



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO GERENCIAL
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO**

Autora: Lic. María Villegas
Tutor: Luis Álvarez Cisneros

Valencia, Enero 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN**



**LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO GERENCIAL
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO**

Autora: Lic. María Villegas

Trabajo Especial de Grado
presentado ante la Comisión
de la Maestría de Gerencia
Avanzada en Educación para
optar al título de Magister
Educación, mención Gerencia
Avanzada en Educación.

Valencia, Enero 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN**



AUTORIZACION DEL TUTOR

Yo, Magister Luis Álvarez Cisneros, titular de la cedula de identidad N°: V-11.123.110, en mi carácter de tutor del trabajo de Maestría titulado **LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO**, presentado por la licenciada María Alejandra Villegas Fajardo, titular de la cédula de identidad No. V-15.630.965, para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula a los 30 días del mes de noviembre del año 2013

Msc. Luis Álvarez Cisneros
V- 11.123.110



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN**



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Luis Álvarez Cisneros, titular de la cedula de identidad N°: V- 11.123.110, en mi carácter de tutor del trabajo de Maestría titulado **LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO**, presentado por la licenciada María Alejandra Villegas Fajardo, titular de la cédula de identidad No. V- 15.630.965, para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula a los 30 días del mes de noviembre del año 2013

Msc. Luis Álvarez Cisneros
V- 11.123.110



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



DIRECCION DEL TRABAJO

Participante: María Alejandra Villegas Fajardo **Cedula de identidad:** v- 15.630.965

Tutora: Luis Álvarez Cisneros **Cedula de identidad V-** 11.123.110

Correo electrónico del participante: maryalevillegas@hotmail.com

Título tentativo del Trabajo: La comunicación como elemento estratégico gerencial para la optimización del proceso educativo.

SESION	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIONES
01	03-05-13	9 am	Revisión del titulo y planteamiento del problema.	Mejora del titulo.
02	15-05-13	10 am	Revisión de capitulo I	Recomendaciones sobre las citas.
03	08-06-13	9 am	Revisión capítulo II	Recomendaciones sobre teorías
04	25-06-13	9 am	Antecedentes	Revisión y mejoras
05	03-07-13	10 am	Marco teórico	Revisión
06	14-07-13	9 am	Marco teórico	Revisión
07	22-07-13	9 am	Revisión general para entrega del proyecto	Revisión
08	05-08-13	9 am	Marco teórico	Revisión
09	20-08-13	2 pm	Marco Metodológico	Revisión
10	07-09-13	9 am	Revisión general para entrega del proyecto	Revisión y mejora
11	23-09-13	11 am	Elaboración de las fases metodológicas	Revisión
12	15-10-13	10 am	Desarrollo de la fase diagnostica	Revisión
13	10-11-13	10 am	Revisión de la fase diagnostica	Revisión y mejora
14	29-11-13	3 pm	Revisión	Revisión y mejora

Título Definitivo: La comunicación como elemento estratégico gerencial para la optimización del proceso educativo.

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de la Especialización arriba mencionada.

Tutor
Msc. Luis Álvarez Cisneros
V- 11.123.110

Participante
Lic. María Villegas
V- 15.630.965



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN**



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de Grado titulado **LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO** presentada por la ciudadana María Alejandra Villegas Fajardo, titular de cédula de Identidad No. V- 15.630.965, para optar al Título de Magíster en Educación, mención Gerencia Avanzada en Educación, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como _____

Nombre

Apellido

Cedula de Identidad

Firma

Valencia, Enero de 2014

DEDICATORIA

Dedicado a mi padre omnipotente,
Dios todopoderoso por bendecirme y
guiarme en cada uno de mis pasos.

A mi madre, mi ángel del cielo.

A mi padre, siempre fiel.

A mis hermanos en Cristo.

Al mejor regalo de Dios, mi hijo hermoso.

A mi esposo, siempre paciente y gran apoyo.

A mis hermanas y hermanos, por su gran ayuda. A mi familia.

A cada una de las personas que son parte importante de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi padre eterno,
Dios todopoderoso, por su guía y bendiciones.

A toda mi familia.

A mis hermanos en Cristo.

A cada uno de los profesionales de la
docencia que aportaron conocimientos
significativos para el logro de los objetivos propuestos.

ÍNDICE GENERAL

	PP
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
 CAPÍTULOS	
I.- EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivo Especifico.....	7
Justificación de la Investigación.....	8
 II.-MARCO TEÓRICO	
Antecedentes.....	9
Bases Teóricas.....	15
Fundamentación Teórica.....	22
Bases Legales.....	26
Operacionalización de Variables.....	30
 III.- MARCO METODOLOGICO	
Tipo de Investigación.....	31
Diseño de Investigación.....	32
Población.....	32
Muestra.....	32
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	33
Validez del Instrumento.....	33
Confiabilidad.....	33

IV.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e Interpretación de Resultados.....	35
Conclusiones.....	66
Recomendaciones	69
Referencias.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

	pp
Cuadro N°1. Operacionalización de variables.....	30
Cuadro N°2. Rango y confiabilidad.....	34
Cuadro N°3. Elementos de la comunión – Emisor.....	36
Cuadro N° 4. Elementos de la comunicación. Receptor.....	38
Cuadro N° 5. Elementos de la comunicación. Mensaje.....	40
Cuadro N° 6. Elementos de la comunicación. Código.....	42
Cuadro N° 7. Elementos de la comunicación. Canal.....	44
Cuadro N° 8. Dirección de la comunicación. Ascendente.....	46
Cuadro N° 9. Dirección de la comunicación. Descendente.....	48
Cuadro N° 10. Dirección de la comunicación. Formal.....	50
Cuadro N° 11. Dirección de la comunicación. Informal.....	52
Cuadro N° 12. Clases de comunicación. Horizontal.....	54
Cuadro N° 13. Clases de comunicación. Vertical.....	56
Cuadro N° 14. Etapas gerenciales. Planificación.....	58
Cuadro N° 15. Etapas gerenciales. Organización.....	60
Cuadro N° 16. Etapas gerenciales. Dirección.....	62
Cuadro N° 17. Etapas gerenciales. Control.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	pp
Gráfico n° 1. Elementos de la comunicación. Emisor.....	36
Gráfico n° 2. Elementos de la comunicación. Receptor.....	38
Gráfico n° 3. Elementos de la comunicación. Mensaje.....	40
Gráfico n° 4. Elementos de la comunicación. Código.....	42
Gráfico n° 5. Elementos de la comunicación. Canal.....	44
Gráfico n° 6. Dirección de la comunicación. Ascendente.....	46
Gráfico n° 7. Dirección de la comunicación. Descendente.....	48
Gráfico n° 8. Dirección de la comunicación. Formal.....	50
Gráfico n° 9. Dirección de la comunicación. Informal.....	52
Gráfico n° 10. Clases de comunicación. Horizontal.....	54
Gráfico n° 11. Clases de comunicación. Vertical.....	56
Gráfico n° 12. Etapas gerenciales. Planificación.....	58
Gráfico n° 13. Etapas gerenciales. Organización.....	60
Gráfico n° 14. Etapas gerenciales. Dirección.....	62
Gráfico n° 15. Etapas gerenciales. Control.....	64



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN**



**LA COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO ESTRATÉGICO GERENCIAL
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO**

Autora: Lic. María Villegas

Tutor: Msc Luis Álvarez Cisneros

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito, analizar la comunicación como elemento estratégico gerencial para la optimización del proceso educativo en la institución Macapo Nocturno, extensión La Floresta, ubicada en Tinaquillo, Estado Cojedes. La investigación se sustentó en la teoría de acción comunicativa de Habermas y la teoría de las relaciones humanas de Mayo. El trabajo estuvo enmarcado en la modalidad de un estudio descriptivo, no experimental de campo. La población objeto de estudio estuvo constituida por 20 por docentes de la institución, siendo todos tomados en su totalidad como muestra por ser una cantidad reducida. La información se recolectó mediante un instrumento estructurado por 20 preguntas de respuestas policotómico, haciendo uso de la escala tipo lickert y sometido a la validación de expertos. La confiabilidad del instrumento fue muy alta, ya que al calcularlo con el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó como resultado 0,90. Como consecuencia se obtuvo poca importancia al acto comunicativo y ausencia de canales informativos adecuados, lo que dificulta el buen funcionamiento organizativo y el libre desarrollo de los procesos gerenciales. Como conclusión se denota la implementación de la comunicación formal y la consideración de los procesos gerenciales para orientar la institución y lograr fines precisos.

Línea de investigación: Procesos gerenciales.

Descriptor: Comunicación, Gerencia estratégica, Proceso educativo.



**UNIVERSITY OF CARABOBO
SCHOOL OF STUDIES OF POSTGRADE
FACULTY OF CIENCIAS DE EDUCACION
MASTER OF MANAGEMENT IN EDUCATION**



**COMMUNICATION AS A STRATEGIC ELEMENT MANAGEMENT FOR
THE OPTIMIZATION OF THE EDUCATIONAL PROCESS**

Authoress: Lic. María Villegas
Tutor: Msc. Luis Álvarez Cisneros

ABSTRACT

This study will have as purpose, analyze the communication as a managerial strategic element for the optimization of the educational process at the institution Macapo night, La Floresta extension, located in Tinaquillo, Cojedes State. The research will be based on the theory of communicative action of Habermas and the theory of human relations in May. The work was framed in the form of a descriptive, non-experimental field study. The population under study is made up of 20 by teachers of the institution, all taken in its entirety as it shows to be a reduced amount. The information will be collected by means of an instrument composed of 20 questions policotomico subjected to the validation of experts. The reliability of the instrument was very high, because to calculate it with the Cronbach's alpha coefficient throw as result 0.90. As a result, little significance to the Act of communication and absence of information channels that are appropriate, what hinders the good organizational performance and the free development of the managerial processes was obtained. Conclusion is denoted the implementation of formal communication and consideration of management processes to guide the institution and achieve specific goals.

Line of investigation: management processes.

Keywords: Communication, strategic management, educational process.

INTRODUCCIÓN

Toda organización como estructura social debe innovar para obtener logro en su crecimiento y lograr sus objetivos; por ello, es necesario impulsar su desarrollo planteando nuevas investigaciones. El sistema educativo también requiere cambios para obtener éxito en su proceso. En este medio, existen muchos elementos que lo integran y que son fundamentales para su buen funcionamiento. Así mismo, es primordial en todo proceso, como también en el ámbito educativo, tener una buena comunicación. Este elemento permite un buen desarrollo de las relaciones humanas, laborales, educativas y gerenciales.

Siendo la comunicación un proceso en cual se transmite información e ideas, es necesario y prioritario en toda organización educativa, pues existe la necesidad de expresarse y compartir conocimientos para obtener éxito en las metas propuestas. Parte importante del sistema educativo lo constituyen los acompañamientos o supervisiones escolares, destacando que éstas deben ser constantes y coherentes, integradas por un buen proceso comunicativo como base para el éxito del flujo de ideas, interrogantes y correcciones dentro del proceso de supervisión.

Tomando en cuenta estos dos elementos relevantes e imprescindibles que constituyen el sistema educativo venezolano, se hace necesario estudiar su importancia dentro del sistema educativo del país y especialmente en el contexto del Liceo Macapo Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes. Por los planteamientos realizados, el estudio se estructuró en cinco capítulos: En el Capítulo I, se presenta el Planteamiento del Problema, donde se muestra la descripción del problema, los objetivos: general y específicos, la justificación; donde se muestra su

importancia y beneficios. El Capítulo II, presenta el Marco Teórico, conformado por los antecedentes de la investigación relacionados con el tema en estudio, las teorías que sustentan la investigación conformadas por la teoría comunicativa de Habermas, La Programación Neurolingüística y la teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo; y las bases legales. El capítulo III, Marco Metodológico, constituido por tipo de investigación, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos y validez del instrumento. En el capítulo IV, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados arrojados por el instrumento aplicado a la población objeto de estudio; luego se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La comunicación es un proceso por medio del cual se transmite información a través de signos interpretados para producir una respuesta en un contexto determinado, donde intervienen el emisor y el receptor para intercambiar un mensaje. La comunicación es primordial en cualquier comunidad porque cada persona tiene la necesidad de compartir lo que sabe, piensa y siente. La comunicación tiene lugar en toda acción humana, pero requiere de reciprocidad para ser eficaz.

Toda relación humana precisa de un proceso comunicativo para que pueda lograrse la transmisión de conocimientos e ideas y lograr buenas relaciones humanas y organizacionales. Este proceso es necesario en todo momento, de igual manera en el ambiente organizacional, enfocado en el logro de sus objetivos para satisfacer las necesidades tanto comunicativas como organizacionales.

