

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA INTERACCIÓN MAESTRO-
ALUMNO DEL COLEGIO MILITAR GENERAL SANTANDER**

DIANA MARCELA RAMOS GUTIÉRREZ

PROYECTO DE GRADO

DIRECTOR

MAG. JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO

BUCARAMANGA

2013

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente de jurado

Jurado

Jurado

Floridablanca, febrero de 2013

La comunicación se convierte en algo parecido al aire de las llantas en los coches, no se ve, pero si no hay suficiente presión, el automóvil no avanza.

Fernández Collado

AGRADECIMIENTOS

Agradezco ante todo a Dios por darme la fuerza y la salud para luchar cada día.

A mis profesores por la enseñanza ética e íntegra que formaron en mí.

A mi esposo, Gustavo Morales, quien me acompaña fielmente en esta grandiosa etapa de mi juventud. A mis amigas, Carmen y Claudia, quienes fueron el combustible que cada mañana me obligaba a sonreír.

Muy especialmente a mi director Jaime Pallares, quien ha estado presente en este corto recorrido de mi formación, ayudándome, comprendiéndome y dándome fuerzas para afrontar la realidad que me espera.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a Dios por darme la salud y la fortaleza que necesité cada día.

A mi madre María Gutiérrez, por permanecer a mi lado compartiendo mi felicidad y también mis tristezas, cuando más de una vez se cruzaron por mi camino.

A mi hijo Nicolás, el motor de mis sueños, quien un 25 de agosto llegó para invadirme de felicidad.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN DEL PROYECTO

PAG

INTRODUCCIÓN

1.JUSTIFICACIÓN.....	16
2..MARCO REFERENCIAL.....	19
3.MARCOTEÓRICO.....	20
4.METODOLOGÍA.....	31
5.RESULTADOSYDISCUSIÓN.....	34
6.CONCLUSIONES DEL PROYECTO.....	42
7.RECOMENDACIONES DEL PROYECTO.....	45
8.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
9.ANEXOS.....	52

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 Formatos de encuestas.....	52
1.1 formato de encuesta alumnos.....	52
1.2 formato de encuesta docentes.....	55
ANEXO 2. Tabulación de encuestas.....	58
2.1 Tabulación encuestas alumnos.....	58
2.2 Tabulación encuestas docentes.....	64
ANEXO 3. Tablas de gráficos y cuadros.....	69
3.1 Cuadro primera salida de campo.....	69
3.2 Cuadro segunda salida de campo.....	71
3.3 Cuadro tercera salida de campo.....	75
3.4 Cuadro cuarta salida de campo.....	77
3.5 Cuadro de observación.....	79
ANEXO 4. Entrevistas.....	82
ANEXO 5 registro fotográfico.....	92

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: La comunicación organizacional en la interacción maestro – alumno del Colegio Militar General Santander.

AUTOR: Diana Marcela Ramos Gutiérrez.

FACULTAD: Comunicación Social – Periodismo.

DIRECTOR: Jaime Enrique Pallares Espinosa.

La presente investigación es un estudio exploratorio, descriptivo que identifica y busca optimizar fallas comunicativas presentes en la interacción maestro-alumno del Colegio Militar General Santander. Para su realización se hace análisis de la comunicación organizacional, una herramienta de orden, diálogo e información, que permite el desarrollo de tareas en equipo, no solo en organizaciones empresariales sino también, como se muestra en este proyecto, en instituciones educativas. La comunicación jerárquica y limitada, la falta de acompañamiento en procesos de retroalimentación y un plan concreto de acciones comunicativas para la institución son las fallas más comunes encontradas en el transcurso de la investigación. A partir de las indagaciones realizadas se presentan una serie de resultados cualitativos y cuantitativos que dan cuenta del uso de la comunicación y las formas de interacción escolar entre estudiantes y maestros, de allí se parte a crear las recomendaciones pertinentes para optimizar las fallas comunicativas encontradas en el desarrollo de la investigación.

Palabras claves: comunicación organizacional, interacción, diálogo, plan operativo de comunicaciones.

GENERAL SUMMARY OF PROJECT DEGREE

TITLE: Organizational communication in teacher – student interaction
military College General Santander.

AUTHOR: Diana Marcela Ramos Gutiérrez.

FACULTY: Social Communication Journalism.

DIRECTOR: Jaime Enrique Pallares Espinosa.

The present investigation is an exploratory descriptive study which identifies and seeks to optimize communicative faults within the interaction teacher - pupil at the school Military General Santander. For its accomplishment, an analysis of the organizational communication is done, a tool of order, dialog and information, which allows the development of team tasks, not only in organizations but also, as it is shown in this project, in educational institutions. The hierarchic and limited communication, the lack of accompaniment in processes of feedback and a concrete plan of communicative actions for the institution are the most common faults found during the investigation. From the investigation a series quantitative of results and qualitative are presented. These show the use of the communication and the forms of school interaction between students and teachers, from where the next step is to create the pertinent recommendations to optimize the communicative faults found in the development of the investigation.

KEYWORDS: organizational communication, interaction, dialogue, communications operating plan.

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada para este proyecto es un estudio exploratorio que tiene como planteamiento, resolver la pregunta; ¿cómo lograr a través de la comunicación organizacional, la optimización de las relaciones comunicativas entre estudiantes y maestros del colegio militar general Santander? La respuesta se basa en dos enfoques, el cualitativo y cuantitativo. “La metodología cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales”.¹

El objetivo principal del proyecto consiste en caracterizar las formas de interacción comunicativa entre estudiantes y maestros del Colegio Militar General Santander, como objetivos específicos está difundir la importancia del concepto de comunicación organizacional a los actores involucrados en el proceso y de este modo conseguir que los estudiantes y maestros aprendan hacer uso de la comunicación organizacional; logrando su reconocimiento a través de una integración en la cual se pueda difundir el concepto de comunicación organizacional, cómo utilizarla, cómo crear el plan de acciones comunicativas, quiénes deben acompañar el proceso, todo con el fin de que la misma institución pueda crear sus propias aplicaciones de orden, comunicación e información.

Se considera un estudio exploratorio porque además de ilustrar y aplicar la comunicación organizacional en instituciones empresariales, también se aplica su concepto y eficacia a otros espacios de interacción, como las entidades educativas, en este caso específico, un colegio con enseñanza militar.

¹ GARCÍA JIMENEZ, Jesús, La comunicación interna. Editorial Díaz De Santos. España 1998. Pág. 1:

El proyecto se encuentra dividido en cuatro fases generales; primero se realizó un análisis de antecedentes a la situación planteada en donde se buscaron estudios previos y se investigó sobre posibles trabajos similares.

Luego se hizo un trabajo de campo en busca de datos por medio de encuestas, entrevistas y observación no participante. Después la información fue tabulada y analizada, para una vez listos los resultados de la investigación, proponer un plan operativo de comunicaciones al Colegio, a través de una jornada de taller e integración.

Para lograr que el objetivo principal del proyecto se lleve a cabo, se considera importante, primero, caracterizar el tipo de comunicaciones que se dan en el Colegio Militar General Santander, las cuales determinan las relaciones maestro – alumno; segundo, proponer a la institución acciones comunicativas a partir de la rama organizacional, con el fin de optimizar la comunicación dentro de la institución; tercero, difundir a los estudiantes y docentes la importancia de la comunicación organizacional en la institución.

Para llevar a cabo el proyecto fue necesario indagar otras investigaciones que permitieran encontrar antecedentes y hallar similitudes con el trabajo realizado, ello con el fin de corroborar qué tanto se ha investigado sobre la comunicación organizacional en las instituciones educativas.

Como primera medida fue posible constatar que “se confunde la comunicación como una mera transmisión de mensajes por parte de los actores del colegio y se olvidan procesos como la retroalimentación y los feed- back”². Los medios de comunicación utilizados dentro de la institución deben cumplir la función de puente

²CORTEZ PEREZ, Maily Virginia. La función de la Comunicación Organizacional en la pedagogía, un asunto que va más allá de los medios escolares. trabajo de grado (para optar por el título de comunicadora social) Universidad Pontificia javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Bogotá 2008. Pág. 32

entre los mensajes y los actores, pero no debe ser la forma de gestionar métodos y relaciones sociales. La comunicación organizacional no debe ligarse únicamente al diagnóstico de problemas al interior de las instituciones educativas, también debe ser una guía para modernizar la pedagogía, el objetivo principal debe radicar en facilitar espacios de diálogo y mediación.

El autor del trabajo anteriormente mencionado afirma, que los métodos no deberían estar orientados a que cada integrante cumple con una responsabilidad aislada de la otra, el objetivo, radica en formar un sistema escolar que renueve y al mismo tiempo transforme a quienes lo rodean, donde todos los actores sean partícipes de los distintos acontecimientos que se presenten en la escuela, para evitar el aislamiento.

“Las instituciones funcionan de una forma particular, generalmente los alumnos reciben órdenes y formas de comportamiento que deben cumplir dentro de la escuela a la que pertenecen. Los colegios han venido enseñando las mismas reglas hasta el momento, las directivas mandan a los docentes y los docentes a los alumnos”³ El autor plantea que este asunto debería renovarse para que toda la institución pueda participar de todas las actividades y hechos que se generen en el desarrollo de la vida escolar, formando un conjunto; se recalca insistentemente en acoger a los estudiantes y no por el contrario formar aislamiento.

“El proceso de comunicación es el elemento fundamental en cualquier organización. En el plano educativo, constituye el vínculo dentro del proceso de

³ Ibíd. Pág. 33.

enseñanza-aprendizaje, dependiendo entonces en gran medida la calidad de este proceso del desarrollo de una óptima comunicación”⁴

Con el fin de explorar la calidad de la comunicación educativa profesor-alumno, se realizó un estudio en la carrera de Agronomía en la SUM de Sagua la Grande. A los estudiantes que habían recibido la asignatura X con el mismo profesor, se les aplicó la Escala Bipolar de Calidad de Comunicación y una encuesta Inventario de Problemas Comunicativos. Los resultados arrojaron de forma general, un nivel de comunicación con ligeras afectaciones, óptimo de comunicación para la función informativa, comunicación adecuada para la función reguladora y comunicación insatisfactoria para la función afectiva. Dentro de los problemas más frecuentes se manifestó el poco sentido del humor del profesor (100%), su intolerancia (90%) y el poco interés mostrado para con los alumnos (80%).⁵

“Es interesante leer que un estudiante pase tantas horas de su vida en una institución educativa y que su experiencia allí vivida sea parte fundamental de su formación, no sólo como un estudiante, sino como ser humano. El impacto que genera la comunicación que se brinda en su entorno, marcará un gran porcentaje de la vida de una persona, ya que ir al colegio no sólo implica adquirir conocimiento sobre ciertos temas, como la geografía y las matemáticas, si no que los alumnos se van desarrollando en diferentes facetas de sus vidas”.⁶

“El aula de clase debe servir como escenario de confrontación de las experiencias y las ideas; debe crear el ejercicio permanente del diálogo y la discusión; debe servir para el encuentro y desencuentro de las propuestas, los modelos y

⁴ SUEIRO GARRA, Alejandro. Estudio sobre la calidad de la comunicación educativa profesor-alumno en un caso particular dentro de la sum sagua la grande (en línea) consultado el día 25 de mayo de 2012.
<http://www.eumed.net/rev/ced/13/sgrp.htm>.

⁵ Ibíd.

⁶ MENA, Isidora y VALDES, Ana María. Clima social escolar (En línea) consultado el 25 de mayo de 2010.
http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/clima_social_escolar.pdf.

esquemas; para compartir con los colegas y los amigos; para generar las interrelaciones al interior de los equipos y entre los equipos. Para construir el sentido compartido de la gestión de comunicaciones y validar el esfuerzo cotidiano de aprender a aprender, aprender haciendo y hacer al aprender”⁷

El autor de la investigación anteriormente mencionada considera que “es importante tener en cuenta el compromiso en equipo, ya que en la institución se observa aislamiento entre los alumnos con los profesores y entre los mismos alumnos. Se considera también primordial generar debates y puntos de discusión iniciados por las diferentes formas de pensar de los individuos que hacen parte de la institución”.⁸

“La educación necesita revestirse en términos de proceso comunicacional, pero no el clásico modo de entender la comunicación como transmisión unidireccional de mensajes (conocimientos) por un emisor (profesor, docente, educador) a unos receptores (oyentes, alumnos, educandos), Se trata de enfocar la educación como proceso dialógico, de intercambio, donde el aprendizaje es un producto social, resultado de un aprendizaje común”⁹

En la investigación anterior se plantea la comunicación organizacional, como un punto clave para que se lleve a cabo una mejor relación dentro del colegio, se coincide en que no es necesaria la presencia permanente de un comunicador dentro de la institución, puesto que con proyectos como el realizado se pueden obtener excelentes cambios internos.

⁷ HENNESSEY NOGUERA, Germán. El Proceso Enseñanza-Aprendizaje de la Comunicación Organizacional: Un Proceso de Formación de Consultores Basado en un Modelo de una Acción-Reflexión Empresa-Aula y el Aprendizaje Autónomo. (En línea) consultado el 25 de mayo de 2012. <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n32/ghennessey.html>.

⁸ *Ibíd.*

⁹ SALADRIGAS MEDINA, Hilda. Una Mirada a la Comunicación Organizacional desde una Institución Educativa Cubana. Trabajo de grado para optar por el título de licenciada en idiomas. Universidad de La Habana. Cuba 2009. Pág. 42.

La comunicación siempre ha sido una herramienta fundamental para el desarrollo social de las personas, es necesario ponerla en práctica en todo momento y en todo lugar. Con el proyecto se busca tener en cuenta que la comunicación no es sólo una conversación de tipo pregunta-respuesta, también es un factor de interacción y retroalimentación, donde es válido reconocer diferentes puntos de vista y el aporte que cada individuo pueda realizar.

Si lo mencionado anteriormente es puesto en práctica en la institución como estrategia de comunicación interna, se lograría una mejor relación alumno–maestro; alumno–alumno; maestro–alumno. Todo ello teniendo en cuenta que es importante respetar creencias, tolerar formas de pensar y escuchar respuestas sensatas y sustentadas para lograr el diálogo.

Es fundamental que todo lo planteado en el proyecto sea realizado mediante actividades en el colegio, no sólo dentro de grandes movimientos, sino también en pequeños espacios como alguna clase o interacción entre dos o tres personas. Los resultados se irán viendo con el tiempo, y seguramente serán resultados satisfactorios si todos participan del objetivo propuesto. De los resultados que se generen después de las actividades no sólo se encontrarán efectos que mejoren las relaciones estrictamente escolares, también contribuye a desarrollar seres tolerantes y mediadores en la sociedad. Las horas que se pasan en la institución son básicas y marcan notablemente el futuro de las personas, ya que durante 12 años, como mínimo, se vive en el entorno de la escuela.

1. JUSTIFICACIÓN

Según Fernández Collado en su libro, “La Comunicación en las organizaciones”, “la comunicación organizacional es un instrumento de gestión eficaz que motiva el diálogo y la participación de todos los miembros de una organización, fortalece e integra una cultura empresarial basada en la formulación y aplicación de planes de acciones estratégicas, como un factor clave de orden, cambio y desarrollo” ¹⁰

El empleo de la comunicación organizacional en las instituciones educativas es importante, porque permite conformar un ambiente académico, basado en la enseñanza y el uso eficiente de aplicaciones comunicativas de interacción e información; promueve el trabajo en equipo, la asignación y cumplimiento de roles, y el compromiso cultural de todos los actores en la gestión organizada y el tratamiento de los objetivos internos. Para los estudiantes y docentes, la gestión de la comunicación es de gran interés porque a través de ello, aprenden a identificar sus propias debilidades comunicativas y a utilizar las herramientas necesarias de proactividad, las cuales permiten superar situaciones críticas de comunicación.

