los directivos de la institución educativa abordan con eficiencia los conflictos laborales.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca



16. La comunicación interna facilita la resolución de malentendidos y problemas en la institución educativa.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

**Gracias por su colaboración**



### Juicio del experto y evaluación general

1. Considera usted que existe claridad en la comunicación entre los directivos y docentes.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

2. Usted ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación internos que existen en la institución educativa.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

3. Usted ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación externos que existen en la institución educativa.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca



Observaciones: \_\_\_\_\_

---

4. La rapidez de respuesta de los canales de comunicación internos que utiliza el directivo es eficiente en sus diversas direcciones comunicativas.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

5. La información emitida por los directivos es oportuna y precisa.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

6. Considera usted que el directivo fomenta la participación y la comunicación abierta entre los actores educativos.

Opción de respuesta

- Siempre
- Casi siempre
- A veces



Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

7. Considera usted que existe una buena colaboración en el trabajo entre los actores educativos.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

8. Según su apreciación se siente con libertad para tomar decisiones en su lugar de trabajo.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

9. Según su criterio existen oportunidades equitativas de crecimiento y desarrollo para todos los actores educativos.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre



A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

10. Usted se siente satisfecho con las condiciones de seguridad y confort que brinda la institución educativa

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

11. Conoce usted que la institución educativa reconoce el mérito y desempeño profesional de los actores educativos.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

12. La institución educativa le ha brindado apoyo para su crecimiento personal y profesional.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre



A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

13. Considera usted que su criterio es importante al momento de tomar decisiones.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

14. Cree usted que la cultura organizacional que existe integra a los actores educativos.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

15. Los directivos de la institución educativa abordan con eficiencia los conflictos laborales.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces



Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

16. La comunicación interna facilita la resolución de malentendidos y problemas en la institución educativa.

Opción de respuesta

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

**Tabla de validación**

Ítem	Usted en su práctica docente	5 TA	4 DA	3 N	2 ED	1 TD
1	Considera usted que existe claridad en la comunicación entre los directivos y docentes.					
2	Usted ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación internos que existen en la institución educativa.					
3	Usted ha sido informado sobre el uso y manejo de los canales de comunicación externos que existen en la institución educativa.					
4	La rapidez de respuesta de los canales de comunicación internos que utiliza el directivo es eficiente en sus diversas direcciones comunicativas.					
5	La información emitida por los directivos es oportuna y precisa.					
6	Considera usted que el directivo fomenta la participación y la comunicación abierta entre los actores educativos.					
7	Considera usted que existe una buena colaboración en el trabajo entre los actores educativos.					
8	Según su apreciación se siente con libertad para tomar decisiones en su lugar de trabajo.					
9	Según su criterio existen oportunidades equitativas de crecimiento y desarrollo para todos los actores educativos.					
10	Usted se siente satisfecho con las condiciones de seguridad y confort que brinda la institución educativa					
11	Conoce usted que la institución educativa reconoce el mérito y desempeño profesional de los actores educativos.					
12	La institución educativa le ha brindado apoyo para su crecimiento personal y profesional.					
13	Considera usted que su criterio es importante al momento de tomar decisiones.					
14	Cree usted que la cultura organizacional que existe integra a los actores educativos.					
15	Los directivos de la institución educativa abordan con eficiencia los conflictos laborales					
16	La comunicación interna facilita la resolución de malentendidos y problemas en la institución educativa.					

Fuente: Elaborado por las autoras (2023)



Anexo 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO ENCUESTA CERRADA

**Objetivo general:** Conocer el criterio de los docentes de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi mediante la aplicación de esta encuesta con el propósito de analizar la influencia de la comunicación eficaz en el desarrollo del clima laboral de los docentes.

**P:** Pertinente

**NP:** No Pertinente

EXPERTO: \_\_\_\_\_

ITEM	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Redacción		OBSERVACION
	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											

Fuente: Elaborado por las autoras (2024)



### Constancia de juicio de experto

Yo, \_\_\_\_\_ titular de la cédula de identidad número No. \_\_\_\_\_, a través de la presente, certifico que realicé el juicio de experto al presente instrumento diseñado por las autoras: Lic. Carmen Beatriz Cañar Lalangui con C.I.1900428457 y Lic. Lourdes Marina Morocho Paladines, con C.I.1900706282 para la investigación referente al trabajo especial de grado titulado “La comunicación eficaz entre los actores educativos y su incidencia en el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi”, requisito fundamental para optar previo a la obtención del título de Magíster en Gestión Educativa.

En Durán a los \_\_\_\_\_ días del mes de marzo del año 2024.