El Programa de Comunicación e Información de la UNESCO (2010), exige a la Organización promover el "libre flujo de ideas mediante la palabra y la imagen." Los tres objetivos estratégicos principales de los programas del Sector son: fomentar la libre circulación de ideas y el acceso universal a la información; promover la expresión del pluralismo y la diversidad cultural en los medios de comunicación y las redes mundiales de información; y promover el acceso de todos/as a las TIC. Las actividades de la UNESCO (2010), en materia de comunicación e información abarca los siguientes ámbitos: Acceso a la Información, promover el pluralismo y la

diversidad cultural en los medios de comunicación y acceso a las Nuevas Tecnologías.

Siendo la comunicación un proceso vital para el quehacer diario resulta importante vincularlo con el sistema educativo, puntualizando cada una de las insuficiencias comunicativas presentes en este sistema y la importancia que este proceso posee dentro de ella. Es así como, la necesidad de responder con éxito a las demandas de una sociedad cada día más exigente y cambiante, ha llevado a las organizaciones educativas a realizar grandes esfuerzos de mejoramiento hacia la optimización de la calidad educativa, adoptando nuevos conceptos y esquemas teóricos válidos, orientados hacia la implementación de estrategias en el manejo de los recursos materiales y muy especialmente de los humanos.

Sobre la base de esta idea, se requiere un buen manejo de la comunicación, llevada a cabo por los gerentes o directores del sistema educativo, siendo un verdadero reto de la nueva gerencia, de las personas y sus relaciones. Por tanto, la optimización de la calidad educativa en el país no es posible sin la excelencia individual y organizacional, y más los cargos directivos de las escuelas que demandan mucho más que competencia técnica, necesita destreza social y manejo de la comunicación como proceso valioso en la transformación educativa que viven las instituciones actualmente.

Así mismo, la comunicación es un proceso para la cual es necesario tener en cuenta el entendimiento y el conocimiento de todos los que participan en ella, por lo que se necesita contar con las técnicas que puedan hacer de cualquier persona un buen comunicador. Para lograr el bienestar interno en las organizaciones debe practicarse buenas relaciones interpersonales, donde prevalezca el real entendimiento que depende en gran parte, de una buena comunicación. Por lo tanto, la comunicación ayuda a construir niveles cada vez más profundos de confianza y comprensión, y a trascender las limitaciones del trabajo. A tal efecto, la comunicación es fundamental

en toda organización y más en la educativa, lo que deriva la necesidad de contar con directores que respondan a las exigencias y expectativas del proceso de interacción.

De esta forma, se requiere de gerentes educativos que escuchen, desarrollen confianza y estimulen a su personal a pensar y actuar de manera productiva. Sin embargo, en algunas instituciones educativas el personal directivo no le da el valor preciso o importancia al proceso comunicativo, afectando de esta manera el bienestar, la efectividad y la comprensión de los miembros de la organización.

El Currículo Básico Nacional Bolivariano (2007), plantea en sus orientaciones educativas lo siguiente, Además, permite caracterizar a los maestros y las maestras como activadores, activadoras, mediadores y mediadoras de los saberes, el sentir, el hacer social y cultural, y el proceso de apropiación de los aprendizajes por parte de los y las estudiantes. Al mismo tiempo que los identifica como propiciadores y propiciadoras de experiencias de aprendizaje, en una unidad dialéctica entre teoría y práctica; promotores y promotoras del diálogo, la discusión y el autoaprendizaje, desde una relación comunicativa centrada en un ambiente de afectividad y tolerancia; siendo capaces de despertar en el y la estudiante el deseo de ser útil a la sociedad, de ser merecedor o merecedora de una vida digna, feliz y alegre, en relación a su contexto social y cultural. Debe ser ético y ética, comunicativo y comunicativa, accesible, congruente en el pensar, actuar y sentir, con amplio patrimonio cultural, sensible al lenguaje y a la cultura popular, y propiciar el aprender a reflexionar. Igualmente menciona como característica del perfil del maestro que debe garantizar una comunicación eficaz, desarrollando la capacidad de escucha.

Elsy V. Marino Pineda, (2012), expresa que El director como gerente como supervisor educativo, no puede mantenerse en el ayer, ajustado exclusivamente a planificar, organizar, controlar y coordinar; se requiere de un director versado, líder, creativo, comunicativo, innovador, que integre las diversas actividades, que conjugue la comunicación eficaz entre todos los miembros de la organización hacia la calidad educativa.

Desde esta óptica, la calidad organizacional precisa un ciclo, un proceso y como tal requiere ser planificado, organizado, dirigido, evaluado y retroalimentado a fin de que no sólo se tenga un nivel aceptado, sino que pase a ser periodos permanentes de mejora que le permita al mismo tiempo, hacer eficaz el aprovechamiento de los recursos de la organización y aumentar el nivel de calidad educativa.

Por otra parte, el personal directivo como gerentes educativos, deben ajustarse a planificar, organizar, controlar y coordinar; se requiere de un director instruido, líder, creativo, comunicativo, innovador, que integre las diversas actividades, que conjugue la comunicación como proceso primordial entre todos los miembros de la organización hacia la calidad educativa. Por lo tanto, la comunicación es de vital importancia en la organización educativa, donde las relaciones del personal directivo con todos los miembros de la misma sean precisas y motivadoras. Toda institución educativa en vía de la excelencia, debe asignar en su estructura organizacional un valor especial al proceso de comunicación e información que promueva la participación, la integración y la convivencia, para el logro de una verdadera interacción a nivel interno, de manera que contribuya a acercar a las personas y a estrechar vínculos como vivir experiencias comunes, compartir significados, participar en la vida institucional, ser un equipo, entre otros.

De lo antes expuesto, es necesario indagar si el sistema educativo venezolano cuenta con una buena forma de comunicación que abarque las necesidades de las instituciones. Además se hace necesario estudiar esta situación en la institución Macapo Nocturno, extensión La Floresta, pues en la misma se ha evidenciado dificultades que afectan el quehacer comunicativo, existe poco intercambio de ideas entre el personal que hace vida en ella; debido a su horario de labores, ya que, por ser una institución dedicada a la educación de adultos, desarrolla sus actividades en horas nocturnas, por ello, se dificulta de manera notoria el trato entre el personal docente, directivo y administrativo, los profesores no se conocen entre sí, debido a que el

máximo de horas asignadas a cada docente en modalidad de adultos es de 14 horas académicas, de las cuales la mayoría del personal no tiene carga horaria total por mala organización en el sistema educativo, además de ello, también prestan servicio en horas diurnas en otras instituciones; es esta la razón por la cual no coinciden los mismos docentes a diario. Partiendo de esta idea es importante plantear las siguientes interrogantes: ¿Cómo es el proceso de comunicación en el liceo Macapo nocturno, extensión la Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes? ¿Cuáles elementos son considerados en el proceso educativo que se lleva a cabo en el liceo en estudio? ¿Es la comunicación un elemento estratégico en el proceso gerencial educativo del Liceo Macapo Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la comunicación como elemento estratégico gerencial para la optimización del proceso educativo en el Liceo Macapo Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar cómo se desarrolla el proceso comunicativo en Liceo Macapo Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes
2. Describir el proceso educativo que se lleva a cabo en el Liceo Macapo Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes.
3. Determinar la comunicación como proceso estratégico gerencial para la optimización del proceso educativo en el Liceo Macapo Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes.

Justificación de la Investigación

La palabra comunicación proviene del latín "comunis" que significa "común". De allí que comunicar, signifique transmitir ideas y pensamientos con el objetivo de ponerlos "en común" con otro. Es por ello, que el estudio de la comunicación en el sistema educativo posee gran relevancia, pues es el inicio de su funcionamiento acertado, a razón de que ninguna organización puede tener éxito sin un buen sistema comunicativo enfocado en ello, para logro de los objetivos propuestos.

La comunicación es un proceso significativo para el sistema educativo, pues permite afianzar las relaciones, especialmente entre el personal docente y directivo permitiendo planificar, organizar, controlar y coordinar las actividades educativas, pues genera la atención precisa y motivadora para una participación efectiva y positiva, además de ser elemento primordial para el logro integral de los objetivos propuestos. Así mismo, es necesario que la comunicación sea formal, con el fin de no tergiversar la información, siendo transmitida de forma clara y precisa llegando adecuadamente a los receptores.

Este estudio brinda habilidades comunicativas al sistema educativo, para así lograr una comunicación efectiva, capaz de transmitir lo que se quiere de la forma más adecuada y clara logrando buen clima organizacional. Además de esto, es necesario analizar el proceso comunicativo como elemento estratégico gerencial y su importancia para la optimización del proceso educativo del Liceo Macapo Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes, a razón del fortalecimiento y desarrollo de la institución.

En este aspecto se beneficiarán el personal docente, directivo, obrero, administrativo, los estudiantes, y todos los miembros de la comunidad educativa, ya que mejorando la comunicación interna de la institución se podrá prestar una mejor asistencia educativa, en el cual todos trabajaran por un solo fin. Por lo tanto, la comunicación debe ser estratégica en esta institución para obtener éxito en el logro

de los objetivos planteados, así como también poner en práctica cada una de las sugerencias propuestas en el proceso de supervisión zonal y municipal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Es necesario resaltar que toda investigación desarrollada debe poseer estudios previos a ella, deben existir algunos hallazgos o estudios realizados con antelación, los cuales pueden servir de base para la investigación abordada. En este sentido, es conveniente mencionar los siguientes trabajos o investigaciones realizadas:

Camacho y Arroyabe, (2010). *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa DINISSAN, Santa Marta*. La investigación pretendió diseñar un plan de comunicaciones internas para la empresa Dinissan enfocado principalmente a la motivación de los empleados de dicha compañía, a partir de estrategias sólidas y concretas que de alguna u otra forma mejores los flujos comunicacionales internos. La investigación está sustentada en la teoría de Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow y la teoría de las Expectativas de Vroom. Esta investigación tuvo un enfoque mixto ya que evalúa la relación entre la comunicación interna y la motivación de los empleados de Dinissan Santa Marta a través de una encuesta, pero a la vez, se apoya en la observación para realizar un diagnóstico sobre el estado de la comunicación interna en la empresa y propone finalmente, un diseño de un plan de comunicaciones para la compañía. El alcance fue correlacional ya que, se observó cómo las comunicaciones internas de Dinissan inciden en la motivación de sus empleados y cómo se relacionan ambas variables. La lógica de la investigación fue deductiva, porque a partir de un plan de comunicación interna se propone la creación de diversas estrategias encaminadas a mejorar el flujo de información y los niveles de motivación en los empleados de Dinissan Santa Marta. El tipo de diseño fue no

experimental, pues no se sometió a los empleados a ninguna situación específica y mucho menos se influyó en su comportamiento para obtener los resultados. La población que se estudió fueron los empleados y directivos de Dinissan Santa Marta. De hecho, es la misma muestra debido a que es no probabilística y por ende, todos los empleados son los sujetos de investigación. La investigación reveló que a pesar de la cercanía que existe en las empresas pequeñas, se pueden presentar distanciamientos entre la gerencia y los demás niveles jerárquicos de la organización, ocasionados por la falta de espacios donde la comunicación directa y retroalimentada permitan construir una visión compartida y participativa de los asuntos y temas importantes al interior de la organización. A través de este estudio se evidenció que la buena comunicación y las buenas relaciones entre el equipo de trabajo no sólo dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de comunicación interna sino también de la motivación que desde los altos cargos se den en el mismo sentido.

Este trabajo y propuesta comunicacional, sirve como aporte a este estudio, pues es una idea innovadora en la responsabilidad de enseñanza para la transformación de empresas con una visión transformadora para que desde diferentes sectores se generen estrategias inteligentes que abran paso a resultados educativos cada vez más prometedores para las organizaciones, lograr calidad organizativa y una mejor gestión en la misma, basándose en la comunicación y participación de todos los involucrados, adaptable también al sistema educativo.

Quintanilla, B. (2010). *Consultoría en comunicación organizacional interna en inversiones Moka, S.A. "Café Gitane*. El abordaje del tema de investigación necesita la revisión bibliográfica y de fuentes de información de los elementos del proceso comunicativo y sus bases teórico-científicas, en relación a las aportaciones de la Teoría de la Comunicación desde la perspectiva psicológica y sistémica, así como de la situación actual de la comunicación organizacional en Guatemala. El estudio fue de tipo descriptivo, de enfoque cualitativo-cuantitativo; las técnicas aplicadas fueron la entrevista "cara a cara", la encuesta y la observación; en cuanto a los instrumentos

se utilizó la entrevista dirigida y la aplicación de un cuestionario. La población fue de 120 personas y la población solo de 11 de ellos. Los datos se recolectaron por medio de la entrevista, la observación y la encuesta. Se propone una estrategia de comunicación interna, diseño de un plan para mejorar los problemas detectados; cuyo objeto es el de proveer estrategias de comunicación organizacional al departamento de gestión del talento humano, a fin de fortalecer las relaciones interpersonales y de comunicación con sus colaboradores. Por último, se exponen los hallazgos de todo el trabajo de investigación.