Martín González y Socorro Olivares, en su libro, “comportamiento organizacional”, dice que: “el desempeño de la comunicación es un recurso de orden y de pro actividad, la asignación de tareas individuales y grupales, basada en la información compartida, y en función de metas comunes, son pautas de la eficacia institucional”.¹¹ En este sentido las relaciones interpersonales además de formar parte esencial de cualquier organización, conforman el núcleo de la eficacia de la

¹⁰ FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991. Pág. 18.

¹¹ GONZÁLEZ, Martín y OLIVARES, Socorro. Comportamiento organizacional, un enfoque latinoamericano. Editorial Continental. México 1999. Pág. 84.

comunicación en relación con los procesos estratégicos planificados. Por lo tanto emplear los aportes de la comunicación organizacional al interior de los establecimientos educativos, asegura el cambio y proporciona la calidad del entorno académico, ya que no sólo le da participación a los docentes en las decisiones importantes dentro del colegio, sino que permite que los estudiantes hagan parte de tareas grupales donde se fomenta la comunicación con los docentes, directivos y con sus compañeros de estudio. Es necesario que los estudiantes comprendan que la institución brinda un espacio de interacción, donde las buenas ideas son un aporte significativo.

Este tipo de investigación, es un proceso innovador que muestra nuevas perspectivas de indagación social y que da al comunicador organizacional, las pautas para explorar la comunicación en otros campos de interacción. La comunicación organizacional ha estado enfocada para diseñar estrategias comunicativas al interior de organizaciones empresariales, donde el jefe es el promotor y los empleados mantienen un perfil de eficacia, a través del trabajo en equipo y el constante flujo de información. Por esta razón, el proyecto que se viene adelantando es un estudio exploratorio cuyo objetivo principal radica en estudiar la comunicación organizacional desde un ámbito diferente y poco ilustrado, pero que al mismo tiempo requiere de buenas relaciones interpersonales, relaciones proactivas, eficaces y adaptables al cambio.

Este tipo de investigación se justifica porque permite explorar el campo de la educación a través de la comunicación, muestra un enfoque diferente y relevante al momento de generar pedagogía escolar, es decir, además de velar por la excelencia académica, se dirige a educar al estudiante a través de reglas comunicacionales, que lo hacen mejor persona y por ende un mejor profesional. El colegio en gran medida forma al alumno, es en este lugar donde los jóvenes pasan el mayor tiempo de su día, por ende de su educación depende mucho la forma como maneje y enfrente el vínculo con los demás.

Además de generar conocimiento, la función de todo maestro debe ser educar a sus alumnos en plataformas de instrucción social, donde el diálogo, la tolerancia, la proactividad, la creatividad, el cumplimiento de sus objetivos propuestos y el compañerismo sean condiciones para la vida cotidiana; por esta razón la investigación realizada es de gran interés porque muestra un contenido propicio para incluir en la enseñanza, así como también es primordial que los estudiantes conozcan el uso eficaz que proporciona la comunicación organizacional para ser valorados, escuchados e informados todo el tiempo en sus aulas de clase.

2. MARCO REFERENCIAL

El Colegio Militar General Santander es una institución educativa, privada, que ofrece los niveles desde preescolar hasta bachillerato, su misión consiste en formar al estudiante a través de unas bases y tradiciones militares, inspirados en el lema: “Patria, Superación y Orden”. Se radica en aspectos intelectuales, espirituales, militares y humanos con la vivencia ejemplar de los valores cívicos, éticos y cristianos en pro de la defensa de la soberanía nacional.

La institución tiene como visión consolidarse como una organización académico-militar, reconocida por su compromiso y su alto desempeño en la formación de personas íntegras, que respetan los valores, de norma legal e intelectual. Personas humanamente competentes para continuar sus estudios avanzados en diferentes instituciones educativas o de formación militar.

El Colegio Militar Santander tiene como fin servir al País y al Ejército, formando hombres y mujeres comprometidos con la sociedad desde la orientación y formación militar, que participen activa y críticamente como líderes de una futura sociedad. El amor a la patria debe superar cualquier interés personal y familiar. Esto demanda un acendrado espíritu militar, firmeza del carácter, sentido de responsabilidad, veracidad, valor, obediencia y compromiso.

El colegio militar general Santander nace después del retiro de 24 militares que prestaban su servicio a la República, un 16 de octubre de 1951, exactamente. Al integrarse a la vida civil decidieron fundar la Cooperativa Santander Militares en Retiro. Su trayectoria militar y el amor a su región los llevaron en el año 1965 a fundar el COLEGIO MILITAR GENERAL SANTANDER al servicio de la juventud santandereana, rindiéndole así un merecido homenaje al padre de la educación colombiana, el General Francisco de Paula Santander.¹²

¹² Consultado de la pagina del Colegio Militar General Santander. (En línea) consultado el día 24 de abril de 2012. http://www.colmilitar.edu.co/website/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=60

3. MARCO TEÓRICO

José González Núñez afirma que “el ser humano es inminentemente social e interactivo por naturaleza”¹³, de acuerdo con esta frase, las personas que se desarrollan en el campo educativo, adquieren experiencias, costumbres y lineamientos de estos espacios que son los más frecuentados por los jóvenes, allí existe un constante desarrollo de actividades interpersonales, que van más allá de la interacción entre los mismos alumnos o profesores con alumnos, ya que cada actividad académica deja ver la caracterización y desarrollo del funcionamiento de los grupos y subgrupos, los cuales forman un prototipo cultural, donde es fácil observar fallas en la comunicación tales como, el trabajo individual y no grupal, falta de preocupación por el otro, falta de información y de participación como también falta de jornadas de retroalimentación.

Las relaciones interpersonales en la institución educativa van más allá de hablar o compartir con compañeros y maestros, en este sentido no hay organización, ni gestión de la comunicación, pues esta debe ser el eje central de las relaciones interpersonales, ya que esta se le adhiere como una respuesta al estímulo que cada estudiante e incluso los maestros tienen frente a lo que les transmiten los demás en el entorno que se desenvuelven.

Las instituciones educativas conforman un espacio amplio de interacción, donde las personas se desenvuelven dentro de un marco comunicacional establecido y permeado por la cultura que se asume al interior de la organización. Según Filley Allan, “Las relaciones interpersonales son relevantes en el desarrollo del ser humano, específicamente en la etapa de la infancia y la adolescencia, ya que es a través de la convivencia con las personas que se adquieren formas de relación, creencias, normas y aspiraciones que son generalmente transmitidas y apreciadas

¹³ FILLEY, Alan. Solución de conflictos interpersonales. Editorial trillas. Mexico 1989. Pág. 17.

por su familia y por el grupo cultural al que pertenece”¹⁴. En este caso específico, por ejemplo estamos hablando de un colegio militar que viene trabajando con unas bases particulares de enseñanzas, las cuales el estudiante aprende y consecuentemente termina adaptándose a ellas.

Según Filley Alan, “La influencia de la calidad de relaciones interpersonales es muy significativa sobre la personalidad en los jóvenes, porque cada joven reacciona según el espacio o en el entorno en el que se encuentra, y según las motivaciones que le sugiere el grupo de referencia, de allí que se desprendan en cualquier circunstancia acuerdos o desacuerdos”¹⁵. Por tal motivo es importante crear planes para orientar la comunicación entre los estudiantes, así se mejoran las relaciones interpersonales, debido a que la organización eficaz al interior de la institución permite desarrollar un ambiente de orden grupal, que al mismo tiempo viene dado de un esfuerzo individual motivado por lograr los objetivos que competen a toda una organización.

“La relación interpersonal le da dirección, fuerza y sentido a las metas humanas, es a través de las relaciones interpersonales que el ser humano obtiene felicidad. Mantener buenas relaciones interpersonales favorece el bienestar tanto individual como social. Encontramos que las personas con mejores relaciones interpersonales poseen más logros como individuos y estimulan eficientemente a quienes les rodean.”¹⁶

Las instituciones educativas deben procurar el bienestar de los estudiantes y establecer el ambiente educativo más apropiado de la organización, con el fin de que el joven adquiera nuevas formas de comportamiento y actitudes comunicativas frente a sus compañeros y maestros. Todo ello también en beneficio de mejorar la convivencia colectiva y el aprendizaje del manejo de los

¹⁴ FILLEY, Alan. Solución de conflictos interpersonales. Editorial trillas. México1989. Pág. 21.

¹⁵ Ibíd. Pág. 37

¹⁶ Ibíd. Pág. 36.

conflictos internos, según sus necesidades. En este sentido se considera trascendental que el estudiante y el docente aprendan a hacer uso de herramientas comunicativas, como las plataformas de información continua y eficaz, que hacen que estén en un constante flujo informativo, participativo, propositivo, y también que manifiesten sus inquietudes y desacuerdos.

Es importante promover programas de integración para estimular la proactividad de los miembros a la solución propia de los conflictos a partir de equipos de trabajo organizados, con un plan de actividades y acciones comunicativas que se puedan realizar en un tiempo estipulado, las cuales benefician a todo el colegio y se pueda mantener el orden de la convivencia y la cultura interna, todo ello con el fin de que alcancen a estar preparados para enfrentar y superar crisis o cambios institucionales.

Es importante también que cada estudiante conozca el concepto de comunicación organizacional, la gestión de la cultura organizacional asegura la vinculación de su concepto con la razón de la empresa o de la institución, permite disminuir errores, facilitar el aprendizaje organizacional, generar ventajas competitivas, elaborar estrategias proactivas, anticipar crisis y situaciones especiales.

“La comunicación organizacional busca mantener en las organizaciones los recursos efectivos de comunicación y el apoyo a los cambios que refuerzan la integración entre dichos miembros, difundiendo el valor de aprender a trabajar en grupo, donde cada persona cumple un rol diferente y variable en beneficio de toda la organización”.¹⁷

La comunicación organizacional es un factor importante dentro de las organizaciones, de su coordinación depende el flujo eficaz de las actividades internas que reflejan la dinámica comunicativa y proactiva de los miembros de

¹⁷ RAMOS PADILLA, Carlos. Importancia de las relaciones públicas, La comunicación un punto de vista organizacional. Editorial Trillas. México 1999, Pág. 44.

dicha organización, quienes se adecúan a diferentes espacios y actúan en cada uno de ellos. Es un complemento de Control que orienta la difusión de políticas de información al interior de una entidad, permite la identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos más adecuados en función de la calidad corporativa.

“La comunicación organizacional, caracteriza y condiciona un contexto. Al estudiar la comunicación en una organización concreta, es necesario ver no solo el contenido y la forma de los mensajes que se producen en los distintos niveles, sino también el tipo de organización y el ambiente organizacional en el que tienen lugar los distintos procesos de comunicación”.¹⁸

El contexto de una organización debe definir con anterioridad los objetivos pertinentes para la optimización de la comunicación en cualquier instancia, las funciones de cada uno de los miembros y los medios que se utilizarán deben ser claros desde el inicio del planteamiento estratégico, e involucrar a cada uno de los actores en la gestión. Cuando no se tiene claridad de los objetivos que debe cumplir la organización, no se establece orden, ni tampoco se pueden crear acciones concretas de comunicación que optimicen la organización.

“La comunicación organizacional permite conocer los principales objetivos y prácticas de los canales y medios desarrollados en la comunicación interna, conoce el grado de involucración y motivación de los miembros y conoce las principales funciones de los responsables de la comunicación interna en el desarrollo e implementación de la estrategia de comunicación.”¹⁹

¹⁸ GARCÍA JIMENEZ, Jesús. La comunicación interna. Editorial Díaz De Santos. España 1998. Pág 77.

¹⁹ RAMOS PADILLA, Carlos. Importancia de las relaciones públicas, La comunicación un punto de vista organizacional. Editorial Trillas. México 1999. Pág 35.

Si no se orientan las acciones comunicativas, sobrevendrán problemas, el surgimiento de los conflictos en un grupo es natural desde el momento en que enfrentan diversas opiniones y valores, los cuales requieren ser encauzados hacia una sola meta. Por lo tanto es importante para las instituciones educativas lograr que a través de la implementación de la comunicación organizacional, se formulen nuevas propuestas de resolución de conflictos interpersonales, donde participen todos los actores involucrados en el proceso.

Es necesario crear un ambiente cultural de integración, sin burocracia, con un mecanismo de dirección unificada, que facilite los modelos de reciprocidad y diálogo interno. Como por ejemplo, las actividades que promuevan la integración, el diálogo, la participación de todos, estimular propuestas de los miembros con el fin de que hagan parte de la solución de sus propios conflictos internos.

La idea es que se escuche al otro con respeto y se puedan establecer estrategias de proactividad, como distribuir la información, crear objetivos comunes y roles que hagan que los estudiantes y los maestros no estén aislados los unos de los otros y encuentren el bienestar social en el colegio. “La gestión de la comunicación ha de orientarse a facilitar estructuras sencillas y directas, con pocos niveles jerárquicos, fluidas y flexibles, con un mínimo de centralización, capaces de dar respuestas rápidas y creativas a las necesidades.”²⁰ Es importante llevar a cabo esta técnica en el colegio, como una estrategia de comunicación interna, donde no sólo los profesores, sino también los alumnos hagan parte de la solución a las necesidades de la institución.

Según Alan c. Filley “lo contrario de un conflicto es la solución de problemas, un conflicto termina por lo general en una pérdida, la solución de problemas por otra parte tiene su fin en el logro satisfactorio de las necesidades de las partes. Los métodos de solución de conflictos son aquellos que encuentran la forma de

²⁰ GONZÁLEZ Martín y OLIVARES, Socorro. Comportamiento Organizacional, un enfoque latinoamericano. Editorial Continental. México 1999. Pág. 157.

cumplir metas o de superar obstáculos que propicien decisiones efectivas y tareas compartidas.” Las relaciones interpersonales se dan constantemente dentro de grupos sociales, por lo tanto en las instituciones educativas, por ser un espacio de acompañamiento escolar y evolutivo del estudiante, se debe enseñar a los jóvenes a implementar acciones de resolución de conflictos, para que ellos hagan parte de la soluciones, con el fin de mejorar las relaciones comunicativas de la organización. Es así como la gestión de la comunicación se emplea como una herramienta clave para contribuir en ello.

“La gestión de la comunicación interna requiere la definición y logro de objetivos de diversa naturaleza: de identidad corporativa, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales.”²¹ La comunicación interna es el puente para escuchar las opiniones de todos los que conforman una organización, permite mayor productividad y competitividad, porque optimiza las relaciones interpersonales y da a conocer mejor el proyecto institucional, su contenido, eficacia y formas de participación.

Además de ello permite conocer los objetivos del trabajo estratégico, el cual requiere la participación de todos los miembros de la organización en su aplicación. Sin embargo para formular planes de acción estratégicos es importante realizar primero una investigación previa de las formas y medios de comunicación al interior de la organización, “no es recomendable proponer estrategias sin argumento ni diagnóstico comunicativo de la cultura organizacional”²², en las instituciones no pueden decidir ni aplicarse políticas de comunicación al azar, basándose únicamente en la intuición, ni siquiera en la experiencia, por dilatada que sea, es preciso hacer una evaluación previa que permita hacer un diagnóstico correcto de la situación comunicacional, para poder establecer líneas de actuación

²¹ RAMOS PADILLA, Carlos. Importancia de las relaciones públicas, La comunicación un punto de vista organizacional. Editorial Trillas. México 1999. Pág. 44.

²² FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991. Pág. 29.

y prioridades de acción que sirvan para orientar soluciones a los problemas concretos de comunicación interna.”²³

La implementación de la comunicación organizacional en las entidades educativas es importante, porque permite acceder a un ambiente laboral y académico, cimentado en la pedagogía eficiente de instrumentos comunicativos que contribuyen al trabajo en equipo, el desempeño eficiente de roles y a la responsabilidad educativa de todos los actores de la organización. Para los estudiantes y docentes, el uso de la comunicación es de gran interés porque permite identificar fallas comunicativas e implementar las herramientas necesarias para optimizarlas y así superar situaciones críticas al interior de la institución.

Michael West, en su libro “Trabajo eficaz en equipo”, afirma que para funcionar con eficacia, los miembros de un equipo deben concentrarse activamente en sus objetivos, revisando con regularidad las formas de alcanzarlos y los métodos de trabajos de grupo. Asimismo para fomentar su bienestar el equipo debe reflexionar acerca de las maneras en que se presta apoyo a los miembros, cómo se resuelven los conflictos y cuál es el clima organizacional.²⁴

En esta medida, los objetivos de la organización deben ser contemplados por todos los actores, para que, en una meta común, se puedan alcanzar los logros organizacionales, esto, cimentado en el apoyo entre los mismos miembros y la

²³ FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991. Pág. 30

²⁴ WEST, Michael. El trabajo eficaz en equipo. Editorial Paidós. Barcelona 2003. Pág. 41.

comunicación eficaz permanente, que permita crear un ambiente laboral propicio para interactuar y dialogar.

“Diversas investigaciones han comprobado que existe un amplio rango de asuntos que a los empleados les interesa conocer: información relacionada con la organización, información acerca del trabajo e información que afectan la vida personal y familiar”²⁵.

Los miembros de cualquier organización, necesitan estar informados de lo que constantemente sucede dentro y fuera de la institución, cuando se es conocedor de lo que pasa se disminuyen los rumores y suposiciones, para luego enfrentar los conflictos que se presentan, buscarles soluciones entre todos y seguir adelante con las labores que a cada uno le corresponde, aportando cada uno su esfuerzo en el cumplimiento de la meta y sus objetivos.

Para cumplir los objetivos iniciales de cualquier organización es indispensable no olvidar el concepto fundamental de comunicación organizacional, de su desempeño depende el buen funcionamiento de las técnicas planteadas para optimizar el flujo de información al interior de la organización. Es así como Jorge Aguilera define la comunicación organizacional como “el factor elemental para que los miembros de la organización mejoren sus habilidades comunicativas y le permitan a la empresa acoplarse con mayor velocidad a los requerimientos del mercado, brindado desde sus inicios nuevas dinámicas, cuyo objetivo es que tengan un mejor flujo interno y externo de información y que todos los miembros puedan obtenerla para el mejoramiento de la misma” ²⁶

En cualquier organización es inminente conformar redes de comunicación entre los miembros, cada individuo, aporta una parte de sí mismo para cumplir la meta corporativa. Para ello es indispensable proponer espacios de interacción donde

²⁵ FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991. Pág. 14

²⁶ AGUILERA, Jorge. CAMACHO, Natalia. Gerencia Integral de Comunicaciones. Editorial ECO. Colombia 2008. Pág. 23.

cada labor se complemente una con otra, convirtiéndose ello en una red conjunta de actividades, que van dadas de un proceso retroalimentador.

Cada integrante recibe la información necesaria para determinar su eficiencia, ya que, de ello depende el grado de satisfacción que cada persona tiene con su institución y con su cargo. Por lo mismo, “La red de comunicación se refiere a la interacción entre los individuos y de cómo se comunican entre sí, pues la comunicación es un proceso importante del grupo, porque el flujo de información entre los miembros determina la eficiencia y la satisfacción de los mismos”²⁷.

Cuando se conforman redes de comunicación, se tejen también una serie de normas y objetivos concretos, las cuales son acatadas por toda la organización, como medida de institucionalidad y de participación. Cada integrante realiza su tarea teniendo en cuenta la de los demás y al mismo tiempo creando su propio espacio, el cual va enlazado con otros, instaurando pautas de comportamiento cultural propias de la esencia organizacional.

La retroalimentación dentro de la organización, da paso al buen flujo de información y comunicación entre sus integrantes; cuando hay acuerdos y delegaciones con funciones específicas se definen objetivos grupales que permiten satisfacer un objetivo principal, el cual beneficia la compañía y al mismo tiempo a los actores del proceso, puesto que es define un ambiente laboral organizado, basado en tejidos grupales de mutuo acuerdo.

Fernández Collado retoma este tema recalcando la importancia de actuar sobre la información y la interpretación compartida de los mensajes, es decir, “utilizar la retroalimentación como plataforma y motivación para la acción organizada a partir de objetivos comunes que generen beneficios a todas las partes involucradas”²⁸

²⁷ FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991. Pág. 79.

²⁸ *Ibíd.* Pág. 134.

Cualquier persona que labore en coordinación con otros individuos deberá emplear sus habilidades personales de comunicación de manera continua. Sin comunicación no existe posibilidad de trabajar dentro de un colectivo, de hecho, las actividades corporativas requieren procedimientos de comunicación puntuales y fluidos, como el saber hablar, escuchar, participar y dialogar.

Un plan de comunicación en la organización establece un marco de referencia para el conjunto de acciones de comunicación que pautan una estrategia que incluye objetivos precisos para realizar acciones concretas. No hay comunicación organizacional sin un plan de comunicación, puesto que para que haya comunicación, es indispensable que la empresa entienda que generar un plan de comunicaciones dentro de la organización es un punto de partida esencial para apoyar una dinámica proyectada en orden y desarrollo, así lo afirma Fernández Collado cuando dice que “el plan de comunicación no es un plan de acción de la dirección ni del departamento de comunicación, sino de la empresa en general”²⁹.

Francisco Javier Garrido en su libro “Comunicación Estratégica” define estrategia de comunicación “como el marco ordenador que integra los recursos de integración corporativa en un diseño a largo plazo, conforme a objetivos coherentes, adaptables y rentables para la empresa. En su implementación una estrategia comunicativa será el motor de los cambios de la gestión de la empresa”³⁰

Es importante señalar que el plan de comunicación no debe diseñarse de la nada, es primordial el conocimiento del entorno y de la empresa, pues este conocimiento determina las orientaciones estratégicas y la forma como se llevarán a cabo. Estas estrategias que requieren un programa de acción con elecciones tácticas que sean pertinentes para incluir en el plan. Puesto que, “la comunicación se debe planificar por varias razones: proporciona el marco para las acciones, incrementa y aclara el

²⁹ FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991. Pág. 56

³⁰ GARRIDO, Francisco Javier. Comunicación Estratégica. Editorial Deusto. Barcelona 2000. Pág. 95.

valor de la comunicación, abre campo al debate, permite el monitoreo, control y evaluación, y permite la anticipación y el enfoque proactivo”³¹.

³¹ FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991. Pág. 55

4. METODOLOGÍA

Ficha técnica

Tipo de investigación y enfoque	Estudio exploratorio, descriptivo con enfoque mixto (cualitativo, cuantitativo)
Población	Colegio Militar General Santander de Bucaramanga.
Muestra	45 estudiantes (15 por cada curso 9°, 10° y 11) 15 docentes de tiempo completo escogidos aleatoriamente.
Técnicas de recolección de datos	Encuesta, entrevista, observación no participante (cuadro de observación, diario de campo)

La presente investigación es un estudio exploratorio-descriptivo el cual busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades o para someterlo a un análisis comunicativo de los miembros que lo componen.

“El estudio exploratorio-descriptivo, es un tipo de investigación sin ningún sistema de hipótesis a campos de conocimientos desconocidos. Se efectúan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, especificando las propiedades comunicativas importantes de

personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a un análisis”³².

El estudio emplea un enfoque metodológico mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, por una parte “Las técnicas cuantitativas de investigación aportan precisión y fiabilidad a sus resultados, que, por circunscribirse al nivel consciente de los públicos investigados y ser expresados en datos y cifras mesurables, permiten su incorporación a decisiones prácticas de gestión”.³³ Como se puede observar en las gráficas realizadas, éstas ofrecen datos precisos de las respuestas obtenidas por las personas que fueron encuestadas y los porcentajes exactos de las respuestas que tuvieron más peso durante el trabajo de campo.

Por otra parte “Las técnicas de investigación cualitativa son claves en el proceso porque permiten perfilar los atributos específicos de las comunicaciones internas y son especialmente indicadas para el análisis del comportamiento”.³⁴ En este caso el comportamiento de los estudiantes y profesores se evidenció al preguntar acerca de la relación que llevan en la institución y qué clase de consecuencias trae dicho comportamiento con los demás.

La población escogida fue el Colegio Militar General Santander, jornada mañana con una muestra aleatoria de 45 estudiantes, 15 por cada salón (novenio, decimo, once), de cada curso se escogieron 15 estudiantes, para un total de 45. Las Técnicas de recolección de datos utilizadas son: La encuesta, con preguntas dicotómicas cerradas, de escala ordinal y abierta; la entrevista informal y estructurada; la observación no participante; y el diario de campo, a través de la observación no participante, según ficha de Bonilla y Rodríguez.

³² FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991. Pág. 141

³³ GARCÍA JIMENEZ, Jesús. La comunicación interna. Editorial Díaz De Santos. España 1998. Pág. 132

³⁴ Ibíd. pág. 133.

El proyecto se compone de cuatro fases, primero se realiza un análisis de antecedentes previos al planteamiento, donde se pretende comprobar e indagar sobre la evidencia del problema, para poder analizar y ver hasta dónde se ha llegado, qué se ha hecho y las acciones más frecuentes de la comunicación en los colegios. En la segunda fase está la tabulación y análisis de datos, los cuales evidencian cifras y datos exactos importantes para la investigación, como tercera fase está la aplicación de técnicas cualitativas (entrevistas, cuadro de observación, observación no participante, diario de campo) para en una última etapa realizar una propuesta de acciones comunicativas que optimicen las fallas encontradas.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Encuesta

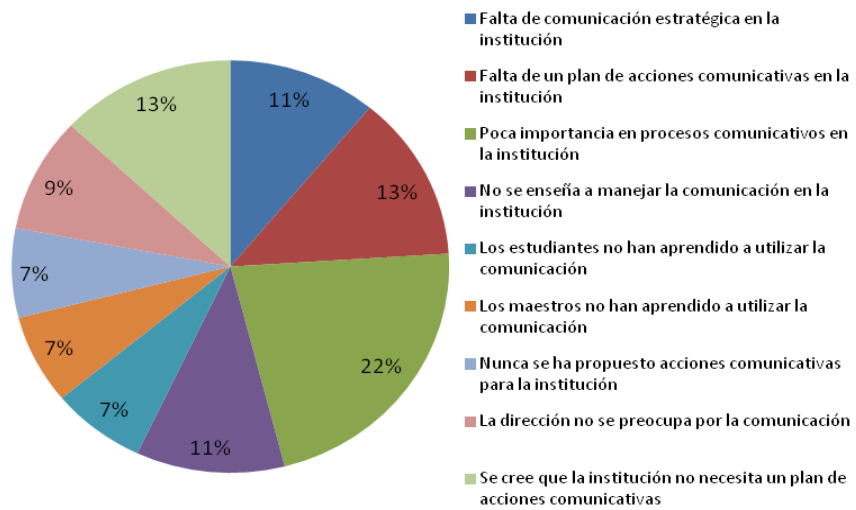
En la encuesta realizada a estudiantes y docentes, se pudo constatar que a menudo se presentan problemas entre docentes y estudiantes al interior de la institución, por una parte se debe al hecho de que no existe la disponibilidad suficiente para ser escuchado, y por otra, se acepta la falta de un plan de acciones comunicativas; esto es evidenciado cuando una importante suma de encuestados afirmaron no conocer acciones estratégicas de comunicación que se apliquen. Para todos los encuestados es de vital importancia hacer buen uso de la comunicación al interior de la organización, ya que dentro de la institución hay un concepto erróneo acerca de la comunicación, ésta es vista como la básica interacción entre dos personas.

Resultados encuesta alumnos

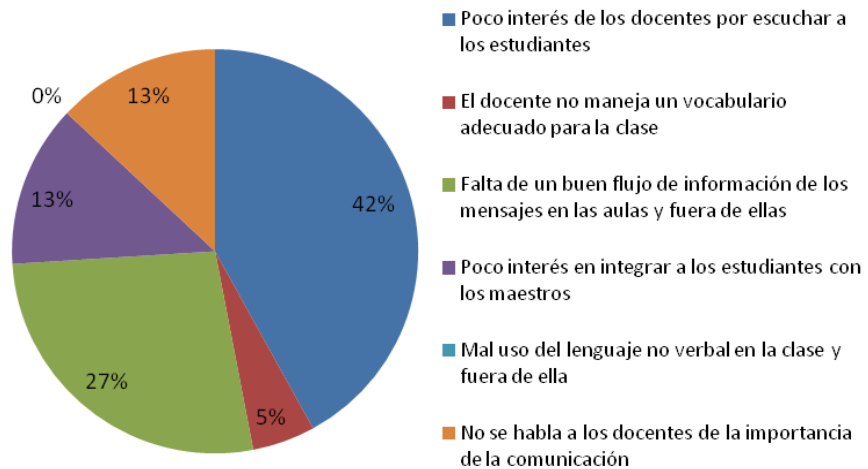
VER ANEXO 1.1 formulario encuesta



¿Cuál cree que es la mayor causa de fallas comunicativas entre el estudiante y el profesor?



¿Qué cree que causa mayores problemas de comunicación entre los estudiantes y docentes?



Se evidencian fallas en la comunicación en un 69%, siendo la mayor causa el que no se gestionen acciones comunicativas en la institución. De los estudiantes encuestados un 47% ha tenido problemas de comunicación con algún compañero, siendo la causa mayor con un 29% el poco interés por escuchar a los demás compañeros y responder a sus inquietudes.

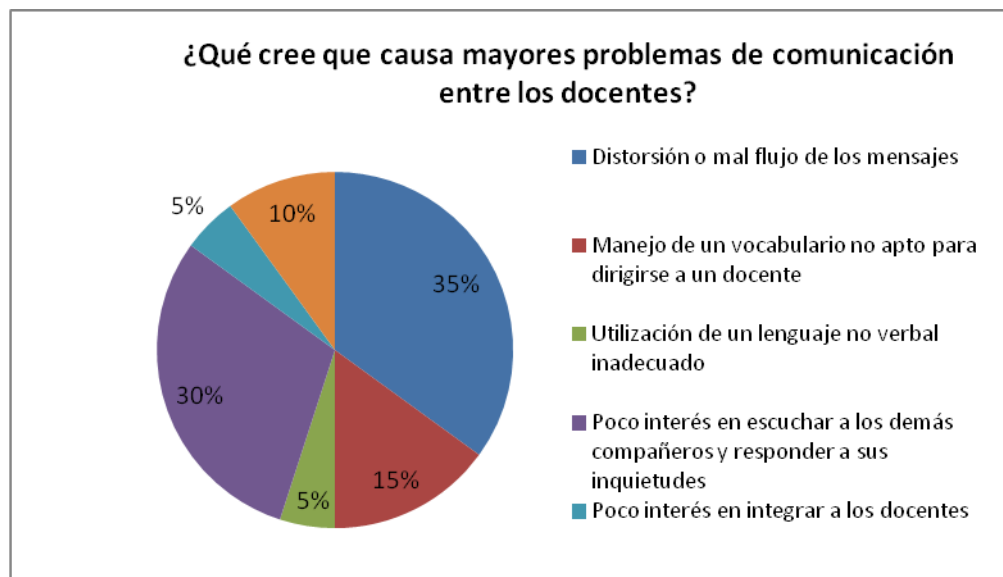
Los estudiantes afirman en un 42% haber tenido problemas de comunicación con algún docente, considerándose causa mayor con un 42% el poco interés de los docentes por escuchar a los estudiantes y la poca importancia que le da la institución a la gestión de procesos comunicativos con un 22%.