Atentamente,

Ing. Gonzálo Augusto Flores Urbano MSc.



**Anexo 4**

**INSTRUMENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL MÉTODO CRITERIO DE EXPERTOS**

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN A LOS POSIBLES EXPERTOS PARA SU  
SELECCIÓN**

Presentación:

En este estudio se presenta la configuración del Manual de comunicación para mejorar el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi. El Manual se sustenta en la teoría de comunicación corporativa la misma que busca garantizar la comunicación interna y externa, para lograr un clima laboral que mantenga siempre la armonía institucional en beneficio de todos los actores educativos, esta tarea exige establecer criterios de validación relacionados con viabilidad y pertinencia con la finalidad de su posible aplicación práctica.

Para la concreción de este propósito, se solicita que usted brinde sus criterios en calidad de posible experto para evaluar la pertinencia y viabilidad de la propuesta que se presenta.

Marque con (X) si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_

Si su respuesta es positiva favor de llenar los siguientes datos:

Datos generales:

Nombres y apellidos	
Categoría docente	
Categoría académica	
Grado científico	
Institución donde labora	
Dirección del centro	
Teléfono del centro	
Dirección particular:	
Teléfono	
Email	

**Anexo 5**

**ENCUESTA PARA DETERMINAR EL COEFICIENTE DE COMPETENCIAS DE LOS  
POSIBLES EXPERTOS**

Presentación:

Teniendo en cuenta su disposición a cooperar en calidad de posible experto, se somete a su valoración los criterios que se ven reflejados en las siguientes tablas, con el objetivo de valorar nivel de conocimiento con relación al objeto de investigación en que se enmarca la propuesta y el campo de acción en el que opera el Manual de Comunicación.

Cuestionario:

- Marque con una X en escala creciente del 1 al 10 el grado de profundidad en sus conocimientos y la información actualizada que posee en relación con la comunicación organizacional.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Marque con una X en escala creciente del 1 al 10 su nivel de experiencia profesional en el ámbito de la comunicación organizacional.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Valore los aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación que usted posee sobre el tema objeto de estudio. Marque con X según corresponda, atendiendo a las fuentes de argumentación que se le sugieren.

<b>FUENTE ARGUMENTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Análisis teóricos realizados sobre la comunicación.										



Experiencias científico – investigativa, en asesorías en esta área de investigación.										
Experiencia docente – metodológica en el contexto de la comunicación organizacional.										
Nivel de actualización científico profesional en relación con la comunicación organizacional.										
Implicación en proyectos de investigación vinculados a la comunicación organizacional.										

## Anexo 6

## RESULTADOS ENCUESTA DE AUTOVALORACIÓN POSIBLES EXPERTOS Kc

EXPERTOS	Kc
1	1
2	0.8
3	0.9
4	1
5	1
6	1
7	0.6
8	1
9	0.7
10	0.6

Anexo 7

RESULTADOS ENCUESTA DE AUTOVALORACIÓN EXPERTOS Ka

FUENTE ARGUMENTAL						
POSIBLES EXPERTOS	Análisis teóricos realizados sobre la comunicación.	Experiencias científico – investigativa, en asesorías en esta área de investigación.	Experiencia docente – metodológica en el contexto de la comunicación organizacional.	Nivel de actualización científico profesional en relación con la comunicación organizacional.	Implicación en proyectos de investigación vinculados a la comunicación organizacional.	Ka
1	1	0.8	0.8	0.8	0.6	0.8
2	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
3	1	1	1	1	1	1
4	0.8	0.9	0.9	0.8	0.6	0.8
5	1	1	1	1	1	1
6	0.9	0.8	1	1	0.8	0.9
7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7
8	0.9	0.9	1	0.8	0.9	0.9
9	0.8	0.9	0.9	0.9	1	0.9
10	1	1	1	1	1	1

**Anexo 8**
**RESULTADO CONSOLIDADO SOBRE EL COEFICIENTE DE COMPETENCIA K DE  
LOS 10 POSIBLES EXPERTOS**

<b>POSIBLES EXPERTOS</b>	<b>Kc</b>	<b>Ka</b>	<b>K</b>	<b>Coefficiente Competencia</b>
<b>1</b>	1	0.8	0.9	<b>ALTO</b>
<b>2</b>	0.8	0.6	0.7	<b>MEDIO</b>
<b>3</b>	0.9	1	0.95	<b>ALTO</b>
<b>4</b>	1	0.8	0.9	<b>ALTO</b>
<b>5</b>	1	1	1	<b>ALTO</b>
<b>6</b>	1	0.9	0.95	<b>ALTO</b>
<b>7</b>	0.6	0.7	0.65	<b>MEDIO</b>
<b>8</b>	1	0.9	0.95	<b>ALTO</b>
<b>9</b>	0.7	0.9	0.8	<b>MEDIO</b>
<b>10</b>	0.6	1	0.8	<b>MEDIO</b>
		<b>PROM.</b>	<b>0.86</b>	<b>ALTO</b>