Este estudio de comunicación organizacional, sirve como aporte a la presente investigación, dado que es una propuesta transformadora e importante en la labor empresarial y puede aplicarse de igual forma al sistema educativo para su transformación, brindando estrategias que coherentes y pertinentes tanto para una organización empresarial como para el entorno pedagógico, teniendo como visión de calidad organizativa, con base en la comunicación entre cada las personas que hacen vida en la organización.

Ávila. (2012). *Estrategias de comunicación efectiva para fortalecer el desempeño laboral del personal directivo y docente de la UE "Modulo Rural Belén"*. El presente estudio tuvo como propósito proponer Estrategias de Comunicación Efectiva para el fortalecimiento del Desempeño Laboral del Personal Directivo y Docente de la U.E. "Módulo Rural de Belén", el estudio se sustentó en las teorías de las Relaciones Humanas de Mayo, Teoría de la Motivación de Maslow, Teoría de los Dos Factores de Herzberg, Teoría X y Y de Ma. Gregor, Teoría de la Organización de Money y Teoría de la Integración de Honey. Metodológicamente, el estudio se ubica bajo la modalidad de Proyecto factible enmarcado en un diseño de campo, la cual consta de tres fases: Diagnóstico, Factibilidad, y Diseño de la Propuesta. La muestra es de tipo estratificada no probabilística, la cual estuvo constituida por veintitrés (23) docentes y siete (7) directivos que laboran en dicha institución, siendo ésta una muestra representativa y porcentual de la población. Se diseñaron dos instrumentos

tipo cuestionario que tiene la peculiaridad de ser dicotómico, teniendo preguntas cerradas con dos alternativas de respuestas Sí y No.

Los resultados obtenidos describieron el proceso comunicacional de los actores educativos de la mencionada institución, determinaron la factibilidad y la necesidad de la aplicación de estrategias de comunicación efectiva como el Coaching Organizacional y la Escucha Activa para fortalecer el desempeño laboral del personal docente y directivo de la U.E. Módulo Rural de Belén”.

Esta investigación guarda relación con el tema abordado, pues ambos tienen como tema central de desarrollo la comunicación, aunque la investigación de este autor trata de elaborar estrategias comunicativas presenta relación en cuanto al contenido, siendo de gran relevancia y primordial, este tema de la comunicación, y su estudio tuvo como propósito proponer Estrategias de Comunicación Efectiva para el fortalecimiento del Desempeño Laboral del Personal Directivo y Docente de la U.E.

Romero. (2012). *Proceso comunicacional en la gestión del personal directivo del liceo bolivariano Agustín armario*. La presente investigación tuvo como propósito evaluar el proceso comunicacional en la gestión del personal directivo del Liceo Bolivariano Agustín Armario, está enmarcada bajo la modalidad de diseño de campo, con nivel descriptivo, apoyada en una investigación de campo y documental. Respalda por las teorías comunicacionales Shannon y Habermas. La población estuvo conformada por 123 docentes pertenecientes al Liceo Bolivariano Agustín Armario. Presentó características de población finita. Para la recolección de datos, se utilizaron las técnicas de observación directa y una encuesta, la cual es de carácter policotómica con cinco alternativas de respuesta, que permitió conocer datos necesarios relacionados con las variables, los cuales confirmaron la necesidad objeto de estudio que tuvo como conclusión la puesta en práctica de la comunicación interpersonal entre docentes y directivos, para transmitir los mensajes enviados por dirección con el fin de conocer aciertos y desaciertos en el proceso comunicativo.

Esta investigación sirve como referencia a este trabajo pues explica la importancia del proceso comunicativo en la gestión gerencial, demostrando que forma parte relevante para el logro de objetivos en una gerencia educativa eficaz, partiendo de la comunicación se logran las metas de la organización educativa.

Henríquez. (2011). *El clima organizacional y la comunicación entre el personal directivo y docente del Liceo Nacional Bolivariano Aguirre*". Esta investigación tuvo como finalidad Analizar el Clima Organizacional y la Comunicación entre el Personal Directivo y Docente del Liceo Nacional Bolivariano "Aguirre", ubicado en la localidad de Aguirre, en Tinaquillo, Estado Cojedes. Sus bases teóricas están sustentadas en las teorías del Clima organizacional y la Comunicación. Responde a una investigación descriptiva con diseño de campo, la población está conformada por doce (12) docentes, la muestra es tipo censo. La información se recolecto a través de un cuestionario policotómico de respuestas cerradas (siempre, algunas veces, nunca).

En atención a los resultados, se concluye que no existe un tipo de clima organizacional definido, sino que coexisten todos de acuerdo a la situación que se está viviendo en el contexto educativo y a la forma como actúa este gerente ante cada situación en particular. Así mismo, se percibe que la comunicación también ha sido directamente afectada, puesto que la información que suministra el directivo en muchos casos no es clara y precisa, causando incomodidad y desinformación en el personal. Por lo que se recomienda que los directivos desarrollen y mantengan cuidadosamente un eficaz sistema de comunicación, y garanticen el flujo de la misma, durante el proceso, puesto que la retroalimentación juega un papel fundamental, y el director debe proporcionar a los docentes la información de manera, objetiva y adecuada mediante estrategias comunicativas eficientes.

Este estudio se vincula con la propuesta de investigación plantada, por tanto, trata de la misma manera del estudio del proceso comunicativo, teniendo como

propósito determinar de qué manera influye en el clima organizacional de la institución mocionada.

Méndez. (2011). *La comunicación utilizada por el gerente educativo en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Técnica Robinsoniana “Samuel Robinson” de Puerto Cabello, Estado Carabobo*. La investigación tuvo como propósito el análisis de la comunicación utilizada por el Gerente Educativo en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Técnica Robinsoniana “Samuel Robinson” de Puerto Cabello, Estado Carabobo. Estuvo enmarcada en un diseño de campo a un nivel descriptivo. Con una población y muestra de 25 docentes, 3 orientadoras, 3 coordinadores (1, 2, y 3er año), un total de 31 docentes. Como técnicas y herramientas de recolección de datos se utilizaron la encuesta y el cuestionario, conformado por 22 preguntas cerradas con varias alternativas de respuestas. Se concluyó que diversos son los factores que influyen dentro del proceso comunicacional, siendo los principales las capacidades del receptor, emisor y el tipo de mensaje que se desea transmitir. En la institución se detectó falta de liderazgo, deficiencias en el proceso de comunicación, poco reconocimiento del desempeño de los docentes, entre otras. Se recomendó capacitar a los docentes a nivel comunicacional, motivarlos, así como utilizar los canales de comunicación existentes y continuar realizando los procesos de evaluación, enfocados en el reconocimiento del personal como estrategia motivacional.

Así mismo, este trabajo se relaciona con el tópico tratado, pues su objeto de estudio y tema de investigación fue la comunicación utilizada por el gerente educativo, y como ésta influye en el desempeño laboral de los docentes.

Bases Teóricas

La Comunicación

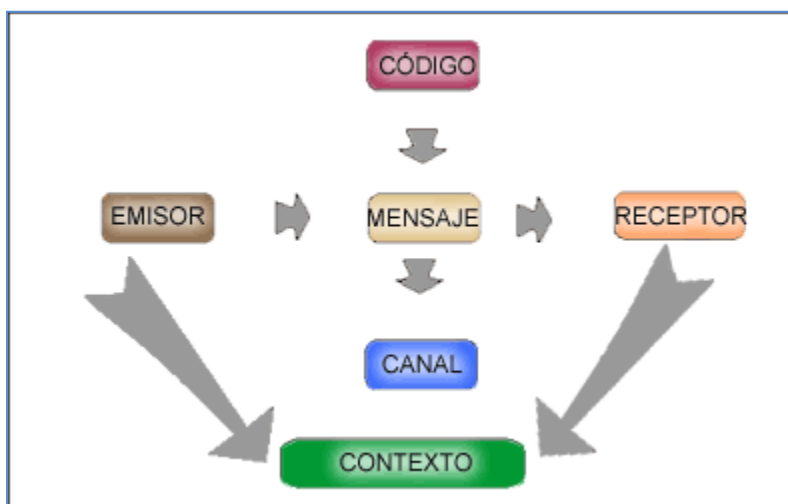
Much y García (2002), La palabra comunicación proviene del término latino comunis, que significa común, por lo que comunicación será más poner en común, compartir, más que un simple transmitir ideas, información. La comunicación requiere de varias personas, es multidireccional, exige la utilización de un código compartido y facilita otros procesos, como el educativo. En la comunicación (proceso), intervienen personas que intentan poner sus conocimientos, ideas y valores en común. Lo realizan mediante la información (producto).

Ambos procesos, tienen infinidad de elementos en común, tanto en sus aspectos cognoscitivos, como en los que tiene que ver con la transmisión de información, los métodos, las técnicas y los recursos. Las competencias que una persona debe tener para educar/comunicar, son similares, salvando algunas distancias que más tienen que ver con los interlocutores, edad, intereses y conocimientos, que al mismo proceso.

En su obra titulada “Fundamentos de la Administración”, (2002), Much y García, señalan que la comunicación es un aspecto clave en el proceso de dirección, definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social. La comunicación en una organización comprende múltiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados. Su importancia es tal, que algunos autores sostienen que es casi imposible determinar todos los canales que transmiten y reciben información en una organización. Para poner en marcha los planes se necesitan sistemas de comunicación eficaces; cualquier información desvirtuada origina confusiones y errores, que disminuyen el rendimiento del grupo y que van en detrimento del logro de sus objetivos.

Existen algunos elementos que intervienen en el proceso de comunicación:

- **Emisor:** Aquél que transmite la información.
- **Receptor:** Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información.
- **Código:** Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.
- **Canal:** Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (imprensa, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
- **Mensaje:** La propia información que el emisor transmite.
- **Contexto:** Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.



Cualquier mínima falla en esta red de comunicación implica la desvirtuación de la información. Con el fin de facilitar el entendimiento de la comunicación, se mencionara su clasificación más sencilla:

1. Formal. Aquella que se origina en la estructura formal de la organización y fluye a través de los canales organizacionales. Ejemplo: correspondencia, instructivos, manuales, ordenes.

2. Informal. Surge de los grupos informales de la organización y no sigue los canales formales, aunque se puede referir a la organización. Ejemplo: chismes, comentarios, opiniones.

Este tipo de comunicación es de gran importancia, ya que por su carácter no formal puede llegar a influir más que la comunicación formal, e inclusive, ir en contra de ésta; el administrador debe tratar de lograr que los canales de comunicación formal se apoyen en las redes informales.

Estos dos tipos de comunicación a su vez pueden ser:

- A. Vertical. Cuando fluye de un nivel administrativo superior a uno inferior o viceversa: quejas, reportes, sugerencias, órdenes, instrucciones, etc.
- B. Horizontal: se da en niveles jerárquicos semejantes: memoranda, circulares, juntas, etc.
- C. Verbal. Se transmite oralmente.
- D. Escrita. Mediante material escrito o gráfico.

Además, en su obra titulada “Fundamentos de la Administración”, (2002), también plantean:

Requisitos de la Comunicación Efectiva

Una buena comunicación implica la existencia de los siguientes requisitos:

1. Claridad. La comunicación debe ser clara; para ello, el lenguaje en se exprese y la manera de transmitirla, deben ser accesibles para quien va dirigida.
2. Integridad. La comunicación debe servir como lazo integrador entre los miembros de la organización, para lograr el mantenimiento de la cooperación necesaria para el logro de los objetivos.
3. Aprovechamiento de la organización informal. La comunicación es más efectiva cuando la administración utiliza la organización informal para suplir canales de información de la organización formal.
4. Equilibrio. Todo plan de acción administrativo debe acompañarse del plan de comunicación para quienes resulten afectados.

5. Moderación. La comunicación debe ser la estrictamente necesaria y lo mas concisa posible, ya que el exceso de información puede ocasionar burocracia e ineficiencia.
6. Difusión. Preferentemente, toda la comunicación formal de la organización debe efectuarse por escrito y pasar solo a través de los canales estrictamente necesarios, evitando papeleo excesivo.
7. Evaluación. Los sistemas canales de comunicación deben revisarse y perfeccionarse periódicamente.