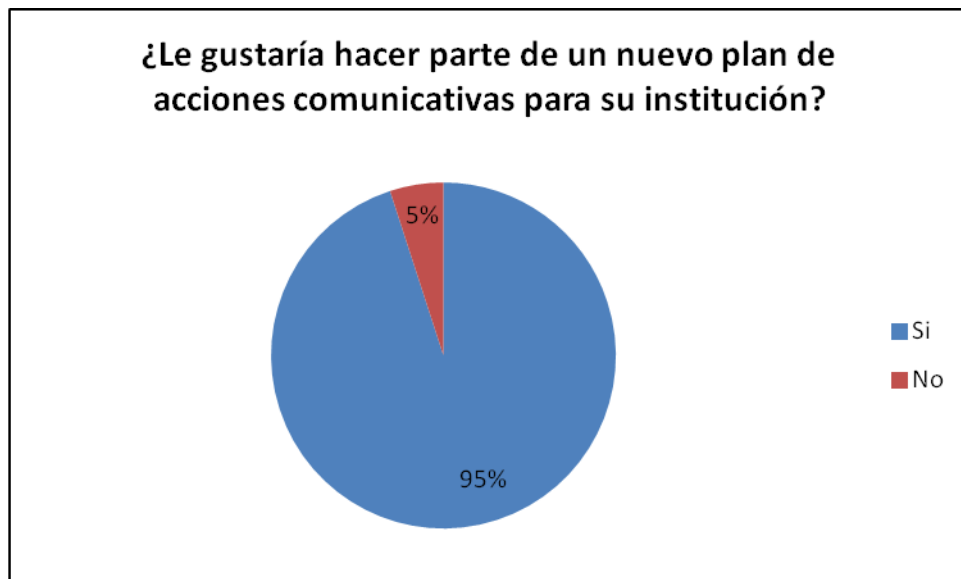
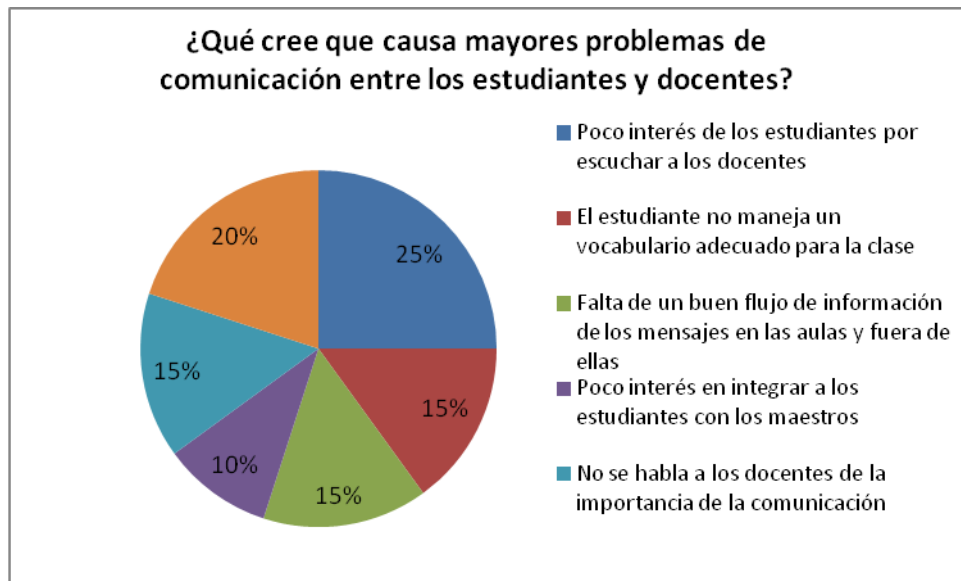
Un 78% de los estudiantes encuestados señalan no conocer algún plan de acciones comunicativas para los estudiantes, sin embargo al 73% le gustaría hacer parte de alguno, su mayoría con el rol de líder en un 33%.

El 100% cree que es importante el buen uso de la comunicación en la institución.

Resultados encuesta docentes

VER ANEXO 1.2 formulario encuesta





Un 70% de los docentes encuestados han evidenciado problemas de comunicación entre los estudiantes de la institución, siendo la mayor causa la poca importancia que le da la institución a la gestión de procesos comunicativos con un 45%.

El 30% afirman haber tenido algún problema de comunicación con algún compañero, siendo la causa mayor la distorsión o mal flujo de los mensajes con un 35%.

El 65% indica haber tenido algún problema de comunicación con algún estudiante, siendo las causas mayores el poco interés de los estudiantes por escuchar a los docentes y el que nunca se hayan propuesto acciones comunicativas para la institución con un 25%.

El 75% no conoce algún plan de acciones comunicativas para la institución, sin embargo a un 95% le gustaría hacer parte de alguno, en su mayoría con el rol de aprendiz con un 30%.

El 100% cree que es importante el buen uso de la comunicación en la institución.

Entrevistas

Las entrevistas fueron realizadas a tres estudiantes y tres maestros, los aspectos más destacados fueron la expresión de desagrados en mandos escolares por parte de la mayoría de los estudiantes, lo que provoca según los entrevistados, disputas y situaciones de distanciamiento. Se destaca también la falta de diálogo, puesto que se recalca la falta de motivación en la creación de espacios de interacción y escucha, donde tanto el estudiante como el docente pueda expresar sus ideas abiertamente, con participación absoluta y sobre todo con respeto, cabe aclarar que el respeto es una de las cualidades más apreciadas por la institución.

Se coincide también en la realización de clases en forma jerárquica, es decir, el estudiante siente que no tiene la libertad suficiente para expresarse, de igual forma el docente siente que no es escuchado por sus alumnos. El proceso de enseñarles una forma de comunicación, también tiene que ver con fomentarles el saber escuchar a los demás, ya que no solo se trata de dar una opinión sin tener en cuenta a las otras personas.

La comunicación debe ser un espacio de interacción y retroalimentación entre todos los integrantes de un grupo, por lo cual se considera importante diseñar un

plan de acciones, que permita recrear este espacio de diálogo e integración, lo cual hasta el momento no se ha realizado.

Los entrevistados coinciden también en utilizar la reactividad como respuesta a cualquier situación que se presenta, en este caso se evidencia la falta de un ejercicio definido de planificación de actividades y de distribución de información en la institución.

Observación no participante

En la observación, cuyas notas evidencian en el diario de campo (VER ANEXO 3.4) se pudo constatar la expresión nula y cerrada de los estudiantes, quienes consideran que las clases son jerárquicas y con un discurso técnico.

En algunos casos existen grupos de estudiantes y maestros aislados, por lo mismo se siguen presentando problemas de comunicación dentro de la institución. Callarse lo que se piensa respecto a ciertas situaciones, no participar dentro de la sociedad a la que se pertenece hace que esas personas sean parte del problema, y que a pesar de estar inconformes con ciertas situaciones en su entorno no hacen nada para cambiarlas.

La información no es completa, ya que la mayoría se queda en el plano directivo, provocando distorsión de los mensajes. Funciona la reactividad antes de la proactividad, lo que no permite tener planificación de objetivos previos a cualquier situación que se pueda presentar. Además no se planifican acciones concretas de comunicación para optimizar las fallas encontradas al interior de la organización.

Triangulación

Cruzando los hallazgos encontrados en la recolección de datos se evidencia que en la institución no se diseñan planes de acción en comunicación, debido a que no se da la debida importancia a los procesos comunicativos, es decir se entiende la comunicación como un factor social inherente del hombre, pero desde la

perspectiva organizacional ha sido poco abordada. Un factor clave de la organización es la posibilidad de escuchar al otro y tener en cuenta sus sugerencias, sin embargo se muestra poco interés en atender ideas de los estudiantes, así mismo los docentes creen que no son escuchados por los estudiantes, lo que indica que existe una falla en la falta de diálogo y trabajo en equipo.

Entre los entrevistados, encuestados y observados se evidencia la presencia de problemas entre estudiantes y docentes al interior de la institución, se reflejan discordias, peleas escolares, y rebeldía por parte de los estudiantes. Esto demuestra que no se discuten puntos de vista lo que provoca en muchos casos distorsión de los mensajes y por ende discusiones.

Según las evidencias que se recogieron a través de las técnicas de recolección, los cargos asignados dentro del grupo, en muchos casos generan rebeldía entre los estudiantes, puesto que dependiendo del rol que se desempeñe se pueden tener mandos sobre otros compañeros. A partir de éste conflicto es importante recalcar que los roles que se están dando dentro de la institución están generando conflictos de comunicación, ya que no se les están dando a la totalidad de los estudiantes un trato de igualdad de condición en donde todos son partícipes y aportan sus ideas en pro de manejar correctamente ciertas situaciones internas.

El discurso se torna técnico y autoritario, debido a la enseñanza militar con la que se educa a los estudiantes, en algunas ocasiones esto significa una jerarquía del profesor que bloquea la expresión y participación de los alumnos.

Se entiende que el colegio tiene ciertas reglas de convivencia y que los alumnos deben obedecer de cierta forma a sus superiores, pero si toda la información y participación se queda en un solo sector, los flujos de información tienden a ser reactivos, es decir se da cuando la situación lo amerita, porque no se planifican técnicas y medios específicos de distribución informativa, lo que produce en varias ocasiones que la información se trunque en un plano gerencial, cuando el punto

de distribución informativa debería ir ligado a la interacción entre el docente y el alumno, en este sentido la comunicación no se vería truncada y limitada de cierta forma. En todas las circunstancias se cree que es importante diseñar un plan de acciones que optimice el buen uso de la comunicación en el Colegio.

6. CONCLUSIONES

En el Colegio Militar General Santander, el respeto por los docentes y estudiantes es un factor de organización académica que refleja la disciplina militar con la que se educa a los alumnos desde temprana edad. De igual forma, se hace uso de un vocabulario adecuado con el cual es posible dirigirse a otros compañeros, docentes o directivos de la institución. Esta disciplina militar académica es estrictamente organizada, al punto en que este orden depende de la asignación o posición de roles, los cuales deben ser acatados por todos los alumnos como norma de formación militar, lo cual en muchas ocasiones puede provocar rebeldía en algunos estudiantes, desagrado o incluso conflicto entre ellos mismos. La asignación de roles a los estudiantes funciona en algunos casos aisladamente por la ausencia de equipos de integración definidos por objetivos y metas comunes.

En el Colegio Militar General Santander en algunos casos se distribuye la información de manera oportuna, de tal forma que los estudiantes y directivos puedan reaccionar ante una situación de orden académico o social, sin embargo esta distribución no es planeada, ni establecida como un objetivo reiterativo y constante. En este sentido, se recomienda planificar objetivos concretos de distribución informativa, para ampliar la calidad organizacional de la institución. De no hacerse de este modo puede ocasionar una mala comunicación, lo que lleva a crisis organizacionales y al inconformismo académico.

Como se evidenció en los datos recopilados, en algunas ocasiones se dan actitudes de aislamiento por parte de algunos estudiantes respecto del grupo en general, este factor puede ser ocasionado por la ausencia de estrategias de integración grupal o puede estar ligado también a la distorsión de mensajes dentro de la institución los cuales pueden afectar a otros.

Las fallas de comunicación que se presentan revelan que el concepto de comunicación organizacional ha sido poco estudiado al interior de la institución, ítems como el trabajo constante en equipo, la definición de roles que trabajen conjuntamente, o la utilización de otros medios informativos son importantes reforzarlos en la medida en que se realice la gestión de la comunicación interna y se mida su efectividad. A partir de estos inconvenientes se observa la no planificación de acciones comunicativas concretas entre la interacción maestro-alumno, lo que en algunas ocasiones provoca diálogo jerárquico, falta de preocupación por el otro, malos entendidos, rebeldías, desunión escolar o incluso agresiones.

Existe colaboración entre estudiantes y docentes, sin embargo no se trata de la preocupación por los demás y en ocasiones se ha sugerido no intervenir en la vida del otro, porque posiblemente puede convertirse en una consecuencia negativa para algún estudiante o docente.

En ocasiones, los espacios de comunicación donde se propone escuchar sugerencias de otros y activar la participación tiende a ser limitada, lo cual frena la expresión abierta de los estudiantes con los docentes o viceversa. El estudiante siente que no es escuchado por sus compañeros y docentes, mientras que en la versión de los docentes, se afirma que son ellos los que no son escuchados por sus alumnos.

Hay que tener en cuenta que un colegio está compuesto por un complemento, los directivos quienes son los encargados de mantener el orden y la disciplina dentro de la institución; los profesores que se encargan de enseñar, no solo Matemáticas y Geografía, sino de educar en cuanto a valores; y de los estudiantes, quienes no solo asisten al colegio a estudiar y aprender de sus superiores, ellos también son seres humanos con capacidades de aportar ideas y soluciones a la sociedad en la que se están desarrollando.

La clave para superar los inconvenientes dentro de la institución está en hacerles saber que todos los involucrados son una pieza esencial dentro de la institución y que si todos participan de las actividades del colegio se podría llevar a cabo una mejor convivencia.

Las actividades de socialización se podrían llevar a cabo en el colegio, desde una clase amena donde todos participen y debatan los temas de la clase, hasta eventos donde se les haga participe a la institución entera, como en los campamentos estudiantiles, jornadas pedagógicas y jornada estudiantiles. Espacios en los cuales los estudiantes no sólo hagan acto de presencia, sino parte de la organización y planeación de actividades donde se sientan cómodos junto a sus maestros. Es importante este tipo de actividades ya que se evidenció en el trabajo de campo que los estudiantes tienen toda la intención de ser líderes y la gran mayoría coincide en que quieren ser partícipes, pero de alguna u otra forma no logran ser escuchados.

La comunicación hace parte de todos los aspectos del ser humano y de todos los escenarios en los que se desarrolla como persona y profesional, el colegio hace parte fundamental del proceso de desenvolvimiento que tienen los adolescentes, ya que es esta etapa de la vida en donde ellos quieren ser escuchados y aceptados por la sociedad. Las personas pasan gran parte de su vida asistiendo a escuelas y universidades, interactuando en los escenarios de las instituciones y muchas veces parte del ser personas es una consecuencia de este proceso estudiantil.

Las debilidades de la institución están evidenciadas en la forma en la que los estudiantes reflejan poco interés por los demás y se enfocan sólo en sus actividades individuales, cuando el trabajo en grupo es una herramienta importante en cualquier institución educativa.

7. RECOMENDACIONES PARA EL COLEGIO

La comunicación debe convertirse en un proceso eficaz de participación institucional, debe ser considerada la base de planes y proyectos educativos que faciliten el trabajo en equipo y el bienestar de todo el grupo. Cuando se habla de comunicación, no solo nos referimos a información, sino también a un proceso de retroalimentación donde todos exponen su punto de vista en busca del diálogo. Cuando todos los miembros de un grupo participan en la toma de decisiones se combate la pedagogía tradicional que tiende a ser jerárquica y unidireccional.