## Anexo 9

## EXPERTOS CON UN INDICE DE COMPETENCIA K DE 0.94 DE PROMEDIO

EXPERTOS	Kc	Ka	K	Coefficiente Competencia
1	1	0.8	0.9	ALTO
2	0.9	1	0.95	ALTO
3	1	0.8	0.9	ALTO
4	1	1	1	ALTO
5	1	0.9	0.95	ALTO
6	1	0.9	0.95	ALTO
		<b>PROM.</b>	<b>0.94</b>	<b>ALTO</b>

**Anexo 10**
**CUADRO CONSOLIDADO**

## Dimensión I

	ESCALAS		
	MA	BA	A
<b>Dimensión I Concepción teórico – metodológica.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
1.1 Utilidad de las premisas teóricas y su potencial en correspondencia con las exigencias y el estado actual del objeto de investigación.	3	2	1
1.2 Potencial de orientación de las directrices que rigen en el Manual de Comunicación.	4	1	1
1.3 Nivel de precisión de los objetivos declarados.	4	1	1
1.4 Claridad en el contenido del Manual de Comunicación y su potencial explicativo.	4	1	1
1.5 Contribución crítica en relación con el perfeccionamiento del Manual de Comunicación.	3	2	1
1.6 Factibilidad de las directrices y parámetros para responder a las exigencias del Manual de Comunicación en correspondencia con la naturaleza contradictoria del objeto de investigación.	4	1	1
1.7 Las orientaciones metodológicas ofrecen la información necesaria y nivel óptimo en las que se concreta el potencial de aplicación del Manual de Comunicación propuesto.	4	1	1
1.8 Potencial metodológico de las directrices y parámetros que se declaran para la ejecución de acciones estratégicas para mejorar el clima laboral.	4	1	1

Anexo 11

CUADRO CONSOLIDADO

Dimensión II

	ESCALAS		
	MA	BA	A
<b>Dimensión II Fundamentos teóricos – metodológicos que sustentan el Manual de Comunicación.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
2.1 Riqueza y pertinencia de los fundamentos teóricos – metodológicos en correspondencia con las exigencias del problema de investigación.	3	2	1
2.2 Rigor en la construcción teórica en correspondencia con la naturaleza del objeto de investigación.	4	1	1
2.3 Nivel de articulación, coherencia y concreción de las bases teóricas y metodológicas que sustentan el Manual de Comunicación.	4	1	1
2.4 Adecuación de los fundamentos teóricos y metodológicos al potencial de aplicación práctica del Manual de Comunicación.	3	2	1
2.5 Novedad de la contribución que genera la configuración del Manual de Comunicación propuesto.	4	1	1

**Anexo 12**
**CUADRO CONSOLIDADO**

## Dimensión III

	ESCALAS		
	MA	BA	A
<b>Dimensión III Configuración estructural y funcional del Manual de Comunicación.</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
3.1 Nivel de coherencia, síntesis y claridad en la representación de los componentes del Manual de Comunicación.	4	1	1
3.2 Potencial de integración en la estructura del Manual de Comunicación.	3	2	1
3.3 Adecuación de la jerarquía de relaciones entre los componentes del Manual de Comunicación.	4	1	1
3.4 Expresión y coherencia en las relaciones de coordinación y subordinación entre los componentes del Manual de Comunicación.	3	2	1
3.5 Articulación entre los objetivos, dimensiones, funcionalidad, los rasgos que particularizan el Manual de Comunicación y los actores educativos que intervienen en el proceso de la implementación.	4	1	1

**Anexo 13****GUÍA PARA ORIENTAR LA VALORACIÓN DE LOS EXPERTOS**

Objetivo: Evaluar la viabilidad y la pertinencia del Manual de Comunicación para mejorar el clima laboral de la Unidad Educativa del Milenio Guayzimi y comprobar la validez de los procedimientos metodológicos para su aplicación práctica.

Estimado (a): Considerando su nivel de preparación con relación objeto de estudio y el nivel de competencia que usted declaró y el coeficiente que se determinó para considerarlo experto del tema de investigación, se le ha considerado como experto evaluador. A tales efectos se le facilita la información necesaria que le permita emitir juicio de valor con relación a la viabilidad y la pertinencia del Manual de Comunicación que se propone.