Por su parte Berlo (2000,), citado por Ávila (2012), señala:

Comunicarse, para el hombre, es tan natural e imprescindible como respirar. La comunicación es, pues, un fenómeno en el que convergen todas las ciencias del hombre y los más increíbles avances tecnológicos. Se relaciona tanto con las disciplinas que involucra la antropología, como con las actividades desplegadas por educadores, agentes de relaciones públicas y navegantes de internet. De ahí que para comprender el proceso de la comunicación sea necesaria una visión abarcativa y coherente. (p.6)

Así mismo, Chiavenato (2003), define la comunicación como “el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otras. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores”. (p 162). Además afirma que la comunicación organizacional puede fluir hacia abajo o descendente, hacia arriba o ascendente, en dirección horizontal:

- ✓ Comunicación descendente o hacia abajo: son los canales más familiares en las organizaciones. Las comunicaciones descendentes se refieren a los mensajes y la información enviada desde la cima hacia los subordinados, es decir, de arriba hacia abajo, en dirección descendente.
- ✓ Comunicación ascendente o hacia arriba: es la comunicación que fluye hacia arriba, de los empleados a los gerentes. Da a conocer a los gerentes cómo se sienten

los empleados con sus empleos, sus colegas y la organización en general. Los gerentes también dependen de la comunicación hacia arriba para obtener ideas sobre la manera de mejorar las cosas.

✓ Comunicación horizontal: es el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre pares o colegas. Puede ocurrir dentro de las unidades organizacionales o entre éstas. Su propósito no es sólo informar, sino solicitar actividades de soporte y coordinación.

Este proceso, definido por Chiavenato, aporta elementos relevantes a la investigación por tanto se hace necesario tomar en cuenta el proceso comunicativo del personal encargado de la gerencia educativa en la institución objeto de estudio; de igual forma se debe tener presente los mensajes transmitidos del personal docente al personal directivo, así como los mensajes emitidos entre todo el personal de la institución, con la intención de optimizar el proceso.

Procesos Gerenciales

Optimizar la comunicación para el proceso de gestión en las instituciones educativas es de gran importancia, ya que las mismas son parte fundamental en las funciones de los educadores. Las organizaciones escolares, están llamadas, en primera instancia y por su propia naturaleza a educar, remunerar, promover el desarrollo, proteger la salud de sus componentes y ofrecer un servicio para el bienestar de la comunidad, la sociedad y sus miembros. Uno de los aspectos más importantes en toda institución educativa es el desempeño de las personas responsables de que la misma logre el cumplimiento de sus políticas, objetivos y metas. Dentro de las estrategias gerenciales del mundo de hoy, a la par que la automatización y la restructuración educativa, debe existir la intención de diseñar acciones que creen un clima organizacional en el cual los individuos puedan comprometerse lealmente en la concreción de las metas organizacionales de la institución. El directivo debe ser el gran gerente y líder de la cultura organizacional.

En este mismo orden de ideas Chiavenato (2009: 316); plantea que, “es la conducción racional de las actividades de una organización, restructuración de la dirección y del control de todas las actividades diferenciales por la división del trabajo que ocurre dentro de una organización”. El autor conceptualiza la gerencia como un conjunto de conocimientos sobre, planificación, organización, dirección y control, de los cuales deben estar atentas todas las personas que cumplan el rol de gerentes en cualquier nivel de la organización. A nivel educativo, los gerentes están representados por el director y los subdirectores, quienes tendrán la responsabilidad de planificar, evaluar, organizar y controlar, el proceso educativo que a partir de allí se desarrolla. A tales efectos se definen las funciones de este proceso:

Planificación: significa idear un curso de acción. Debe iniciarse con la elección de metas para cada una de las subunidades de la organización, en el caso de las instituciones educativas, en los departamentos y coordinaciones, instancias donde se selecciona las actividades cónsonas con los objetivos y líneas de acción. Esta fase se identifica con la elaboración de programas en los cuales se definen los objetivos a alcanzar por la escuela. Estas pueden ser a corto, mediano y largo plazo, al igual que sus líneas de acción.

Organización: movilizar los recursos materiales y humanos de la organización para poner en marcha los planes. Se define como el proceso que permite ordenar y distribuir las actividades, recursos y planes de acción que conduzcan a la participación de cada uno de los miembros del grupo en el logro de los objetivos. Es como el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos de los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas trazadas. La organización es una función indeclinable del gerente educativo y su finalidad se orienta a distribuir la asignación de actividades a desarrollar por el grupo.

Dirección: proporcionar una guía, trazar una ruta a los empleados para lograr que hagan su trabajo bien, en el tiempo. Lo más importante es que el gerente logre

convencer a los participantes de la importancia que tienen estos en el logro de los objetivos, y de tal manera elevar su participación en el proceso de ejecución de funciones.

Control: se trata de monitorear los planes para cerciorarse de que se estén cumpliendo debidamente. El buen control conduce al logro de la calidad en el proceso generando compromiso entre los sujetos de las organizaciones.

En síntesis, se puede decir que las etapas del proceso administrativo son muy importantes en la gestión, porque permiten la acción gerencial dentro de la organización, facilitando de esta manera el logro de actividades asignadas por diferentes departamentos que permiten el rumbo pautado por el directivo de la institución.

Los procesos gerenciales son importantes en toda organización, pues permiten llevar una secuencia activa de cada uno de los pasos o actividades dadas en el ambiente organizativo, permitiendo establecer una comunicación sólida y buen clima organizacional partiendo de la planificación, organización, dirección y control. De la misma manera es aplicable en el proceso educativo, dado que se cumplen funciones gerenciales dentro del mismo, pues son entendidos como indicadores para la dirección escolar; es por ello que se plantean en esta investigación, por tanto servirán de base para la optimización del proceso comunicativo en la Institución Macapo Nocturno, extensión La Floresta. Todo proceso administrativo depende del ambiente organizacional y base importante para lograrlo es tener una buena comunicación entre el personal de la organización.

Fundamentación Teórica

Teoría de la Acción Comunicativa de Habermas, citado por Heler (2007)

La teoría de la Acción Comunicativa de Habermas, citado por Heler (2007), propone un modelo que permite analizar la sociedad como dos formas de racionalidad que están en juego simultáneamente: la racionalidad sustantiva del mundo de la vida y la racionalidad formal del sistema, pero donde el mundo de la vida representa una perspectiva interna como el punto de vista de los sujetos que actúan sobre la sociedad, mientras que el Sistema representa la perspectiva externa, como la estructura sistémica. Define el trabajo como “una acción medio-fin que para conseguir tal o cual fin, se debe utilizar estos y los otros medios”. La interpretación liberal de la técnica descansa en que el hombre tiene aún en sus manos la dirección del progreso técnico y ve en éste, la posibilidad de la libertad subjetiva: posibilidad de darle un sentido a la historia, pues de suyo carece de sentido. En la interpretación conservadora, el hombre ha objetivado progresivamente sus acciones en las máquinas y es en los sistemas hombre-máquina donde se conjugan las acciones mecánicas y las reacciones humanas.

A la esfera de trabajo, Habermas, contrapone el ámbito de la acción comunicativa, que define como “una interacción mediada por símbolos”. Dicha acción tiene como núcleo fundamental las normas o reglas obligatorias de acción que definen formas recíprocas de conducta y han de ser entendidas y reconocidas intersubjetivamente.

Este tipo de acción da lugar al marco institucional de la sociedad en contraposición a los sistemas de acción instrumental y estratégica. Habermas asigna al marco institucional de la sociedad, las siguientes funciones:

- Organización colectiva para la conservación de la especie, la cual no está asegurada exclusivamente por el instinto.
- Institucionalización de los procesos de aprendizaje y acomodación.
- La represión y canalización de tendencias libidinosas o agresivas que resultan disfuncionales para la propia conservación colectiva de la sociedad.

En todo proceso educativo es ineludible el proceso comunicativo, por tanto se vincula esta teoría con la investigación por describir la acción comunicativa, que es objetivo principal a desarrollar y buscar su optimización en la Institución Macapo Nocturno, extensión La Floresta. El autor propone la acción comunicativa de la sociedad que en este caso está representada por el personal que hace vida en la institución.

Teoría de las Relaciones Humanas de Mayo, citado por Chiavenato (2003)

La Teoría de las Relaciones Humanas, según Mayo y Colaboradores (citado por Chiavenato, 2003), expresa que las relaciones humanas son las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos, en la búsqueda de comprensión, aceptación y participación, el individuo trata de compenetrarse con otros individuos y grupos definidos, con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatos. Las relaciones humanas facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas modificó las maneras rutinarias de dirigir las organizaciones.

La teoría citada, aporta elementos importantes a este estudio, pues propone las relaciones entre personas como un elemento de aceptación, participación, comprensión y motivación, que son componentes primordiales en el desempeño de

los docentes y directivos en todo momento y principalmente en el proceso de supervisión.

La Programación Neurolingüística (PNL) Bavister y Vickers. (2011).

Es un modelo de comunicación interpersonal que se ocupa fundamentalmente de la relación entre los comportamientos exitosos y las experiencias subjetivas, en especial, modelos de pensamiento subyacentes. También constituye un sistema de terapia alternativa que pretende educar a las personas en la autoconciencia y la comunicación efectiva, así como cambiar sus modelos de conducta mental y emocional. La PNL se ocupa de la influencia que el lenguaje tiene sobre nuestra programación mental y demás funciones de nuestro sistema nervioso, como también los patrones lingüísticos que empleamos.

- **Programación:** Proviene del latín Todo lo que vemos, oímos, sentimos o en general vivimos se memoriza en nuestro cerebro. Además, somos capaces de sacar enseñanzas de estas experiencias; si toco una llama me quemo y aprendo que todas las llamas queman: he programado esta experiencia, y su consecuencia, en mi cerebro.
- **Neuro (logía):** El conjunto de nuestro sistema nervioso, con sus captores: la vista, el oído, el gusto, el olfato y el tacto, y su sistema central, nuestro cerebro. Es allí donde se programan nuestras experiencias.

Lingüística: Es el medio por el cual se pueden expresar las experiencias (mi programación): digo lo que soy y soy lo que digo. Es el uso del sistema del lenguaje (no solo palabras, sino todos los sistemas de símbolos, incluyendo gestos y posturas) para codificar, organizar y atribuir significados a nuestras representaciones internas del mundo y para comunicarnos interna y externamente.

La programación neurolingüística (PNL) es una disciplina para mejorar la vida personal y profesional, usando un conjunto de técnicas diseñadas para producir cambios positivos y permanentes en las personas a corto plazo. Esta ciencia fue desarrollada en la década de los 70 's a partir de las investigaciones de John Grinder y Richard Bandler. Estos dos genios contemporáneos orientaron sus estudios a la tarea de crear una base teórica que describen adecuadamente la interacción humana y en especial, descubrir cómo obtenían resultados las personas que sobresalían.

Esta ciencia postula que todos los sistemas neurológicos de los individuos se parecen, de manera que si alguien en el mundo puede hacer una cosa con éxito, todos pueden, siempre que descubra y gobierne su sistema nervioso exactamente del mismo modo. La Programación Neurolingüística suministra una serie de patrones potentes y eficientes para producir el cambio, proporcionando una tecnología sistemática sobre cómo duplicar cualquier tipo de excelencia humana, en un período muy breve y conservar este nuevo estado de excelencia permanentemente.

La PNL, describe como las personas se comunican con los demás pero principalmente consigo mismas, y como su comunicación interior origina estados de óptima disponibilidad de recursos y por lo tanto genera mayor y mejores formas de comportamiento, pues es una ciencia que enseña a cómo dirigir el cerebro de una manera óptima para lograr los resultados que uno desea. Y manejar el comportamiento.

Es importante destacar la importancia de la comunicación con todas las personas, sabiendo que es un hecho fundamental que depende en gran parte del estado físico y mental para transmitir mensajes positivos o negativos. La PNL proporciona un marco de referencia para dirigir nuestro propio cerebro; enseña además como manejar no sólo nuestros estados y comportamientos, sino incluso los estados y comportamientos de los demás. En una palabra, es la ciencia de cómo

dirigir nuestro cerebro de una manera, óptima para lograr los resultados que uno desea.

Este tema posee gran relevancia dentro del estudio realizado y es fundamental en el proceso comunicativo, por tanto está integrada por el lenguaje y la influencia que éste ejerce sobre la programación mental, pueden expresarse las ideas, los sentimientos y experiencias, integrando cada unos de los sentidos humanos; la programación neurolingüística precisa la comunicación interpersonal e intrapersonal, es por ello que es importante dentro del proceso comunicativo.

Bases Legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su artículo 102 y 103 establece:

Artículo 102. La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de la identidad nacional, y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana de acuerdo con los principios contenidos de esta Constitución y en la ley.

Artículo 103. Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado universitario. A tal fin, el Estado realizará

una inversión prioritaria, de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas. El Estado creará y sostendrá instituciones y servicios suficientemente dotados para asegurar el acceso, permanencia y culminación en el sistema educativo. La ley garantizará igual atención a las personas con necesidades especiales o con discapacidad y a quienes se encuentren privados o privadas de su libertad o carezcan de condiciones básicas para su incorporación y permanencia en el sistema educativo.

Estos artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela se relacionan con la presente investigación, dado que hacen mención la educación como derecho basada en la participación activa y calidad educativa. Se toman por ser esta un estudio fundamentado en los procesos gerenciales en las instituciones educativas.