Es importante mantener un plan de acciones comunicativas que brinden herramientas pedagógicas de desempeño y satisfacción escolar, en este caso la información constante debe ser un propósito definido para trabajar con los estudiantes, con el fin de que se eviten distorsiones, conociendo permanentemente el estado del colegio. Son los mismos estudiantes quienes deben generar propuestas para su propia calidad académica.

Los flujos y canales concretos y eficaces de información son un buen punto de partida para formular estrategias, así mismo, crear medios informativos con espacios de retroalimentación y participación.

La comunicación organizacional es un elemento de gestión que, proporciona dirección, coordinación y al mismo tiempo actúa como un recurso estratégico, donde el comunicador es el estratega, quien activa en cada uno de los integrantes de la corporación la participación dialogante, enfocada en la adaptación de un excelente clima estudiantil y el cumplimiento de objetivos planificados.

Se considera importante diseñar un plan de acciones de comunicación en la institución, sin embargo hasta el momento no se ha dado suficiente importancia. La gestión de la comunicación organizacional garantiza procesos de comunicación efectivos que optimizan la calidad educativa y la formación de una cultura

organizacional, basada en el diálogo, la participación, la proactividad, la retroalimentación y en un ambiente académico agradable para todos.

Un plan de acciones comunicativas involucra la alternación de medios informativos creativos y eficaces donde todos participen, el compromiso debe ser en equipo y al mismo tiempo definido por roles que trabajen conjuntamente por un mismo objetivo y bienestar institucional.

Para poder cumplir con los requisitos anteriormente mencionados cabe señalar que es de vital importancia que los maestros y estudiantes conozcan el concepto fundamental de la comunicación organizacional, esto es posible creando grupos de diálogo, concertación, recreación en integración escolar, sin limitaciones jerárquicas; en esta medida, incentivar la preocupación por el otro es una fase fundamental del desarrollo grupal, se debe comprender que el avance escolar depende de cada uno de los aportes que realice cada maestro y estudiante para contribuir en el proceso.

Los talleres de comunicación y cultura organizacional son una buena opción para incluir como estrategia en el plan de acciones que se realice, además de aportar integración, aporta la realización de trabajos en equipo definidos por roles conjuntamente. La organización permite definir objetivos, llevar a cabo las tareas correspondientes, compartir ideas, resolver los problemas que se presenten y tomar las decisiones adecuadas.

Es importante que la institución proyecte un plan operativo de comunicaciones, el cual se actualice constantemente, de esta forma los objetivos son específicos desde el primer momento, esto permite mejor desarrollo a nivel de comunicación y relaciones interpersonales. A continuación se presenta un plan operativo de comunicaciones para la institución.

Plan Operativo de Comunicaciones para el Colegio Militar General Santander

estrategia	Objetivo	Actores	Acciones	Impacto esperado
Comité delegado de estudiantes y docentes	Crear un grupo de trabajo que funcione como delegado de los estudiantes y docentes, que lleve información veraz y proponga ideas para mejorar la calidad educativa.	Estudiantes Docentes	Informar a la institución en general sobre los proyectos que se adelantan. Crear estrategias de comunicación que beneficien a todos con el fin de mejorar la calidad comunicativa entre estudiantes y maestros. Incentivar la participación de los estudiantes y docentes en los programas institucionales. Realizar estas reuniones cada mes, discutir diferencias e inquietudes.	Mayor participación, mejor información, diálogo, concertación, mediación y satisfacción de todos.
Reunión general de la institución.	Escuchar sugerencias e ideas donde todos los estudiantes y docentes expongan sus puntos de vista. Diseñar el plan estratégico por año.	Estudiantes Docentes	Reunión trimestral, para dar a conocer los programas que se adelantan en la institución escolar, con el fin de que todos estén informados y por ende sean partícipes de las actividades. Escuchar ideas y propuestas de los estudiantes.	Dialogo, participación, concertación.

Implementación de un medio de comunicación.	Crear un espacio donde los estudiantes y docentes puedan estar en permanente retroalimentación.	Estudiantes docentes	Mantener actualizado al estudiante y docente por medio de un boletín informativo, el cual los haga partícipes de cada proyecto que se adelante en la institución y por ende de sus decisiones. Esto es posible cuando cada persona tiene la libertad de aportar para bienestar de todos.	Cuando todos están informados todos pueden participar, en gran medida ese es el mayor compromiso, validar las ideas de cada uno es buen punto de partida.
Jornada de capacitación en comunicación organizacional	Convocar a una reunión con estudiantes y maestros involucrados en la investigación, para que conozcan el concepto de comunicación organizacional y por ende lo apliquen durante la jornada escolar.	Estudiantes Docentes	Jornada de capacitación en comunicación organizacional.	Lograr el reconocimiento y la aplicación del significado de comunicación organizacional como un factor de cambio interactivo a nivel institucional.

Jornadas lúdicas de recreación y participación	Integrar a los estudiantes y docentes en un espacio recreativo.	Estudiantes y docentes	Realizar jornadas de Integración y reconocimiento de la importancia del otro, esto ayuda a generar mejores redes interpersonales y Combatir la jerarquía	Mayor compañerismo y confianza entre los actores, esto no significa romper barreras de respeto y disciplina.
--	---	------------------------	--	--

8. BIBLIOGRAFÍA

- CORTEZ PEREZ, Maily Virginia. La función de la comunicación organizacional en la pedagogía, un asunto que va más allá de los medios escolares. trabajo de grado (para optar por el título de comunicadora social) Universidad Pontificia javeriana. Bogotá 2008.
- DEL POZO, Lite Marisa, Cultura empresarial y comunicación interna: su influencia en la gestión estratégica. Editorial Fragua. España 1997.
- FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas. México 1991.
- FILLEY, Alan. Solución de conflictos interpersonales. Editorial trillas. Mexico1989.
- GARCÍA JIMENEZ, Jesús. La comunicación interna. Editorial Díaz De Santos. España 1998.
- GONZALEZ NUÑEZ, Alan de Jesús. Relaciones interpersonales. Editorial Manual moderno. México 2004.
- GONZÁLEZ, Martín y OLIVARES, Socorro. Comportamiento organizacional, un enfoque latinoamericano. Editorial Continental. México 1999.
- HENNESSEY NOGUERA, Germán. El Proceso Enseñanza-Aprendizaje de la Comunicación Organizacional: Un Proceso de Formación de Consultores

Basado en un Modelo de una Acción-Reflexión Empresa-Aula y el Aprendizaje Autónomo. Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla, Colombia 2003.

- LOW, Ron Lud y PANTON Fecgus. La comunicación efectiva: La esencia de la comunicación. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana. México1997.
- MENA, Isidora y VALDES, Ana María. Clima Social Escolar como plataforma del cambio: programa de estudios y apoyo a la convivencia. Universidad Católica de Chile 2008.
- RAMOS PADILLA, Carlos. Importancia de las relaciones públicas, La comunicación un punto de vista organizacional. Editorial Trillas. México 1999.
- SALADRIGAS MEDINA, Hilda. Una Mirada a la Comunicación Organizacional desde una Institución Educativa Cubana. Universidad de La Habana; Cuba 2009.
- SUEIRO GARRA, Alejandro y "PEQUEÑO, Mariela. Estudio sobre la calidad de la Comunicación Educativa profesor- alumno: un caso particular dentro de la Sede Universitaria Municipal (SUM) Sagua la Grande. Universidad Central de las Villas. Sagua la Grande. marzo 2010.
- WEST, Michael. El trabajo eficaz en equipo. Editorial Paidos. Barcelona 2003.

9. ANEXOS

ANEXO 1. Formato encuestas

1.1 Formato encuesta alumnos

La siguiente encuesta es aplicada a los estudiantes del Colegio Militar General Santander, específicamente los cursos 9, 10 y 11. El objetivo de la encuesta es reconocer las formas de comunicación que se presentan entre estudiantes y docentes de la institución.

Ordene de mayor a menor según la importancia que usted considere para cada una de las opciones. Siendo 1 la opción que usted considere la más acertada.

Encontrará preguntas cerradas que solo corresponden a responder sí o no, igualmente usted hallará una pregunta abierta la cual puede responder libremente.

1-¿Ha evidenciado problemas de comunicación entre los estudiantes de su institución?

Si__ No__

2-¿Cuál cree que es la mayor causa de fallas comunicativas entre los estudiantes?

___ Falta de acompañamiento educativo.

___ Poca enseñanza en el manejo de la comunicación.

___ Poca importancia en procesos comunicativos.

___ No se gestionan acciones comunicativas en la institución.

3- ¿ha tenido problemas de comunicación con algún compañero?

Si ____ No ____

4-¿Qué cree que causa mayores problemas de comunicación entre los estudiantes?

___Distorsión de los mensajes en aulas de clase o fuera de ellas.

___Manejo de un vocabulario no apto para utilizar en aulas de clase.

___Lenguaje no verbal inadecuado para el aula de clase.

___Poco interés en escuchar a los demás compañeros y responder sus inquietudes.

___Poco interés en integrar a los estudiantes.

___No se habla a los estudiantes de la importancia de la comunicación.

5-¿usted ha tenido problemas de comunicación con algún docente?

Si ____ No ____

6-¿Que cree que causa mayores problemas de comunicación entre los estudiantes y los docentes?

___Poco interés de los docentes por escuchar a los estudiantes.

___El docente no maneja un vocabulario adecuado para la clase.

___Falta del buen flujo de información en las aulas y fuera de ellas.

___Poco interés en integrar a los estudiantes con los maestros.

___Mal uso del lenguaje no verbal en clase y fuera de ella.

___No se habla a los docentes de la importancia de la comunicación.

7-¿Cuál cree que es la mayor causa de fallas comunicativas entre el estudiante y el profesor?

- ☐ Falta de comunicación estratégica en la institución.
- ☐ Falta de un plan de acciones comunicativas en la institución.
- ☐ Poca importancia en procesos comunicativos en la institución.
- ☐ No se enseña a coordinar la comunicación en la institución.
- ☐ Los estudiantes no han aprendido a utilizar la comunicación.
- ☐ Los maestros no han aprendido a utilizar la comunicación.
- ☐ Nunca se han propuesto acciones comunicativas para la institución.
- ☐ La dirección no se preocupa por la institución.
- ☐ Se cree que la institución no necesita un plan de acciones comunicativas.

8-¿Conoce algún plan de acciones comunicativas para los estudiantes?

Si ☐ No ☐

9-¿Le gustaría hacer parte del aprendizaje de un nuevo plan de acciones comunicativas en su colegio?

Si ☐ No ☐

10-Señale que rol le gustaría desempeñar en el plan de acciones.

- ☐ Tutor
- ☐ Mediador
- ☐ Líder
- ☐ Aprendiz
- ☐ Participante pasivo

11-¿Cree que es importante el buen uso de la comunicación en su institución?

Si ____ No____

12-¿Por qué cree que es importante el buen uso de la comunicación en su institución?_____

1.2 Formato encuesta docentes

La siguiente encuesta es aplicada a los docentes del Colegio Militar General Santander. El objetivo de la encuesta es reconocer las formas de comunicación que se presentan entre estudiantes y docentes de la institución.

Ordene de mayor a menor según la importancia que usted considere para cada una de las opciones. Siendo 1 la opción que usted considere la más acertada.

Encontrará preguntas cerradas que solo corresponden a responder sí o no, igualmente usted hallará una pregunta abierta la cual puede responder libremente.

1-¿Ha evidenciado problemas de comunicación entre los estudiantes de su institución?

Si ____ No____

2-¿cuál cree que es la mayor causa de fallas comunicativas entre los estudiantes?

____ Falta de acompañamiento educativo

____ Poca enseñanza en el manejo de la comunicación.

____ Poca importancia en procesos comunicativos.

____ No se gestionan acciones comunicativas en la institución.

3-ha tenido problemas de comunicación con algún compañero de trabajo.

Si ____ No ____

4-que cree que causa mayores problemas de comunicación entre los docentes.

____Distorsión o mal flujo de los mensajes

____Manejo de un vocabulario no apto para dirigirse a un docente.

____Utilización de un lenguaje no verbal inadecuado.

____Poco interés en escuchar a sus compañeros y responder a sus inquietudes.

____Poco interés en integrar a los docentes.

5-¿ha tenido problemas de comunicación con algún estudiante?

Si ____ No ____

6-¿conoce algún plan de acciones comunicativas para su institución?

Si ____ No ____

7-¿le gustaría hacer parte de un plan de acciones comunicativas para su institución?

Si ____ No ____

8-señale que rol le gustaría desempeñar en el plan de acciones.

____Tutor

____Mediador

___Líder

___Aprendiz

___Participante pasivo

9-¿cree que es importante el buen uso de la comunicación?

Si___ No___

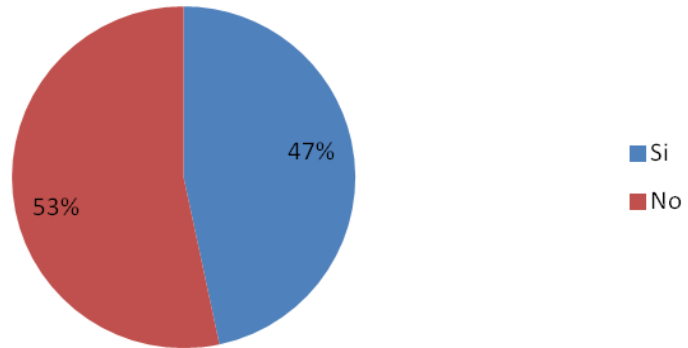
10-¿Por qué cree que es importante el buen uso de la comunicación en su institución? _____

2. TABULACIÓN ENCUESTAS

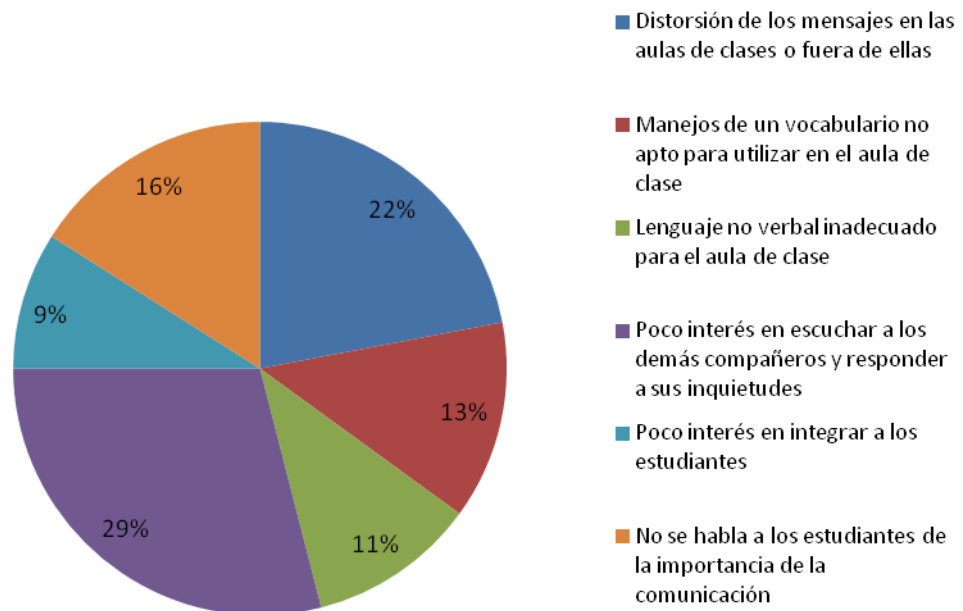
2.1 TABULACIÓN ENCUESTAS ALUMNOS



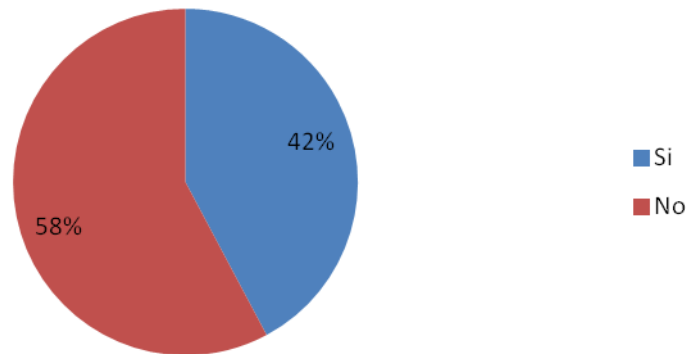
¿Ha tenido problemas de comunicación con algún compañero?