Por la complejidad que supone este ejercicio valorativo resultará enriquecedor que sugiera en sus análisis otros aspectos que puedan ser considerados para perfeccionar la propuesta del Manual de Comunicación. En este sentido, se le solicita que ofrezca los criterios que en su opinión caracterizan la construcción teórico - metodológica del Manual de Comunicación.

En la tabla se le proponen los indicadores sobre los cuales interesaría conocer sus valoraciones y una breve fundamentación de sus criterios.

Muy Adecuado (MA): Se considera aquel indicador que es óptimo, en el cual se expresan todas y cada una de las propiedades, consideradas como componentes esenciales para determinar la calidad del objeto que se evalúa.

Bastante Adecuado (BA): Se considera aquel indicador que expresa en casi toda su generalidad las cualidades esenciales del objeto que se evalúa, siendo capaz de representar con un grado bastante elevado, los rasgos fundamentales que tipifican su calidad.

Adecuado (A): Se considera aquel indicador que tiene en cuenta una parte importante de las cualidades del objeto a evaluar, las cuales expresan elementos de valor con determinado nivel de suficiencia, aunque puede ser susceptible de perfeccionamiento en cuestiones poco significativas.

Poco Adecuado (PA): Se considera aquel indicador que expresa un bajo nivel de adecuación en relación con el estado deseado del objeto que se evalúa, al expresarse carencias en determinados componentes, considerados esenciales para determinar su calidad.



Inadecuado (I): Se considera aquel indicador en el que se expresan marcadas limitaciones y contradicciones que no le permiten adecuarse a las cualidades esenciales que determinan la calidad del objeto que se evalúa por lo que no resulta procedente.

**Anexo 14**
**INDICADORES GENERALES PARA EVALUAR LA VIABILIDAD Y LA  
PERTINENCIA DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN**

<b>Dimensión I Concepción teórico – metodológica.</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.1 Utilidad de las premisas teóricas y su potencial en correspondencia con las exigencias y el estado actual del objeto de investigación.					
1.2 Potencial de orientación de las directrices y parámetros que rigen en el Manual de Comunicación.					
1.3 Nivel de precisión de los objetivos declarados.					
1.4 Claridad en el contenido del Manual de Comunicación y su potencial explicativo.					
1.5 Contribución crítica en relación con el perfeccionamiento del Manual de Comunicación.					
1.6 Factibilidad de las directrices y parámetros para responder a las exigencias del Manual de Comunicación en correspondencia con la naturaleza del objeto de investigación.					
1.7 Las orientaciones metodológicas ofrecen la información necesaria y nivel óptimo en las que se concreta el potencial de aplicación del Manual de Comunicación propuesto.					



1.8 Potencial metodológico de las directrices y parámetros que se declaran para la ejecución de acciones estratégicas para mejorar el clima laboral.					
<b>Dimensión II Fundamentos teóricos – metodológicos que sustentan el Manual de Comunicación.</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.1 Riqueza y pertinencia de los fundamentos teóricos – metodológicos en correspondencia con las exigencias del problema de investigación.					
2.2 Rigor en la construcción teórica en correspondencia con la naturaleza del objeto de investigación.					
2.3 Nivel de articulación, coherencia y concreción de las bases teóricas y metodológicas que sustentan el Manual de Comunicación.					
2.4 Adecuación de los fundamentos teóricos y metodológicos al potencial de aplicación práctica del Manual de Comunicación propuesto.					
2.5 Novedad de la contribución que genera la configuración del Manual de Comunicación propuesto y su capacidad para modificar la naturaleza del problema de investigación.					

<b>Dimensión III Configuración estructural y funcional del Manual de Comunicación.</b>	<b>MA</b>	<b>BA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>I</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
3.1 Nivel de coherencia, síntesis y claridad en la representación de los componentes del Manual de Comunicación.					



3.2 Potencial de integración en la estructura representacional del Manual de Comunicación.					
3.3 Adecuación de la jerarquía de relaciones entre los componentes del Manual de Comunicación.					
3.4 Expresión y coherencia en las relaciones de coordinación y subordinación entre los componentes del Manual de Comunicación.					
3.5 Articulación entre los objetivos, dimensiones y funcionalidad de los rasgos que particularizan el Manual de Comunicación y los actores educativos que intervienen en el proceso de la implementación.					

Con la seguridad de que usted asumirá la tarea con la responsabilidad profesional que se requiere, se le agradece su colaboración