Ley Orgánica de Educación (2009), Capítulo V, Administración y Régimen Educativo, Supervisión educativa.

Artículo 43. El Estado formula y administra la política de supervisión educativa como un proceso único, integral, holístico, social, humanista, sistemático y metodológico, con la finalidad de orientar y acompañar el proceso educativo, en el marco de la integración escuela-familia-comunidad, acorde con los diferentes niveles y modalidades del Sistema Educativo. Se realizará en las instituciones, centros, planteles y servicios educativos dependientes del Ejecutivo Nacional, Estadal y Municipal, de los entes descentralizados y las instituciones educativas privadas, en los distintos niveles y modalidades para garantizar los fines de la educación consagrados en esta Ley. La supervisión y dirección de las instituciones educativas serán parte integral de una gestión democrática y participativa, signada por el acompañamiento pedagógico.

Se toma como referencia el artículo citado, tomado de la Ley Orgánica de Educación ya que describe la forma en la cual debe dirigirse el proceso de control y acompañamiento docente, como etapa gerencial en el sistema educativo, partiendo de un proceso integral, holístico, social y sistemático, como parte importante de la planificación, para el logro fines propuestos.

El Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000), establece en sus artículos 6 y 7 lo siguiente:

Artículo 6°: Son deberes del personal docente:

1. Observar una conducta ajustada a la ética profesional, a la moral, a las buenas costumbres y a los principios establecidos en la Constitución y leyes de la República.
2. Cumplir las actividades docentes conforme a los planes de estudios y desarrollar la totalidad de los objetivos, contenidos y actividades, establecidos en los programas oficiales, de acuerdo con las previsiones de las autoridades competentes, dentro del calendario escolar y de su horario de trabajo, conforme a las disposiciones legales vigentes.
3. Planificar el trabajo docente y rendir oportunamente la información que le sea requerida.
4. Cumplir con las disposiciones de carácter pedagógico, técnico, administrativo y jurídico que dicten las autoridades educativas.
5. Cumplir con las actividades de evaluación.
6. Cumplir con eficacia las exigencias técnicas relativas a los procesos de planeamiento, programación, dirección de las actividades de aprendizaje, evaluación y demás aspectos de la enseñanza-aprendizaje.
7. Asistir a todos los actos académicos y de trabajo en general para los cuales sea formalmente convocado dentro de su horario de trabajo.
8. Orientar y asesorar a la comunidad educativa en la cual ejerce sus actividades docentes.
9. Contribuir a la elevación del nivel ético, científico, humanístico, técnico y cultural de los miembros de la institución en la cual trabaja.
10. Integrar las juntas, comisiones o jurados de concursos, calificación de servicio de docentes y trabajos de ascenso, para los cuales fuera designado por las autoridades competentes.
11. Dispensar a los superiores jerárquicos, subordinados, alumnos, padres o representantes y demás miembros de la comunidad educativa, el respeto y trato afable, acordes con la investidura docente.
12. Velar por el buen uso y mantenimiento de los ambientes de trabajo y de materiales, y de los equipos utilizados en el cumplimiento de sus labores.
13. Coadyuvar eficazmente en el mantenimiento del orden institucional, la disciplina y el comportamiento de la comunidad educativa.

14. Promover todo tipo de acciones y campañas para la conservación de los recursos naturales y del ambiente.
15. Los demás que se establezcan en normas legales y reglamentarias.

Artículo 7°: Son derechos del personal docente:

1. Desempeñar funciones docentes con carácter de ordinario o interino.
2. Participar en los concursos de méritos para ingresar como docente ordinario.
3. Disfrutar de un ambiente de trabajo acorde con su función docente.
4. Estar informado acerca de todas las actividades educativas, científicas, sociales, culturales y deportivas, planificadas o en ejecución en el ámbito de su comunidad educativa.
5. Percibir puntualmente las remuneraciones correspondientes a los cargos que desempeñen, de acuerdo con el sistema de remuneración establecido.
6. Disfrutar de un sistema de previsión y asistencia social que garantice mejores condiciones de vida para él y sus familiares.
7. Participar efectivamente en la planificación, ejecución y evaluación de las actividades de la comunidad educativa.
8. Justificar las razones por las cuales no pudo asistir a sus labores. A tal efecto, sino pudiere solicitar el permiso respectivo con anticipación, deberá presentar el justificativo correspondiente dentro de los quince 15 días hábiles siguientes a la fecha de inasistencia.
9. Los demás que se establezcan en normas legales y reglamentarias.

Es pertinente citar el reglamento del ejercicio de la profesión docente, pues, se vincula de forma notoria con la presente investigación, ya que enmarca los deberes y derechos de los docentes en su libre ejercicio. Es preciso mencionarlos, dado que son punto de partida para el buen cumplimiento de la labor educativa partiendo de una verdadera vocación de servicio para la obtención de su funcionamiento efectivo.

CUADRO N° 1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo general: Analizar la comunicación como proceso estratégico gerencial para la optimización del proceso educativo en el Liceo Macapo Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Estado Cojedes.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
La comunicación	Chiavenato (2003). “Proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otras. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores”. (p 162).	Elementos de la comunicación	Emisor	1-2
			Receptor	3
			Mensaje	4
			Código	5
			Canal	6
		Dirección de la comunicación	Ascendente	7
			Descendente	8
			Formal	9
		Clases de comunicación	Informal	10
			Horizontal	11
Procesos gerenciales	Chiavenato (2009:). “Es la conducción racional de las actividades de una organización, restructuración de la dirección y del control de todas las actividades diferenciales por la división del trabajo que ocurre dentro de una organización”. (p 316).	Funciones gerenciales	Vertical	12
			Planificación	13-14
			Organización	15-16
			Dirección	17-18
			Control	19-20

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación es un proceso constante que parte de la necesidad de descubrir, indagar y dar explicación del por qué de un problema, generando conocimientos para enriquecer posteriores investigaciones. En el área educativa es un elemento esencial para la transmisión de conocimientos en el proceso de aprendizaje. La investigación debe ser innovadora tanto para el individuo como para la sociedad, siendo así un proceso fundamental para producir cambios sociales significativos. Este capítulo contempla la descripción de procedimientos, que servirán como base para el desarrollo del presente estudio.

Tipo de Investigación

El trabajo estuvo enmarcado en un estudio descriptivo, permitió describir las características fundamentales del fenómeno a investigar. Pertinente a ello, señala Sabino (2002):

En las investigaciones descriptivas, la preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistémicos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de este modo información sistémica y comparable con la de otras fuentes. (129)

Por tanto, esta investigación tuvo características descriptivas, relatando como fue el proceso comunicativo en la Institución Macapo Nocturno, extensión La floresta, proporcionando información relevante para la investigación.

Diseño de Investigación

Según Balestrini (2002)

Un diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente técnicas de recolección de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos... el diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma. (133)

El diseño de la presente investigación es no experimental de campo, debido a que se observaron los fenómenos tal como se dan en el contexto para después analizarlos y se recolectaron datos directamente de los sujetos estudiados.

Población

Según Arias (2006), la población se define así: “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.” (p.81). Por consiguiente, la población de la investigación, está representada por todos los docentes (20), quienes constituyen la totalidad de la Institución Nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, estado Cojedes.

Muestra

Arias (2006), define la muestra de la siguiente manera: “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.83). Tomando en cuenta lo anterior, la muestra está conformada por la totalidad de los componentes de la población (20 docentes) toda vez que éstos representan un número reducido personas, por tanto esta identificada como muestra censal.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como técnicas para la recolección de los datos, se implementó la encuesta, que Hernández, Fernández y Baptista (2006), la definen como: “Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p. 310). Así, para la presente investigación, se formulan veinte (20) preguntas en forma policotómica a las cuales los encuestados respondieron Siempre, Algunas veces, Nunca.

Validez del Instrumento

La validez del instrumento, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), es: “La medida en que los ítems representan el dominio de contenidos de variables”. (p.35). Así, se determinó por el método de Juicio de Expertos, por medio del cual un grupo de tres especialistas vinculadas al área investigativa y gerencial, evaluaron la correspondencia de los ítems según la Cuadro de operacionalización de las variables para verificar la objetividad y claridad de los ítems redactados, dando algunas recomendaciones para mejorar el instrumento.

Confiabilidad

El índice de Confiabilidad, según Hernández, Fernández y Baptista (2006): se define así “Es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p.277). Para ello, se utilizará el Coeficiente Alfa Cronbach, en ocasión de ser ésta pertinente para aplicar en escalas múltiples.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K P_i Q_i}{\sigma_X^2} \right)$$

De donde:

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

n = Número ítems.

PS2= Sumatoria de la varianza por pregunta.

tS2= varianza de los puntajes totales.

Luego del cálculo de confiabilidad, se obtuvo como resultado 0,90. En este sentido se concluyó que el instrumento obtuvo en nivel de confiabilidad muy alto.

CUADRO N° 2

RANGO	CONFIABILIDAD
0,81 - 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 - 0,20	Muy Baja

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber aplicado el instrumento conformado por una encuesta realizada a 13 docentes, que laboran en la institución Macapo nocturno, extensión La Floresta, Tinaquillo, Cojedes, se pudo conocer con mayor precisión el nivel que ocupa la comunicación dentro de los procesos gerenciales en la institución. Es de hacer notar que, dicho instrumento está compuesto por veinte (20) ítems, que comprende interrogantes que abarcan tanto la comunicación como los procesos gerenciales.

Con el análisis de resultados, se pretende dar respuesta a las interrogantes planteadas y verificar si se llevaron a cabo los objetivos de la investigación. Estos resultados se expresaron en gráficos estadísticos donde se reflejaron los datos aportados por los encuestados con su respectiva interpretación, del cual se extraen las conclusiones necesarias y pertinentes. En virtud de todo lo expresado, se presenta a continuación el resultado de obtenidos.

Cuadro N°3. Elementos de la comunión – Emisor

Variable: La comunicación.

Dimensión: Elementos de la comunicación.

Indicador: Emisor.

Ítems: 1 – 2.

- Ítem 1: ¿La comunicación dada en la Institución Macapo Nocturno, extensión la Floresta, se emite con claridad?

- Ítem 2: ¿Los gerentes educativos de la Institución emiten instrucciones precisas al personal docente?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
1	2	15.38	10	76.92	1	7.69
2	3	23.07	7	53.84	3	23.07

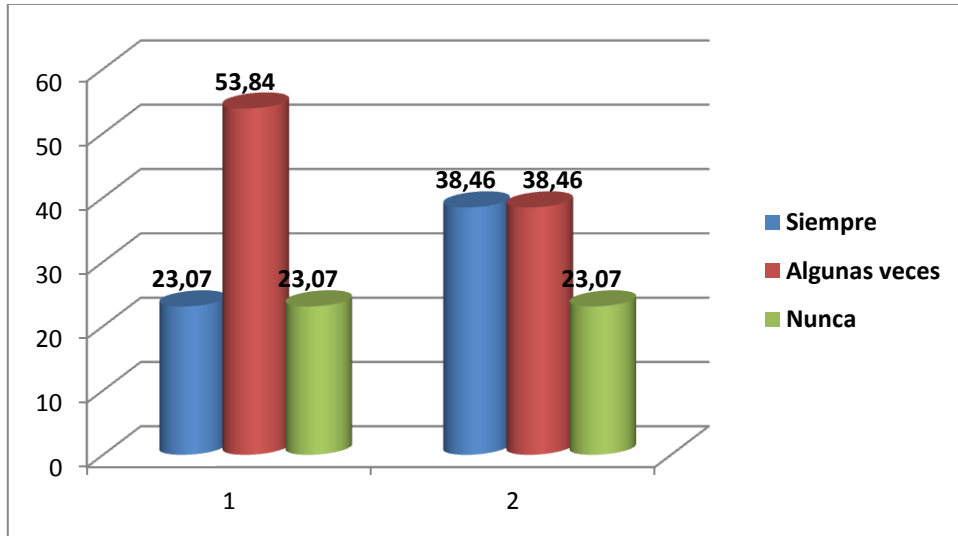


Gráfico n° 1. Elementos de la comunicación. Emisor.

Análisis: En la dimensión planteada, elementos de la comunicación y tomando como referencia el ítem número 1, se observa que el 15,38 por ciento de la población encuestada considera que siempre la comunicación dada en la Institución Macapo Nocturno, extensión la Floresta, se emite con claridad, el 76,92 por ciento considera que esto ocurre solo algunas veces, mientras el 7,69 por ciento considera que nunca es clara la comunicación en la institución. Se presenta una opinión dividida, dado que los resultados son contradictorios.

Como resultados del ítem número 2, se percibe que el 23,07 por ciento de la población asegura que los gerentes educativos de la Institución emiten instrucciones precisas al personal docente, asimismo, el 53,84 por ciento opina que esto sucede solo algunas veces y el 23,07 por ciento cree que nunca ocurre.