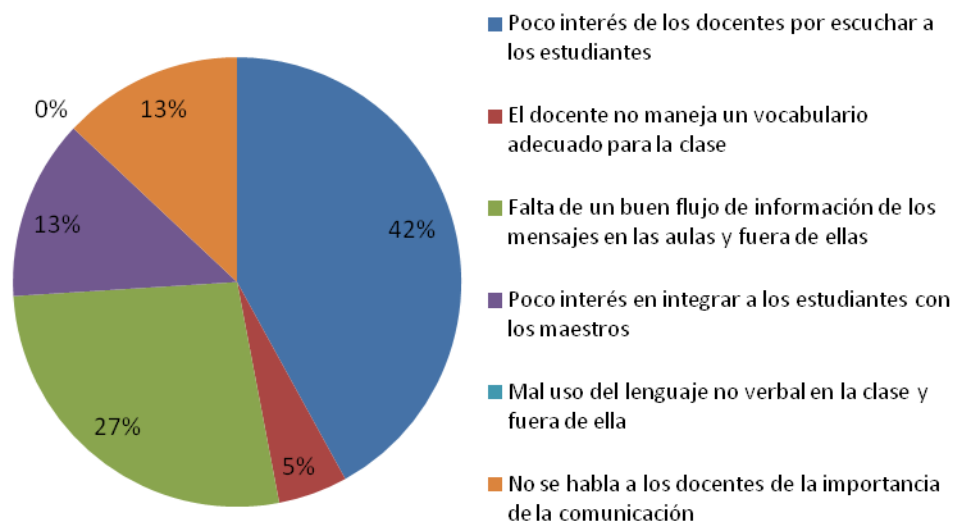
¿Qué cree que causa mayores problemas de comunicación entre los estudiantes?



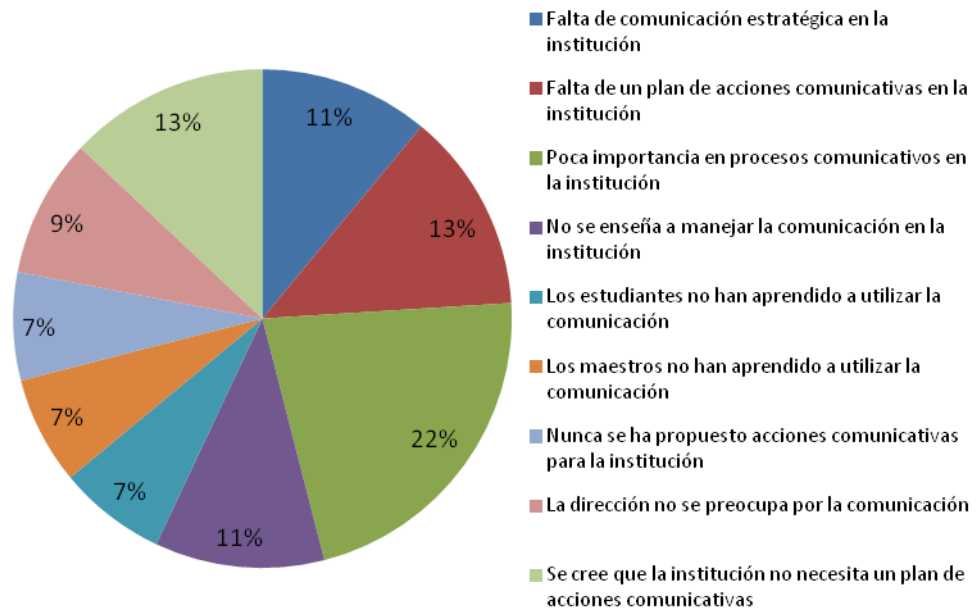
¿Usted ha tenido problemas de comunicación con algún docente?



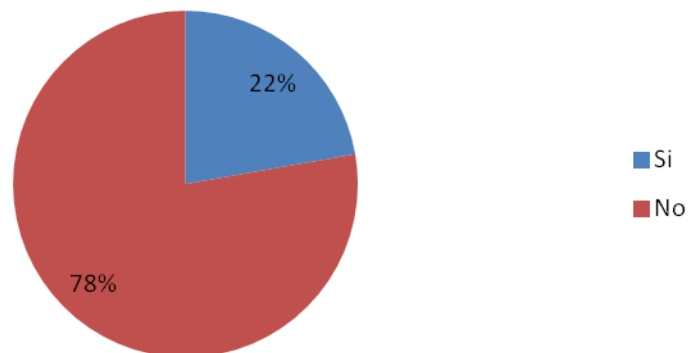
¿Qué cree que causa mayores problemas de comunicación entre los estudiantes y docentes?



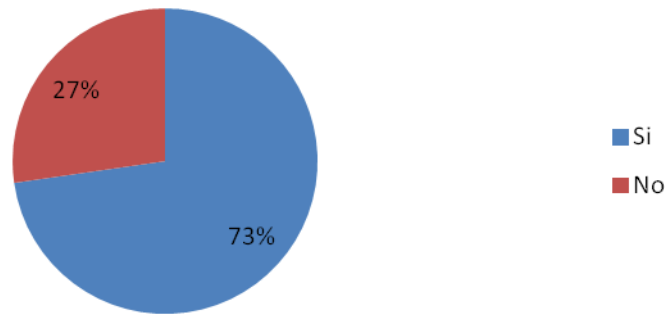
¿Cuál cree que es la mayor causa de fallas comunicativas entre el estudiante y el profesor?



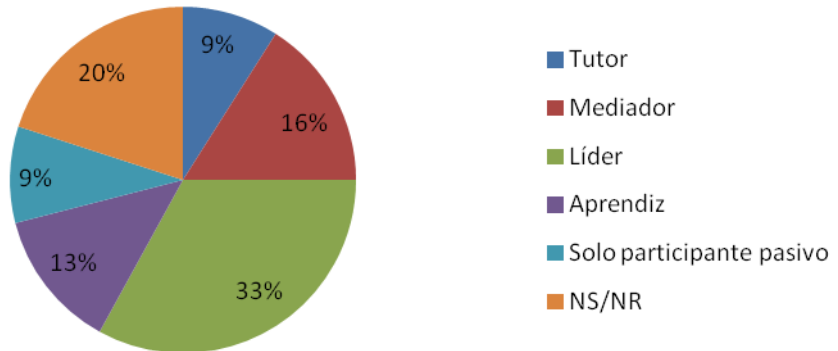
¿Conoce algún plan de acciones comunicativas para los estudiantes?



¿Le gustaría hacer parte del aprendizaje de un nuevo plan de acciones comunicativas en su colegio?



Señale que rol le gustaría desempeñar en el plan de acciones





¿Por qué cree que es importante el buen uso de la comunicación en su institución educativa?

Permite una mejor convivencia.

Entre mayor comunicación, mayor conocimiento.

Entender y solucionar situaciones que se puedan presentar.

Entender a cada persona.

Se aprende a escuchar.

Se aprende a dialogar y expresarse.

Se aprende a coordinar.

Manejo de un buen vocabulario.

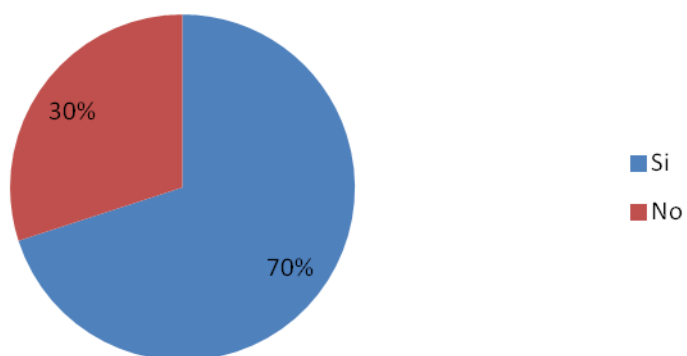
La comunicación es la base de todo.

Permite acercarse a los demás.

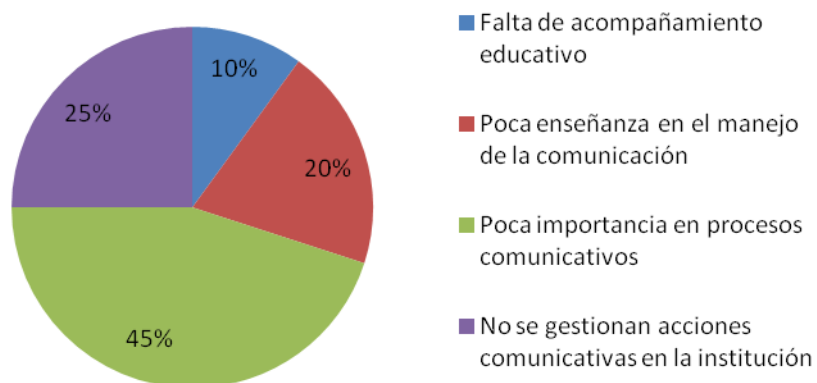
Importancia del respeto.

2.2 TABULACIÓN DE ENCUESTAS DOCENTES

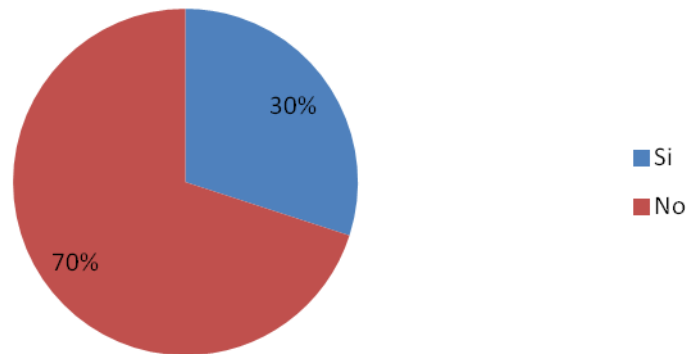
¿Ha evidenciado problemas de comunicacion entre los estudiantes de su institucion?



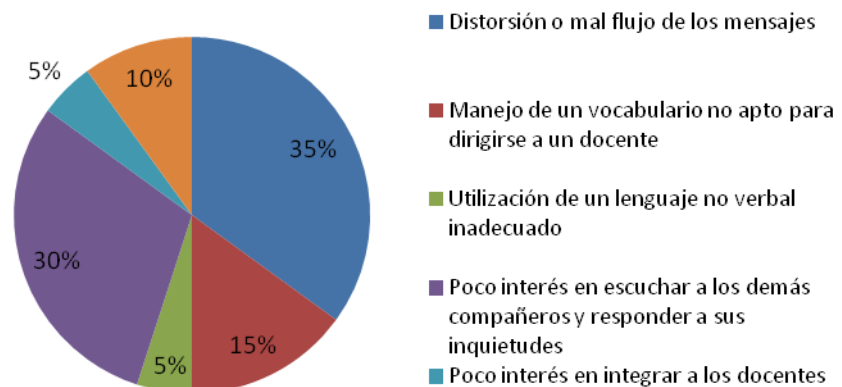
¿Cuál cree que es la mayor causa de fallas comunicativas entre los estudiantes?



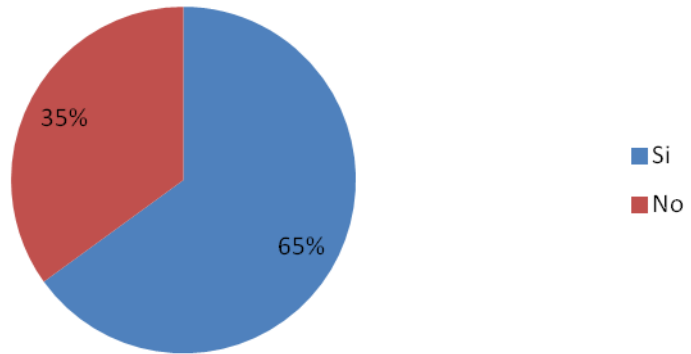
¿Ha tenido problemas de comunicación con algún compañero de trabajo?



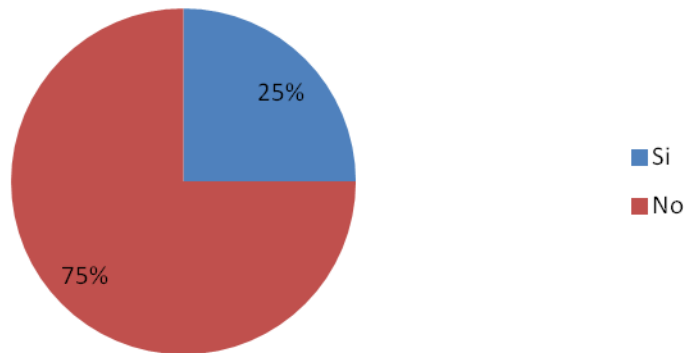
¿Qué cree que causa mayores problemas de comunicación entre los docentes?



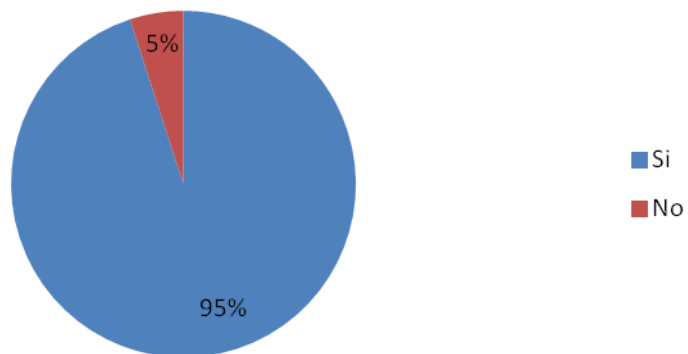
¿Ha tenido problemas de comunicación con algún estudiante?



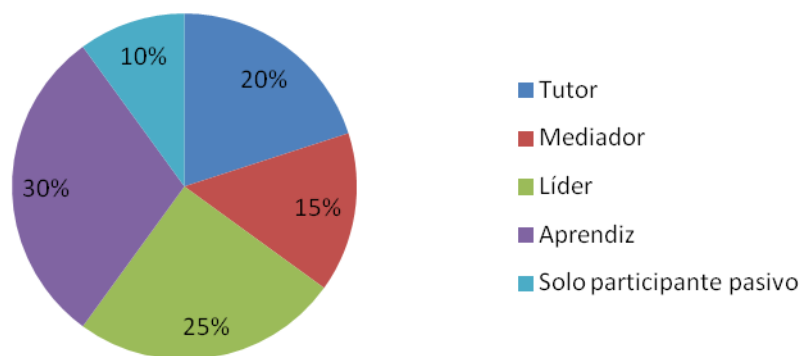
¿Conoce algún plan de acciones comunicativas para su institución?

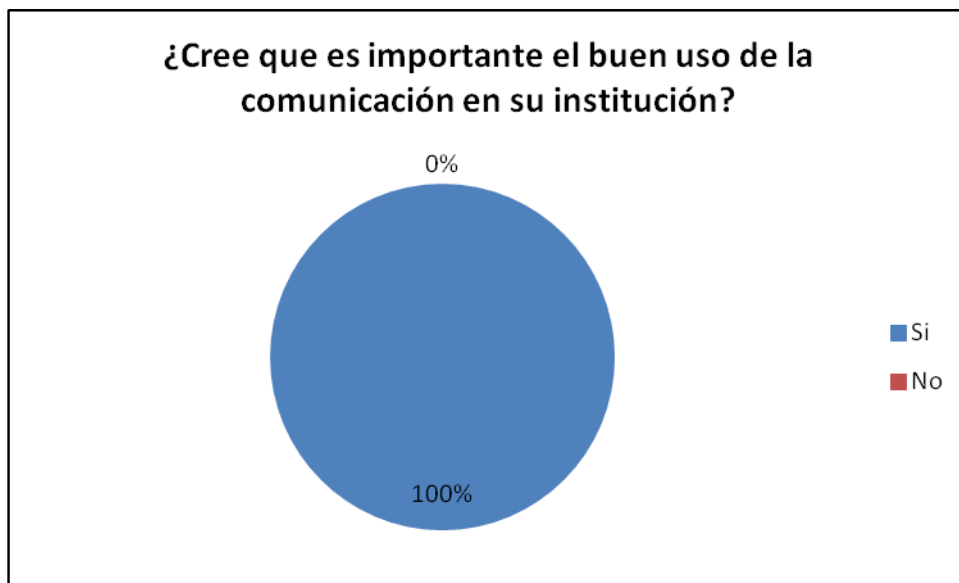


¿Le gustaría hacer parte de un nuevo plan de acciones comunicativas para su institución?



Señale que rol le gustaría desempeñar en el plan de acciones





¿Por qué cree que es importante el buen uso de la comunicación en su institución?

Es la base para un buen entendimiento y el desarrollo de dificultades.

Facilita el empoderamiento empresarial.

Es importante para alcanzar los logros.

Para que no exista distorsión en el mensaje y haya integración.

Para la agilización de procesos.

Para una mejor convivencia.

Permite conocer a fondo los problemas y poder solucionarlos.

Es la base de la interacción.

Permite analizar lo que se va a decir.

Es la etapa de aproximación a la excelencia.

3. TABLAS DE GRÁFICAS Y CUADROS

3.1 Primera salida de campo

Según ficha de observación de Bonilla y Rodríguez.

Definición de objetivos	• Conocer las personas y la forma como se establece la comunicación entre ellas, como requisito para visualizar el espacio en que se llevarán a cabo las actividades. • Reconocer las principales formas de comunicación entre las dos variables (estudiantes, maestros) y sus fallas correspondientes. • Utilizar las herramientas adecuadas, en fin de adquirir la información pertinente para la finalidad del proyecto. • Crear un espacio adecuado de las personas involucradas en el proyecto para poner en práctica los ejercicios planteados.
Requerimientos de información.	• Visita constante a la institución, con el fin de conocer en profundidad la población escogida. • Formas de comunicación interpersonal. • fallas comunicativas entre cada variable, y entre las dos variables. • Crear un plan de actividades a desarrollar en la institución. • Formación comunicativa que ofrece la institución a los estudiantes y maestros. • Roles que se desempeñan en cada grupo conformado, de acuerdo a la institución y de acuerdo al criterio estudiantil.
Instrumentos	• Encuesta piloto y encuesta estructurada. • Entrevista informal y estructurada. • Observación no participante. • Diario de campo.

Plan básico seguido	• Acercamiento a las personas involucradas en el proyecto. • Crear un espacio de aceptación y participación activa de los integrantes del proyecto. • Realizar una encuesta piloto a fin de mejorar la estructura de la misma y recolectar información más precisa. • Observar con precisión cada acto comunicativo que pueda ser clave o me dé pautas para crear las estrategias del proyecto. • Evaluar la comunicación desde el punto individual y grupal.
Acciones adelantadas	• Un primer paso consistió en conocer a los estudiantes y maestros que harán parte del análisis del proyecto. En una reunión con los tres grupos escogidos (novenio, decimo y once) por su formación académica en comparación con otros grupos inferiores, se explicó cuál es el objetivo del proyecto y para qué se necesita la participación de cada uno de ellos. • Igualmente se hizo un acercamiento a los maestros, para contarles sobre el objetivo del proyecto y la importancia de contar con su participación. Así se llevaron a cabo las siguientes actividades. ✓ Explicación del proyecto. ✓ Explicación del concepto de comunicación organizacional. ✓ Argumentación del porqué la realización del proyecto en la institución.

	✓ Explicación de la encuesta como una herramienta para recolectar información pertinente. ✓ Exposición de la importancia de la participación de cada uno de ellos. ✓ aplicación de encuestas piloto. ✓ Realización de una observación previa del comportamiento de los estudiantes fuera del aula de clase, teniendo en cuenta el rol que desempeña cada uno. ✓ Reconocimiento de las opiniones de los maestros frente al objetivo del proyecto.
Balance general	• Se dio a conocer los objetivos a los cuales se quiere llegar con la realización de las actividades programadas. • Cada estudiante y maestro conoce y se siente parte del proyecto. • Se hizo una recolección de datos a través de la encuesta y el diálogo con los estudiantes y profesores. • Se acepta la comunicación organizacional como un factor importante en los procesos comunicativos de la institución.

3.2 Segunda salida de campo

Objetivo	Observar el espacio, las actividades y los actores, con el fin de identificar los objetivos del método grupal con base a procesos comunicativas.
Requerimientos de información	• Orden y ubicación de determinados objetos que rodean las

	actividades de los actores. • Escenarios donde los actores interactúan y forman diferentes actividades. • Formas de interacción grupal en las distintas actividades programadas Y entre distintos actores. ¿Cómo se dirige un actor al otro?, ¿cambia de acuerdo a su rol y autoridad? • Formas de comunicación verbal y no verbal entre los actores. • Roles desempeñados dentro de la interacción grupal. • Trabajo en equipo.
Instrumento	• Observación no participante.
Plan básico seguido	1. Observación de un grupo de estudiantes en aula de clase. • Alumnos ordenados, callados y

	subordinados. • Comunicación jerárquica de maestro hacia alumno. • Poca libertad para expresarse y dar opiniones. 2. Observación de los estudiantes en filas para la revisión del porte del uniforme. • Roles muy marcados, existe manipulación. • Poca posibilidad de expresar y comunicar excusas en cuanto al porte del uniforme. • Se limita a mantener el orden al punto de olvidar la comunicación. 3. Observación de los estudiantes fuera del aula de clase. Grupos aislados. • Permanencia de los distintos grupos en ciertos
--	---

	lugares del espacio. • Acercamiento de los estudiantes con cargos de mando para cumplir constantemente la labor de señalar y autorizar a otros estudiantes y grupos. • No existe integración. 4. Observación de interacción entre maestros y alumnos fuera del aula de clase. • Autoritarismo marcado de los maestros. • Estudiantes sumisos y con poca facilidad para expresarse delante de un maestro o para dirigirse a él.
--	--

3.3 Tercera salida de campo

Objetivo	Realizar entrevistas estructuradas a un alumno de cada grupo (9-10-11) y a tres docentes, a fin de obtener información de base para profundizar en las fallas comunicativas.
requerimientos de información	• ¿Cómo es la comunicación con los compañeros? • tipo de problemas presentados en la comunicación, según las experiencias de los estudiantes. • Definición de la comunicación entre maestros y alumnos. • ¿Qué tipo de enseñanzas se brindan para manejar la comunicación? • Tipo de comunicación verbal y no verbal que utilizan al momento de comunicarse. • Capacidad para escuchar al otro. • Preocupación por el otro. • ¿Cómo es el manejo de roles? • Planteamiento de objetivos grupales cuando se trabaja en equipo. • Enseñanza de la importancia de la comunicación. • Difusión de la información. • Importancia que le dan los actores a la comunicación estratégica.
Instrumento	Entrevista estructurada
plan de acciones	• Brindar un reconocimiento de las principales causas de fallas comunicativas a fin de que el

	entrevistado responda con facilidad y manejo del tema a las preguntas. • Aplicación de las 6 entrevistas.
--	--

Entrevista informal

1. ¿Cómo se lleva con los compañeros? ¿Ha tenido problemas alguna vez con ellos? ¿Por qué?
2. ¿Cree que faltan estrategias comunicativas?
3. ¿Cómo cree que es la comunicación con sus compañeros y maestros/alumnos?
4. ¿Se les enseña a manejar la comunicación?
5. ¿Se utilizan las palabras adecuadas para comunicarse?
6. ¿Los profesores/alumnos escuchan sugerencias de los alumnos/profesores?
7. ¿Se preocupa por el otro, y por la comunicación que este establece en el grupo?
8. ¿Los mantienen informados de cualquier problema o situación que ocurra en el colegio?
9. ¿Qué cree que significa crear comunicación estratégica?
10. ¿Cree que la institución necesita un plan de acciones comunicativas para mejorar la comunicación entre estudiantes y estudiantes –maestros?

3.4 Cuarta salida de campo

Objetivo	Identificar fallas comunicativas entre estudiantes y docentes.
Técnica	Observación no participante
reconocimiento de fallas comunicativas	• Definición de roles aislados. • Poca disposición para escuchar. • Expresión cohibida de algunos estudiantes y maestros. • Expresión corporal nula. • Distorsión de mensajes. • Poca importancia de la gestión comunicativa. • Poco apoyo de otras herramientas de trabajo. • Discurso técnico. • Poca información. • Grupos de maestros aislados. • Poco interés en el bienestar del otro. • Estudiantes y maestros reactivos. • En muchos casos se hace un mal uso del vocabulario en las clases. • No existe planificación de objetivos comunes.

	• No se formulan estrategias comunicativas fijas ni aplicables • Utilización de espacios no adecuados para la interacción y el dialogo. • Se cree que la información debe ser en gran parte confidencial, es decir se debe quedar en un plano gerencial.
--	--

3.5 Cuadro de observación

Espacio	Actividades	Actores	Objetivos
Salón de clase: orden de puesto para cada estudiante ubicado en 5 filas, cada una con 5 sillas ubicadas verticalmente. Al frente de los puestos se encuentra el tablero de clase y al lado de este un escritorio correspondiente al maestro.	Las actividades dentro del aula de clase no son lúdicas y son más bien rígidas Se recibe clase, en orden y en ubicaciones correspondientes.	Maestro: ejerce poder y control sobre los estudiantes. El alumno se caracteriza por obedecer a su maestro sin ningún reproche ni indisposición.	Mantener el orden y la disciplina de los estudiantes. Mantener la tradición que la institución ha tenido por años
La decoración del salón es muy básica, expresa poca creatividad e ingenio para adornar y hacer más didáctica la clase.	Se corresponde a formar por curso en filas y por cargos asignados. Revisión de aspecto personal, en fin de que porten el bien el uniforme con sus prendas adecuadas.	Los alumnos con cargos asignados son quienes tienen el manejo del grupo.	Formar a los estudiantes en un comportamiento académico excelente, al punto que se compite por cargos según su rendimiento escolar.

Formación en las canchas deportivas de la institución.	Formación de clases deportivas alrededor de la cancha de la institución, consiste en poner a los estudiantes a realizar diferentes ejercicios y estos se evalúan según su rendimiento físico.	Estudiantes y maestros con una buena presentación personal	Enseñar y educar a los alumnos de la institución, respecto a la higiene y el buen porte del uniforme.
Fuera del salón el orden es menos exigente, todo es tranquilo, se caracteriza por tener grupos aislados donde cada quien dialoga con sus propio círculo de amigos.	Correr Dialogar Jugar Desayunar Reír observar	Estudiantes	Brindar un espacio de descanso a los estudiantes.
Los cursos más bajos entre 6 y 8 suelen hacerse siempre en un mismo lugar en las horas de descanso, y los demás grupos circulan por donde puedan tener mayor acercamiento con grupos de menor	Caminar Observar Compartir Dialogar Desayunar Llamados de atención	Estudiantes de todos los grados.	Mantener la disciplina a través de la vigilancia de los mismos estudiantes, quienes cumplen un rol de mando asignado.

grado, para poder dirigirlos.			
----------------------------------	--	--	--

ANEXO 4. Entrevistas

TRES (3) ESTUDIANTES (uno por curso, 9, 10,11)

¿CÓMO SE LLEVA CON SUS COMPAÑEROS?

1. Pues, con mis compañeros me llevo más o menos, (situación de distanciamiento) porque como soy nuevo en el colegio no conozco muy bien a los demás, (poca intención de relacionarse) hasta ahora estoy aprendiendo, empezando a tener buena comunicación con ellos. (conocer para comunicar)
2. Con mis compañeros me la llevo bien siempre que haya buena comunicación entre nosotros. (importancia del respeto)
3. Relativamente somos un grupo unido, (suposición de unión) más que todo yo que tengo mando en el colegio siempre hay cierto desagrado con mis compañeros, (desagrado de mandos escolares) porque es difícil mandar compañeros (dificultad de mandos) pero uno tiene que ser tolerante con ellos claro esta hasta cierto modo.

¿HA TENIDO PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN CON ALGÚN COMPAÑERO?

1. Una vez en la fila del descanso en la cafetería un compañero se me coló y empezamos a discutir. (discusión escolar)
2. Si, por lo que no siempre hay buena comunicación, (carencia comunicativa) entonces por esto se dicen cosas que no se deben decir (irrespeto) y alguien llega y lo hace chisme, (distorsión de información) que a veces no son verdad. (rumores falsos)
3. Si, a veces porque estamos en desacuerdo en algo, (falta de dialogo) uno dice una cosa y no le cumplen la orden (desobediencia de mandos) entonces siempre entra uno a disputar el mando que uno tiene. (disputa de mandos) Pero la mayoría de las veces siempre se entra a dialogar entre amigos para no pasar a mayores. (se trata de buscar el dialogo)

¿CÓMO DEFINE LA COMUNICACIÓN QUE HAY ENTRE SUS COMPAÑEROS Y MAESTROS?

1. Pues, a veces buena porque hay personas dentro del salón que tienen apodos, y hay otros que se burlan de estos apodos. (irrespeto)
2. Es buena ya que con los profesores nos llevamos muy bien, hablamos bien y podemos opinar sobre las materias. (expresión abierta para situaciones académicas)
3. Buena, entre excelente, buena y regular, yo creo que es buena, (comunicación neutra) se presentan disputas entre profesor y alumno. Porque el profesor siempre trata de ser la jerarquía (abuso de mando) y hay algunos cadetes rebeldes, (irrespeto) y como dicen en términos grotescos “no se la van a dejar montar” estas disputas pueden llegar a compliques dentro del salón de clase. (peleas escolares)

¿CONSIDERA QUE LA COMUNICACION CON LOS MAESTROS ES JERARQUICA?

1. Como yo hablo no creo que sea jerárquica, yo les hablo con respeto y les puedo hablar, no creo que sea jerárquica. (comunicación multidimensional)
2. En algunos casos las clases con muy jerárquicas, (jerarquización comunicativa) porque los profesores se las tiran de rígidos, entonces da como miedo hablarles. (miedo a expresar ideas ante maestros)
3. El maestro siempre trata de ser la jerarquía. (total jerarquía del maestro)

¿LOS MAESTROS ESCUCHAN SUGERENCIAS DE LOS ALUMNOS?