Se hace necesario destacar la importancia del emisor dentro del proceso comunicativo, por ello se menciona a Much y García (2002), quienes señalan que el emisor es donde se origina la información. Considerando los resultados obtenidos, se muestra claramente la necesidad de mejorar el proceso comunicativo en cuanto a su emisión en la institución objeto de estudio, pues si la comunicación no se emite con claridad es casi nula toda posibilidad de comunicación.

Cuadro N° 4. Elementos de la comunicación. Receptor.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Elementos de la comunicación.

Indicador: Receptor.

Ítem: 3.

- Ítem 3: ¿El personal que le guía en el proceso educativo le comunica claramente la información requerida?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
3	2	15.38	8	61.53	3	23.07

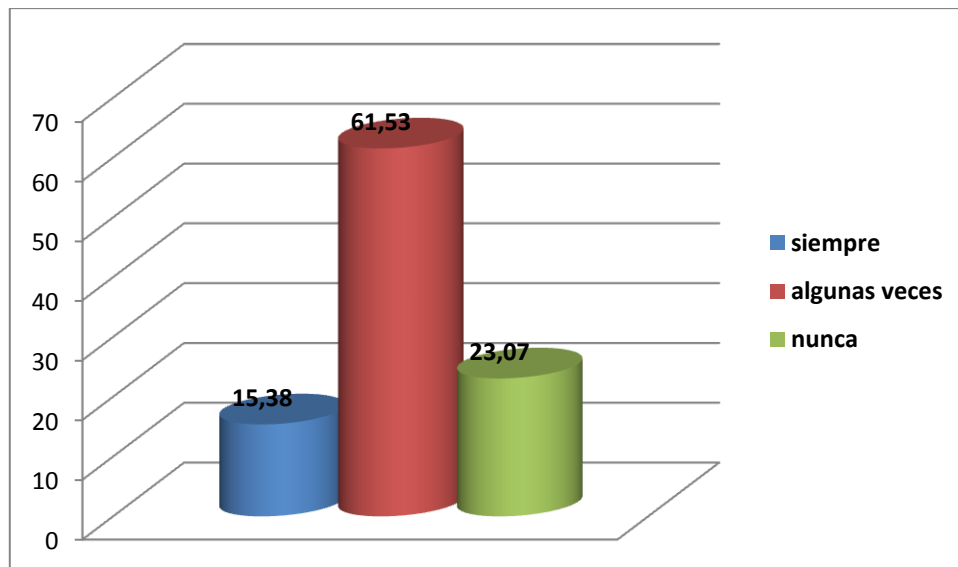


Gráfico n° 2. Elementos de la comunicación. Receptor.

Análisis: El ítem número 3, refleja que el 15,38 por ciento de la población encuestada señala que siempre el personal que le guía en el proceso educativo le comunica claramente la información requerida, el 61,23 por ciento dice que es solo algunas veces, mientras que el 23,07 por ciento asegura que nunca sucede. Los resultados presentados arrojan discrepancia entre los encuestados debido a los porcentajes obtenidos.

Tomando en cuenta lo planteado por Much y García (2002), quienes resaltan que el receptor es quien recibe debe entender la información, es preciso comprender la relevancia del mismo en el proceso comunicativo. Dados los resultados, es notoria la dificultad en la recepción de los mensajes en dicha institución, pues la mayoría del personal docente cree considera que la comunicación del personal que le acompaña no se recibe de forma clara y satisfactoria, por lo que se requiere trabajar de forma inmediata este proceso comunicativo, tomando en cuenta cada uno de sus alcances y necesidad dentro del proceso educativo, para el logro de los fines propuestos.

Cuadro N° 5. Elementos de la comunicación. Mensaje.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Elementos de la comunicación.

Indicador: Mensaje.

Ítem: 4.

-. Ítem 4: ¿La información dada por los gerentes educativos de la Institución es suministrada en el tiempo oportuno?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
4	2	15.38	6	46.15	5	38.46

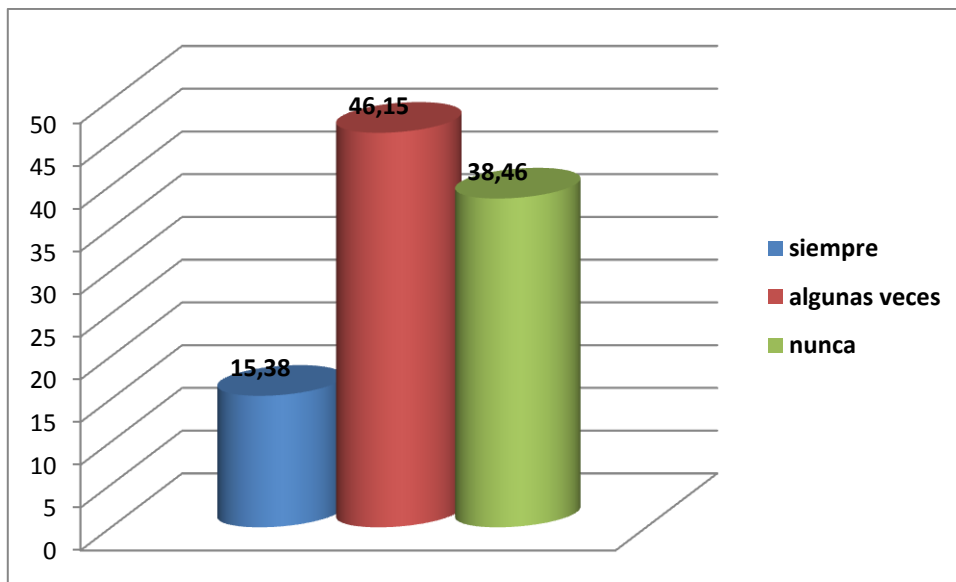


Gráfico n° 3. Elementos de la comunicación. Mensaje.

Análisis: El ítem número 4, precisa que el 15,38 por ciento de los docentes consideran que la información dada por los gerentes educativos de la Institución siempre es suministrada en el tiempo oportuno, por otro lado el 46,15 por ciento dice que solo ocurre algunas veces, mientras que el 38,46 por ciento dice que nunca acontece.

En este sentido, es preciso citar a Van-der, C. (2005), quien asevera que el mensaje es el conjunto de diferentes ideas o informaciones, que se transmiten mediante códigos, claves e imágenes, cuyo significado interpretará el receptor en función de una serie de factores, relacionados fundamentalmente con sus propias experiencias personales y con el contexto sociocultural que le sirva de referencia.

Partiendo de ello y procurados los resultados, se presenta de forma clara que los mensajes proporcionados en la institución Macapo nocturno, no se emiten en el tiempo oportuno, puesto que la mayoría de los encuestados consideran que esto solo ocurre algunas veces y otra parte muy notoria cree que nunca pasa. Ante los resultados obtenidos se hace necesario tomar en cuenta si los mensajes o información suministrada dentro de la institución se maneja con precisión y claridad, pues es preciso que estos mensajes lleguen de forma clara para que la comunicación fluya de manera efectiva y lograr así los fines planteados.

Cuadro N° 6. Elementos de la comunicación. Código.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Elementos de la comunicación.

Indicador: Código.

Ítem: 5.

- Ítem 5: ¿El lenguaje utilizado por los gerentes educativos de la Institución es manejado eficientemente?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
5	3	23.07	9	69.23	1	7.69

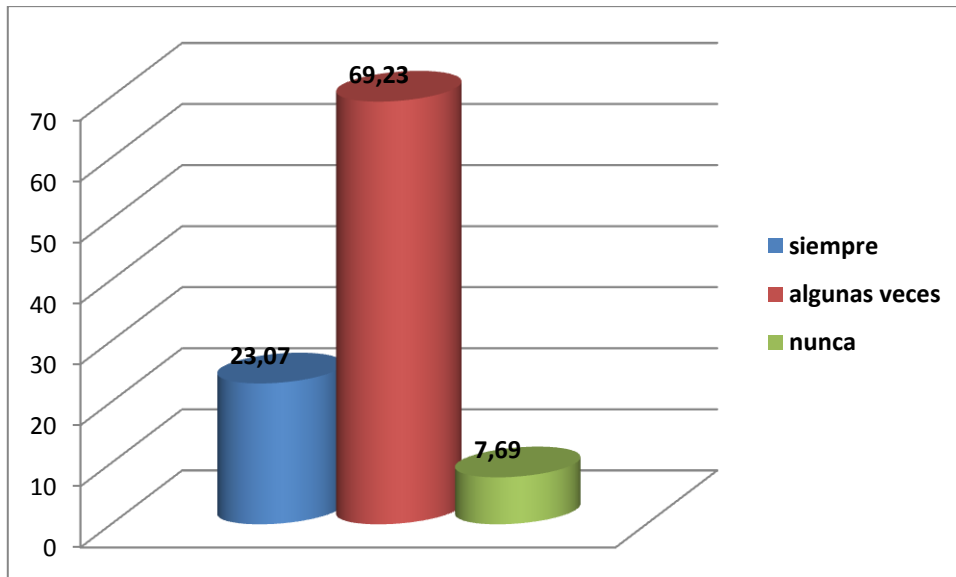


Gráfico n° 4. Elementos de la comunicación. Código.

Análisis: Considerando el ítem 5, se percibe, que el 23,03 por ciento dice que el lenguaje utilizado por los gerentes educativos de la Institución siempre es manejado eficientemente, el 69,23 por ciento concibe que sucede solo algunas veces, mientras que el 7,69 por ciento asegura que nunca ocurre.

Partiendo de ello, es conveniente citar a Van-der, C. (2005), quien afirma que el código es el conjunto de claves, imágenes, lenguaje y normas que sirven para transmitir la información o las ideas que constituyen el mensaje. El código debe ser compartido por el emisor y receptor, pues en caso contrario es imposible que se produzca una comunicación efectiva.

Tomando en cuenta los resultados, es notorio que el código comunicativo usado en la institución, no genera los efectos más precisos que requiere una comunicación efectiva, pues la mayoría de los docentes opina que la información solo algunas veces es manejada de manera eficiente. Por consiguiente, es prioritario afianzar o puntualizar la forma en la cual se transmite la información dentro de la institución, compartiendo el mismo lenguaje o claves al momento de poner en práctica el proceso comunicativo.

Cuadro N° 7. Elementos de la comunicación. Canal.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Elementos de la comunicación.

Indicador: Canal.

Ítem: 6.

-. Ítem 6: ¿Los memorándum, oficios y carteleras informativas son utilizados de manera efectiva en la Institución?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
6	0	0.0	3	23.07	10	76.92

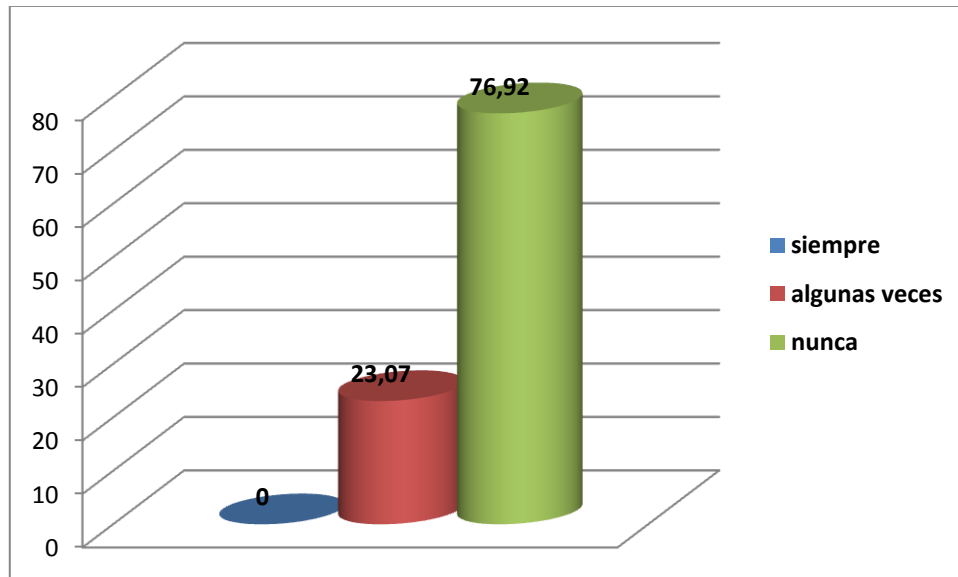


Gráfico n° 5. Elementos de la comunicación. Canal.

Análisis: En el ítem número 6 resulta evidente que ninguno de los encuestados piensa que los memorándum, oficios y carteleras informativas son utilizados de manera efectiva en la Institución, el 23,07 por ciento asume que solo algunas veces los canales usados para la comunicación dentro de la institución son utilizados de manera efectiva, mientras que el 76,92 por ciento asegura que nunca son usados efectivamente.

Es conveniente hacer mención a Van-der, C. (2005), quien plantea que el canal es el medio a través del cual se emite el mensaje del emisor al receptor. Supone el soporte de la información que actúa como línea de transmisión. Por tanto, obtenidos los resultados, es indudable que los canales comunicativos usados en la institución no están siendo efectivos, pues no se ponen en práctica, dado que la mayoría de los encuestados considera que nunca son usados de manera efectiva. Es por ello, que conviene precisar la forma de comunicación utilizada para la transmisión de los mensajes dentro de la institución, para así poder hacer buen uso de los canales comunicativos para establecer y lograr los fines propuestos.

Cuadro N° 8. Dirección de la comunicación. Ascendente.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Dirección de la comunicación.

Indicador: Ascendente.

Ítem: 7.

- Ítem 7: ¿La comunicación del personal docente a los gerentes educativos de la Institución se maneja de manera efectiva y estratégica?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
7	8	61.53	5	38.46	0	0.0

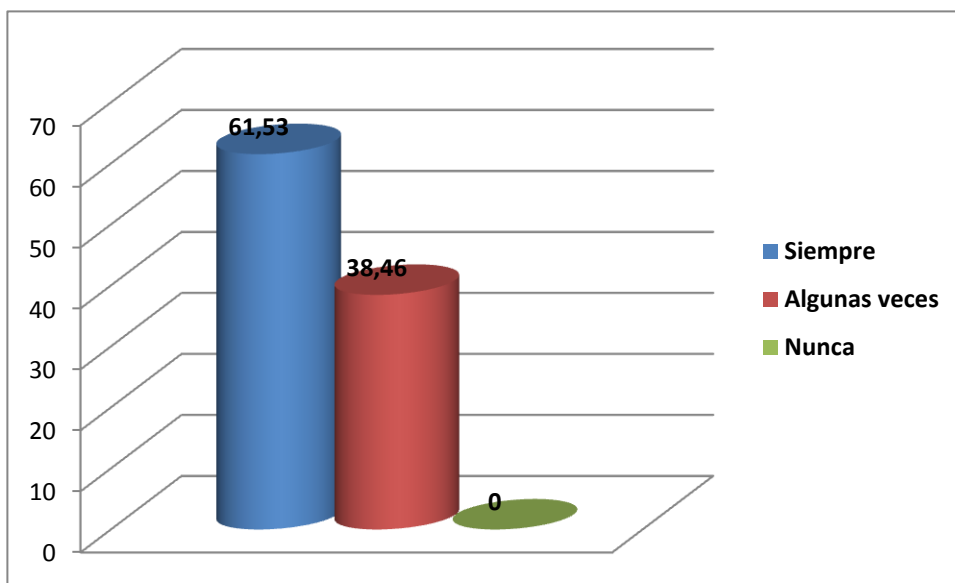


Gráfico n° 6. Dirección de la comunicación. Ascendente.

Análisis: Tomando en cuenta la dimensión referida a Dirección de la comunicación, en el ítem 7, se evidencia que el 61,53 por ciento de los docentes afirma que la comunicación del personal docente a los gerentes educativos de la Institución siempre se maneja de manera efectiva y estratégica, además de ello 38,46 por ciento asevera que esta situación sucede solo algunas veces, mientras que ninguno de los encuestados piensa que nunca pasa.

Es idóneo mencionar a Chiavenato (2003), quien especifica que la comunicación ascendente es la que fluye hacia arriba, de los empleados a los gerentes. Da a conocer a los gerentes cómo se sienten los empleados con sus empleos, sus colegas y la organización en general. Los gerentes también dependen de la comunicación hacia arriba para obtener ideas sobre la manera de mejorar las cosas.

Partiendo de ello, al observar los resultados, es indudable notar que la comunicación ascendente, es decir, del personal docente a los gerentes educativos de la institución se maneja de forma efectiva y estratégica, dado que la mayoría de los docentes a quienes se les aplicó el instrumento consideran que siempre y algunas veces la información suministrada por ellos hacia el personal directivo es la más idónea, puesto que ningún encuestado considera que nunca ocurre.

Cuadro N° 9. Dirección de la comunicación. Descendente.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Dirección de la comunicación.

Indicador: Descendente.

Ítem: 8.

- Ítem 8: ¿La comunicación de los gerentes educativos al personal docente de la Institución se maneja de manera efectiva y estratégica?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
8	3	23.07	7	53.84	3	23.07

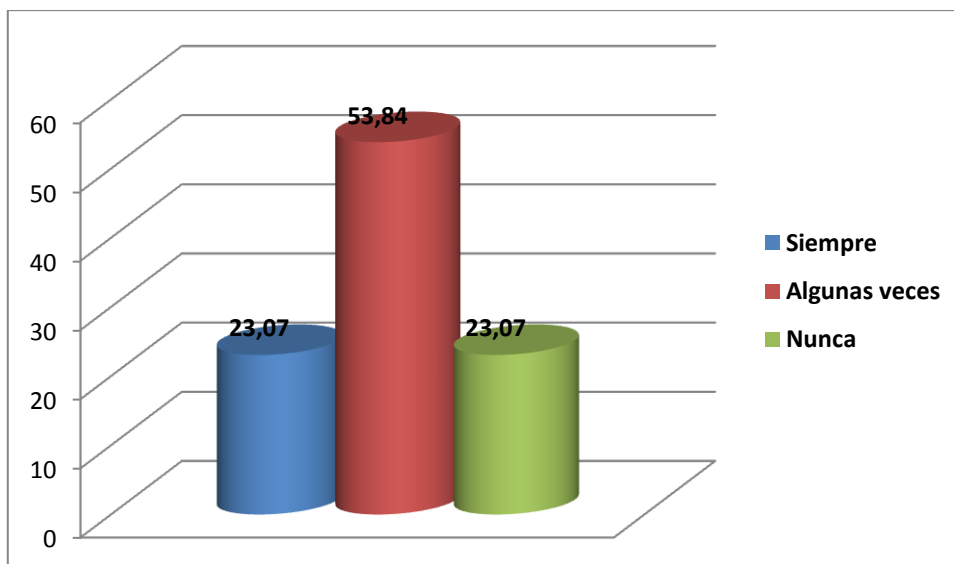


Gráfico n° 7. Dirección de la comunicación. Descendente.

Análisis: Partiendo de los resultados arrojados en el ítem número 8, se evidencia que el 23,07 por ciento de la población manifiesta que la comunicación de los gerentes educativos al personal docente de la Institución siempre se maneja de manera efectiva y estratégica, de la misma manera el 53,84 por ciento afirma que esto ocurre solo algunas veces, mientras que el 23,07 por ciento manifiesta que no sucede nunca.

De este modo, cabe mencionar a Chiavenato (2003), pues define la comunicación descendente como los canales más familiares en las organizaciones. Las comunicaciones descendentes se refieren a los mensajes y la información enviada desde la cima hacia los subordinados, es decir, de arriba hacia abajo, en dirección descendente.

Tomando lo anterior como referencia, se observa que la mayoría de los encuestados coinciden en que la comunicación descendente, es decir, del personal directivo hacia el personal docente no siempre es efectiva, debido a que en los porcentajes obtenidos se observa que las opciones siempre y nunca son las paralelas y la más frecuente es la opción algunas veces, por lo que se requiere precisar la ordenes o instrucciones emitidas al personal docente por parte del personal directivo en su función gerencial.

Cuadro N° 10. Dirección de la comunicación. Formal.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Dirección de la comunicación.

Indicador: Formal.

Ítem: 9.

-. Ítem 9: ¿La comunicación usada en la Institución es formal, emitida por escrito?

Cuadro # 8

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
9	0	0.0	2	15.38	11	84.61

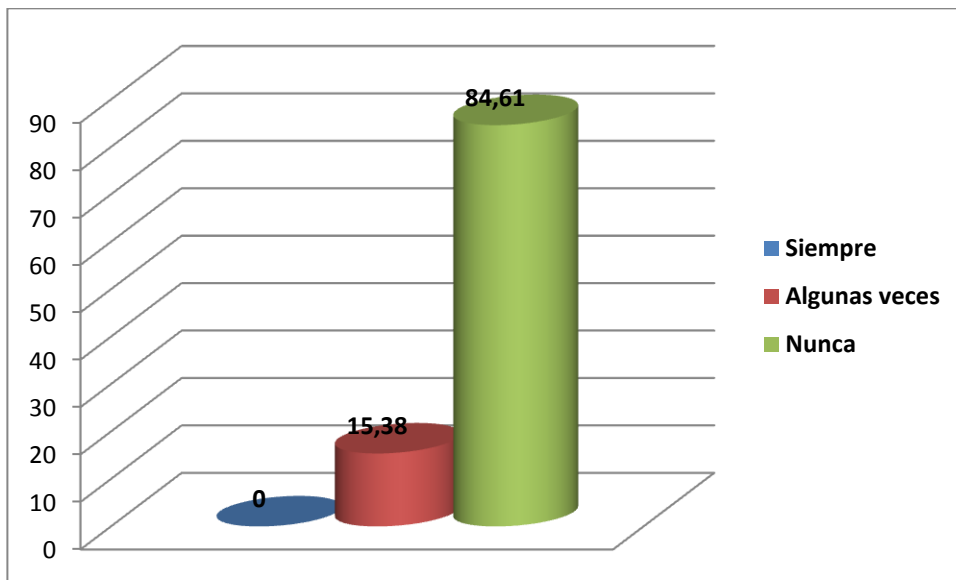


Gráfico n° 8. Dirección de la comunicación. Formal.

Análisis: En el ítem numero 9, se evidencia que ninguno de los encuestados cree que siempre la comunicación usada en la Institución es formal, emitida por escrito, el 15,38 por ciento opina que la comunicación utilizada en la institución es formal solo algunas veces, mientras que 84,61 por ciento asegura que nunca se da este tipo de comunicación dentro de la institución.

Aunado a ello se cita a Much y García (2002), quienes establecen que la comunicación formal es aquella que se origina en la estructura formal de la organización y fluye a través de los canales organizacionales como por ejemplo: correspondencia, instructivos, manuales, ordenes, entre otros. Al respecto, partiendo de los resultados obtenidos se demuestra que la comunicación empleada en la institución macapo nocturno, la floresta, la mayoría de las veces no es emitida por escrito, por lo que se requiere la implementación de la comunicación formal dentro de esta institución.

Es importante precisar la relevancia que tiene la comunicación formal dentro de toda organización, pues si la información suministrada no cumple los canales formales, difícilmente se puedan lograr los objetivos planteado dentro de cualquier organización, dado que la comunicación formal esta basada en información escrita y ello crea mayor credibilidad y orden dentro de la organización, generando así mayor acato en el cumplimiento de las labores organizativas.

Cuadro N° 11. Dirección de la comunicación. Informal.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Dirección de la comunicación.

Indicador: Informal.

Ítem: 10.

-. Ítem 10: ¿La comunicación usada en la Institución es informal?

Cuadro # 9

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
10	11	84.61	0	0.0	2	15.38

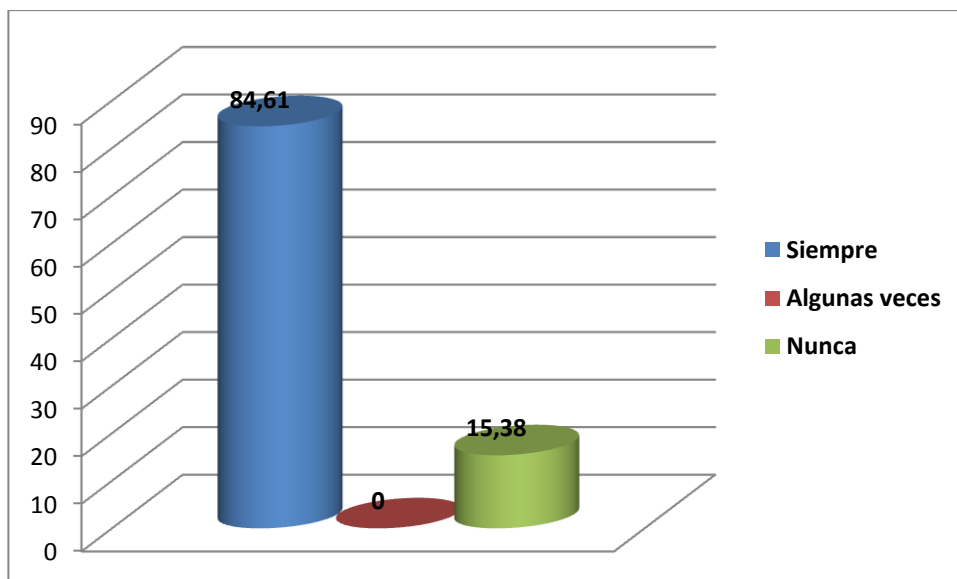


Gráfico n° 9. Dirección de la comunicación. Informal.