1. Si, la mayoría a veces escuchan cuando consideran que el alumno tiene algo interesante de lo contrario casi no escuchan sugerencias. (Mala atención de sugerencias)
2. Si, los profesores están pendientes de lo que dicen los estudiantes. (se escucha)
3. Pues... más o menos, como le digo muchos profesores quieren ser solo la autoridad. (abuso de autoridad) Claro que el director de grupo le decimos las cosas en que no estamos de acuerdo, el nos escucha, (se

escucha) nos da planteamientos y va a coordinación a hablar con la coordinadora. (reconocimiento de sugerencias)

¿SE LES ENSEÑA LA IMPORTANCIA Y EL BUEN USO DE LA COMUNICACIÓN?

1. No, no nos han enseñado mucho eso, no tratan mucho ese tema. (poca enseñanza comunicativa)
2. Si, pues primero que todo nos hacen trabajo en equipo, (trabajo grupal) para que nos comuniquemos entre nosotros mismos y nos pongamos de acuerdo para realizar las cosas. (dialogo)
3. Si claro, el colegio tiene psicorientación y fuera de eso tenemos ética y los profesores siempre nos están diciendo que una buena comunicación es una correcta amistad entre las personas. (concepto errado de comunicación)

¿SE LES ENSEÑA LA IMPORTANCIA DE PREOCUPARSE POR EL OTRO?

1. Pues en ética no se habla mucho de preocuparse por el otro, (poca importancia en asuntos ajenos) en algunas clases se dice q se tiene que preocupar por lo de uno y no meterse en los asuntos de los demás, (individualismo) porque resulta uno peor.
2. Si, se dice que es su lanza y se enseña a compartir mucho con ellos y a ayudarlos. (unión) Cuando alguien va mal y hay otra persona que sabe se le pide asesoría a ese compañero. (colaboración) Igual no faltan los compañeros aislados que les gusta estar solos y no se integran. (aislamiento del grupo)
3. Si, somos muy unidos. Y estamos pendientes de lo que le pase al otro compañero. (preocupación por el otro)

¿SE UTILIZA UN VOCABULARIO ADECUADO EN LA INTERACCIÓN CON COMPAÑEROS Y MAESTROS?

1. Pues si pero no falta el estudiante grosero y contestón. (rebeldía)
2. Si hay uno que otro que a veces sale con una mala palabra y por eso empiezan los problemas. Pero en general a los maestros los respetamos y sabemos cómo hablarles. (uso de vocabulario adecuado)
3. Si claro eso fundamental para la comunicación.

¿SE MANTIENE UNA DEFINICIÓN DE ROLES?

1. Si, por lo menos hay comandante de curso, comandante de aseo, director de curso y también hay personas responsables de la decoración del salón. (definición de roles) Pero siempre se tiene que trabajar en equipo. (unión grupal) Cuando se trata de objetivos comunes pues se dice lo que se va hacer desde el principio. (objetivos planteados)
2. Si, cuando hay trabajo en equipo nos organizamos, (organización) por lo menos uno hace la cartelera, otro la expone, otro habla con el grupo. (definición de roles) pero más que todo cada quien hace lo suyo y no se define un objetivo común. (preocupación por una labor definida)
3. Si, siempre hay un papel que jugar todos somos iguales, (desempeño de roles y trabajo en equipo) unimos esos roles porque somos muy unidos, casi siempre se plantean objetivos comunes, (diseño de objetivos previos) por lo menos ahorita estamos ayudando a unos compañeros que van mal académicamente para que se gradúen con nosotros. (colaboración grupal)

¿SE LES MANTIENE INFORMADO DE LO SUCEDE Y LO QUE PUEDE PASAR EN LA INSTITUCIÓN?

1. Pues, en las formaciones es donde nos hablan de las cosas que pasan en el colegio y lo que sucedió en años pasados también. (ofrecer información)
2. Si, por ejemplo cuando va a venir una persona de alto mando para que nos preparemos o cuando va a venir una revista o algo así, en fin de que estemos preparados. (información en busca de preparación)
3. Si claro, en aspectos sobre la parte estudiantil. (información escolar) Por lo menos ahorita con lo de la gripa porcina (apoyo en temas actuales e importantes) nos formaron para hablarnos sobre el tema y pues nos están comunicando respectivamente. (reactividad)

¿EN QUÉ MOMENTO SE HACE INTEGRACIÓN?

1. Más que todo en las clases de estética, uno se va con los que saben dibujar y le ayudan. (clases de integración)
2. En las clases, siempre el profesor expone una idea y hacemos una especie de debate. (dialogo íntegro) Nos enseñan mucho la importancia

de trabajar en equipo (**importancia de un equipo**) pues porque es necesario comunicarse porque uno solo no puede hacerlo todo. (**necesidad de comunicación**)

3. En todo momento, si estamos jugando, hablando, somos muy unidos, (**unión**) a veces tratamos de unir a los profesores para que no sea solo del profesor al alumno y dictar clase, (**no jerarquía**) sino que podamos hablar con los profesores en el salón, así damos más confianza claro esta respetándolos. (**buena comunicación con maestros**)

¿CREE QUE ES IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA INSTITUCIÓN?

1. Si es muy importante para tener comunicación con el otro, (**importancia**) por lo menos cuando se necesita una tarea o un trabajo que otro ya lo tenga, así se puede conseguir. (**el trabajo en grupo como aporte a la comunicación escolar**)
2. Si, para poder (**entender al otro**) por ejemplo para saber cuándo va a venir alguien, qué hay que hacer y qué hay que preparar. (**comunicación vrs preparación**)
3. Si claro es totalmente importante para que no haya alteraciones en la sociedad, porque si usted se comunica mal, entonces las cosas se van a interpretar de otra manera (**distorsión de la información**) ya ahí es donde vienen los conflictos que no traen cosas buenas. (**conflictos escolares**)

¿PARTICIPARÍA DE UN PLAN DE ACCIONES COMUNICATIVAS EN LA INSTITUCIÓN?

1. Si puede servir porque hay personas muy apartadas de todos los grupos. (**la comunicación como aporte al aislamiento**)
2. Si, sería muy bueno, aprenderíamos más a comunicarnos mejor y a saber entender las palabras de los demás. (**entender al otro**)
3. Claro, yo por mi parte puedo decir que soy un líder y me gusta estar enrolado con estas cosas. Si me gustaría. (**gusto por temas de comunicación**)

DOS (2) DOCENTES

¿CÓMO SE LLEVA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

1. Bien, yo creo que es un aprendizaje que cada persona tiene que dar, (procesos de aprendizaje comunicativo) aprender a estar en unos contextos. (espacios de dialogo) Es un aprendizaje duro que uno va dando poco a poco, con mis compañeros me llevo bien dentro de lo que cabe hay algunos escenarios o algunas personas en particular con quien uno, pues por las mismas vivencias uno entiende que se debe tener ciertas restricciones (aislamiento) En últimas también todo está determinado por el ánimo y la disposición que uno tiene, Pero bien. Hablando directamente de la comunicación pienso que uno puede hablar de aquellas conversaciones o encuentros cotidianos que no implican comunicación, (espacios no comunicativos) parece que me estoy contradiciendo, pero hay comunicación en un saludo o un chiste, pero no hay mayor transmisión de pensamiento. (No se trasciende en la comunicación). Simplemente es el encuentro y reírse y ya. Yo pienso que de eso yo particularmente participo mucho ya de escenarios de sentarse hablar cosas o de proponer yo particularmente me distancio mucho. (Aislamiento) Participo poco de eso todo se limita a reuniones institucionales. (Poca participación)
2. En general el trato es muy bueno, pues como ya se sabe este es un colegio que tiene mucha tradición, hay muchos docentes que llevan muchos años, entonces como soy nuevo apenas estoy adaptándome y estoy encontrando gente muy amable dispuesta a hacer amigos y me apoyan en mi trabajo. (proceso de adaptación)

¿HA TENIDO PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN CON ALGÚN COMPAÑERO?

1. Si claro, le planteo un problema bobo: el año pasado con una profesora a la que yo quiero mucho, en algún momento mencione que la mujer delgada era una mujer bonita y pues ella esta gordita y se ha sabido molestar conmigo. (problemas de comunicación) Entonces ese fue un problema de comunicación ingenuo, bobo pero mire las consecuencias. Creo que hay que ser más claro en lo que se quiere decir, eso no excluye que deje de ser bonita e importante para mí.

2. Todo se aclara a su momento para que no hayan mal entendidos, cuando se transmite una idea se dice lo que se entendió y eso ayuda a solucionarlo, se dialoga dependiendo el espacio y las circunstancias. (Diálogo)

¿CÓMO DEFINE LA COMUNICACIÓN QUE HAY ENTRE SUS COMPAÑEROS Y ALUMNOS?

1. No se personalmente no me parece muy constructiva, (opinión negativa del tema) esta mañana para dar un ejemplo en particular, unas profesoras celebraban y les parecía gracioso encerrarse en un baño a hablar y salieron diciendo “hay que bueno este e el sitio para venir a hablar. Esas cosas indisponen y es un mal síntoma, no me parece y no lo comparto, es un mal proceder. (inadecuados espacios de comunicación)
2. Muy buena, noto que son muy cercanos a los estudiantes, (cercanía) siempre se les apoya se trata de entender la situación y las circunstancias (se escucha) sin llegar a promover la pereza ni la negligencia, (dialogo) trata de saber cuándo darle a estudiante la razón y cuando no.

¿LA COMUNICACIÓN ENTRE MAESTROS Y ALUMNOS ES JERÁRQUICA?

1. Algunas personas (indisposición entre compañeros) pretenderían que fuera así, pero no lo son.
2. Si claro se da, todo depende de la actitud del estudiante, cuando el estudiante viene hablar con educación a expresar su idea obviamente uno responde de la misma manera. (escuchar) Pero hay circunstancias en las cuales el estudiante es grosero y altanero entonces obviamente en ese caso uno si tiene que ejercer su mando como profesor porque a la larga se está formando. (Respeto)

¿SE LES MOTIVA A HACER UN BUEN USO DE LA COMUNICACIÓN EN LA INSTITUCIÓN?

1. Pues la institución a tenido como preocupación crear espacios de formación humana de manera pues que entendemos la importancia y creo que si se trabaja en eso. (Importancia de la comunicación)

2. Pues cada docente se encarga de eso y creo que todos **hemos hablado de la importancia de que el estudiante se comuniquen**. En mi caso yo hablo mucho con el estudiante, trato de que los espacios sean amenos. Yo les digo: no es que solo puedan hablar conmigo en la clase sino también cuando me los encuentre por fuera del salón. **Existen espacios extra** clase de asesoría tanto por parte de los profesores como de rectoría para generar comunicación.

¿SE UTILIZAN LAS PALABRAS ADECUADAS PARA COMUNICARSE?

1. Si, absolutamente, entre estudiantes son muy particulares otras palabras por sus prácticas militares, tienden a ser más fuertes y agresivos, a veces se les van las luces. **(irrespeto)**
2. Si, tanto en la clase como en otros lugares. **(Buen vocabulario)**

¿LOS PROFESORES SIEMPRE ESTÁN DISPUESTOS A ESCUCHAR SUGERENCIAS DE LOS ALUMNOS?

1. Hablo por mí y no sabría contestarle, pero lo **que sí puedo decir es que cabe más la posibilidad de que no**, igual rectoría siempre está abierto a las sugerencias de los estudiantes.
2. Si siempre, por lo menos de mi parte siempre será así.

¿SE LES MOTIVA A TENER EN CUENTA LA IMPORTANCIA DE PREOCUPARSE POR EL OTRO?

1. **Es relativo porque podríamos pensar que algunas personas tenemos preocupación por algunas en particular, es como en relación a la cercanía a los vínculos establecidos. (comunicación según proximidad)** Por ejemplo yo no asistí el lunes pasado y la pregunta por mi inasistencia vino por las personas más cercanas. A otros compañeros **que los respeto y me la llevo bien con ellos les fue indiferente.**
2. En la hora de estudio uno tiene un espacio, se promueve la importancia de apoyarse, que a cada momento el que este al lado le diga ¡oiga! y le ayude a resolver incógnitas a través de ese espacio se ha logrado el apoyo entre estudiantes y también del profesor. **(apoyo)**

¿EXISTE DEFINICIÓN DE ROLES?

1. Si algo nos caracteriza es la función de roles asignados por áreas y proyectos institucionales. Cada uno de nosotros participa en 3 o 4

proyectos o actividades, creo que estamos bien organizados. **Nadie participa de nada que no le corresponde.** Todos somos muy trabajadores con quien trabajemos sacamos adelante las cosas, hay mucho compromiso, a la hora de trabajar todo el mundo lo da todo.

2. Claro eso se trabaja siempre, desde el principio de cada semana, se visiona al estudiante, se le hace entender su rol y se le define donde esta: en que colegio, con que visión y misión. Partiendo de eso usted ayuda a que el individuo entienda donde está, que tiene que hacer, a que tiene derecho, esto se va reforzando en la medida que sea necesario.

¿SE PLANTEAN OBJETIVOS COMUNES?

1. Si, son objetivos muy puntuales, nos falta trabajar sobre objetivos muy generales, proyecciones, estrategias en general.
2. Si de eso siempre se está muy pendiente, creo que es algo muy importante para mí y para la institución.

¿EN QUÉ MOMENTO SE HACE INTEGRACIÓN?

1. En cumpleaños, fechas especiales y otras actividades, no desaprovechamos un día del colegio para traer grupos musicales, papayero, se trata de disfrutar, claro está que no dejan de haber unas personas que se vinculan. **(Aislamiento)**
2. Se experimenta la primera semana donde se busca que el estudiante se integre con el docente. **Se hacen actividades como convivencias, donde interactúa el docente con el estudiante.**

¿SE LES MANTIENE INFORMADO DE LO QUE SUCEDE EN LA INSTITUCIÓN?

1. **Dentro de lo que cabe, incluso en una empresa de producción es conveniente que en algunos casos se queden en un plano gerencial.** Estamos informados en lo operacional.
2. Pues sí, en general se hace una información donde uno cuenta constantemente con un cronograma preparado, pero cuando son cosas especiales. A veces por parte de coordinación y rectoría se cita a reuniones que salen del cronograma porque son importantes. Por lo menos ahora con lo del AH1N1 se paró actividades y reunieron a los

docentes para prevenir. Entonces esto se trata de información.
(Reactividad)

¿ESTARÍA DE ACUERDO CON ESTABLECER UN PLAN DE ACCIONES COMUNICATIVAS PARA LA INSTITUCIÓN?

1. El asunto de la comunicación no es solamente lo atinente a la información, no solamente a la empresa, es fundamento a la vida humana y a la pareja. Entonces si hay que problematizar la comunicación, hacerla un tema de reflexión y pues en la medida que lo hagamos iremos tomando conciencia de ello.
2. Me parece algo muy bueno porque yo pienso que comunicación es sentido de pertenencia, porque cuando yo comunico me acerco más a las cosas, por el hecho de que conozco mas, puedo trabajar mejor y puedo sentirme mejor en el lugar donde estoy. Entonces personalmente considero que un proyecto de comunicación ayuda mucho al docente a que se sienta en un ambiente agradable.

ANEXO 5. REGISTRO FOTOGRÁFICO