Análisis: De los resultados emanados por el ítem número 10 se visualiza que 84,61 por ciento de la población consultada cree que siempre la comunicación usada en la Institución es informal, asimismo ningún encuestado seleccionó como opción algunas veces y el 15,38 por ciento asegura que la comunicación en la institución nunca es informal.

Al respecto, es válido referirse a Much y García (2002), quienes sostienen que la comunicación informal surge de los grupos informales de la organización y no sigue los canales formales, aunque se puede referir a la organización como por ejemplo: chismes, comentarios, opiniones, entre otros. En consecuencia, observando en los resultados, es prudente implementar la comunicación formal dentro de la institución y utilizar la comunicación informal solo en las ocasiones que se requiera, dado que la este tipo de comunicación crea falta de credibilidad en la órdenes impartidas solo de manera verbal, ayudando así al no cumplimiento de las actividades asignadas y menor responsabilidad en las mismas, puesto que no están establecidas por escrito.

Además, es notorio que en esta institución se usa con mucha frecuencia la comunicación informal, considerando que la mayoría de los docentes de la institución asevera que siempre la información suministrada dentro de la institución es de carácter informal, por lo que se hace necesario dejar un poco de lado la informalidad de la comunicación e implementar estrategias para la comunicación formal.

Cuadro N° 12. Clases de comunicación. Horizontal.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Clases de comunicación.

Indicador: Horizontal.

Ítem: 11.

- Ítem 11: ¿La comunicación entre supervisores y personal directivo en su función supervisora y gerencial de la Institución, es efectiva?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
11	3	23.07	9	69.23	1	7.69

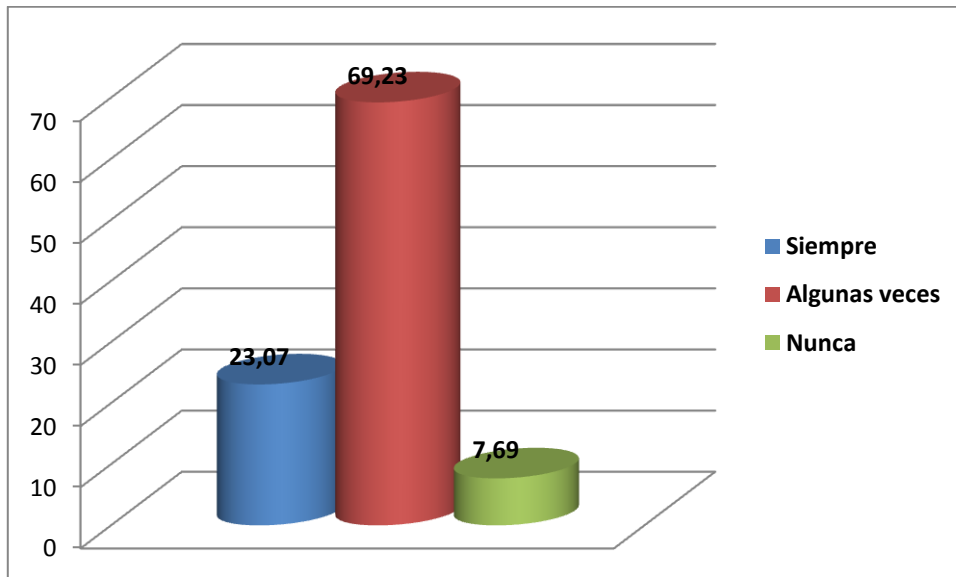


Gráfico n° 10. Clases de comunicación. Horizontal.

Análisis: En la dimensión precisada como clases de comunicación, el ítem número 11 refleja que el 23,07 por ciento de las personas consultadas asegura que la comunicación entre supervisores y personal directivo en su función supervisora y gerencial de la Institución siempre es efectiva, por tanto el 69,32 por ciento dice que esta situación se presenta únicamente algunas veces y el 7,69 por ciento cree que nunca ocurre.

No obstante, es válido referirse a Much y García (2002), quienes presentan la comunicación horizontal como la que se da en niveles jerárquicos semejantes, como lo son: memorándum, circulares, juntas, entre otros. Partiendo de ello, se precisa la importancia de la comunicación horizontal, tomando como base la existencia de un buen clima organizacional, especialmente en los gerentes educativos como equipo de trabajo, en un mismo nivel de funciones jerárquicas y guiando al personal a su cargo.

Se percibe, según los resultados arrojados que el proceso comunicativo de forma horizontal, es decir, entre supervisores y personal directivo de la institución en su función supervisora, no está dando los mejores resultados, pues la mayoría de los docentes opina que este proceso se da de forma efectiva solamente algunas veces, por lo que se hace necesario fortalecer las relaciones comunicativas entre el personal directivo para que sea guía ejemplar para su equipo de trabajo y esto genere buen clima organizacional en la institución con miras hacia el logro de los objetivos planteados.

Cuadro N° 13. Clases de comunicación. Vertical.

Variable: La comunicación.

Dimensión: Clases de comunicación.

Indicador: Vertical.

Ítem: 12.

- Ítem 12: ¿La comunicación entre supervisores municipales, personal directivo y docente de la Institución, es efectiva?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
12	3	23.07	8	61.53	2	15.38

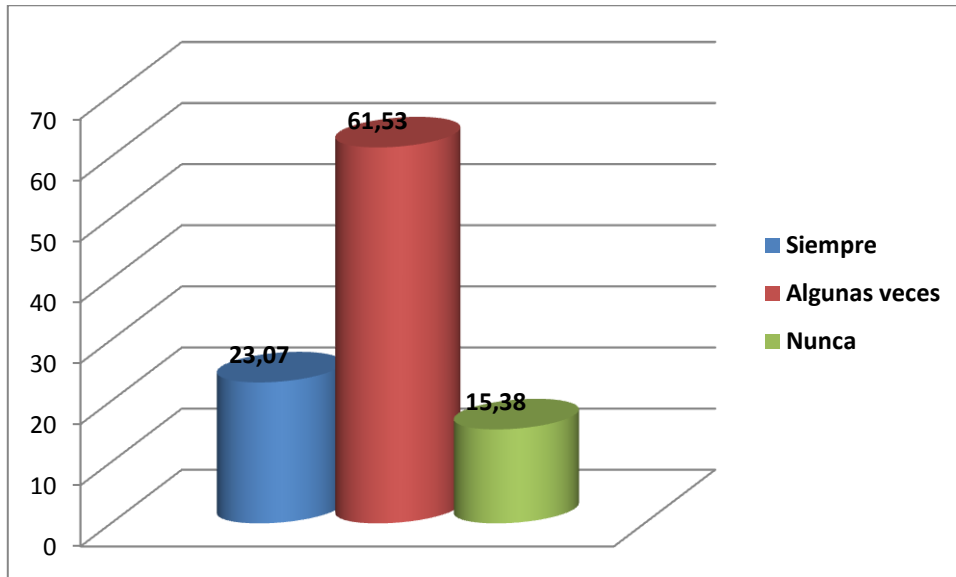


Gráfico n° 11. Clases de comunicación. Vertical.

Análisis: Muestran los resultados emitidos por el ítem número 12 que el 23,07 por ciento cree que la comunicación entre supervisores municipales, personal directivo y docente de la Institución siempre es efectiva, por ende el 61,53 por ciento dice que es algunas veces, mientras que 15,38 por ciento asegura que no sucede nunca.

Ante esta situación, se considera reseñar a Much y García (2002), quienes aseguran que la comunicación vertical se da cuando la información fluye de un nivel administrativo superior a uno inferior o viceversa, como quejas, reportes, sugerencias, órdenes, instrucciones, entre otros. Vinculado al concepto, es ineludible considerar el fortalecimiento del sistema comunicativo entre todo el personal de la institución, tomando en consideración que los resultados obtenidos muestran claramente la falta de estrategias comunicativas entre el personal docente y directivo de la institución. Es notorio que la comunicación vertical, es decir, entre supervisores municipales, personal directivo y docente debe fortalecerse, por tanto la mayoría de los consultados asegura que esto sucede en generalmente algunas veces.

Cuadro N° 14. Etapas gerenciales. Planificación.

Variable: Procesos gerenciales.

Dimensión: Etapas gerenciales.

Indicador: Planificación.

Ítem: 13 - 14.

- Ítem 13: ¿La planificación es un proceso fundamental para el logro de los objetivos de la Institución?

- Ítem 14: ¿Los directivos de la Institución, en su función gerencial puntualizan en la planificación los objetivos que se quieren obtener, a corto mediano o largo plazo?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
13	3	23.07	9	69.23	1	7.69
14	4	30.76	6	46.15	3	23.07

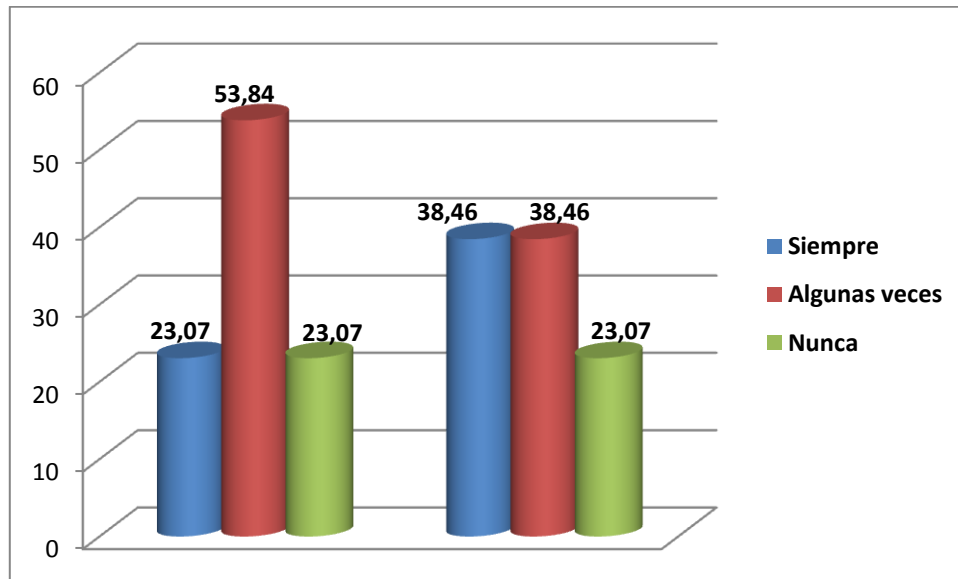


Gráfico n° 12. Etapas gerenciales. Planificación.

Análisis: Tomando en cuenta la dimensión etapas gerenciales, se observa en el ítem número 13 que el 23,07 por ciento de los docentes afirma que siempre la planificación es un proceso fundamental para el logro de los objetivos de la Institución, el 69,23 por ciento dice que únicamente algunas veces, y el 7,69 por ciento asevera que nunca lo es.

El ítem número 14 revela que el 30,76 por ciento de las personas consultadas dicen que los directivos de la Institución, en su función gerencial siempre puntualizan en la planificación los objetivos que se quieren obtener, a corto, mediano o largo plazo, el 46,15 por ciento piensa que lo hacen sólo algunas veces, mientras que el 23,07 por ciento cree que no ocurre nunca. Por todo lo expuesto, es necesario mencionar a Chiavenato (2009), manifiesta que la planificación significa idear un curso de acción. Debe iniciarse con la elección de metas para cada una de las subunidades de la organización, en el caso de las instituciones educativas, en los departamentos y coordinaciones, instancias donde se selecciona las actividades cónsonas con los objetivos y líneas de acción. Esta fase se identifica con la elaboración de programas en los cuales se definen los objetivos a alcanzar por la escuela. Estas pueden ser a corto, mediano y largo plazo, al igual que sus líneas de acción.

Los resultados son muestra indiscutible que la institución objeto de estudio, debe reforzar el proceso de planificación, ya que queda expuesto que la mayoría de los docentes considera que la planificación es fundamental para los gerentes de la institución solamente algunas veces y por no ser un proceso fundamental no se puntualizan los objetivos que quieren ser logrados. Debe tomarse en cuenta la importancia de la planificación como proceso gerencial, pues toda actividad debe contar con un proceso de planificación, para de esta manera tener claro cuales son los pasos a seguir y cuales son los objetivos que quieren lograrse. Es preciso tener presente que la planificación sirve de guía para poner en marcha cada uno de los procesos que conducen a la realización de las actividades para el logro de metas o fines.

Cuadro N° 15. Etapas gerenciales. Organización.

Variable: Procesos gerenciales.

Dimensión: Etapas gerenciales.

Indicador: Organización.

Ítem: 15 - 16.

- Ítem 15: ¿Los gerentes educativos de la Institución promueven la participación de cada uno de los miembros del grupo para el logro de los objetivos?

- Ítem 16: ¿Los gerentes educativos de la Institución orientan la distribución de actividades para el logro de los objetivos planteados?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
15	5	38.46	5	38.46	3	23.07
16	5	38.46	5	38.46	3	23.07

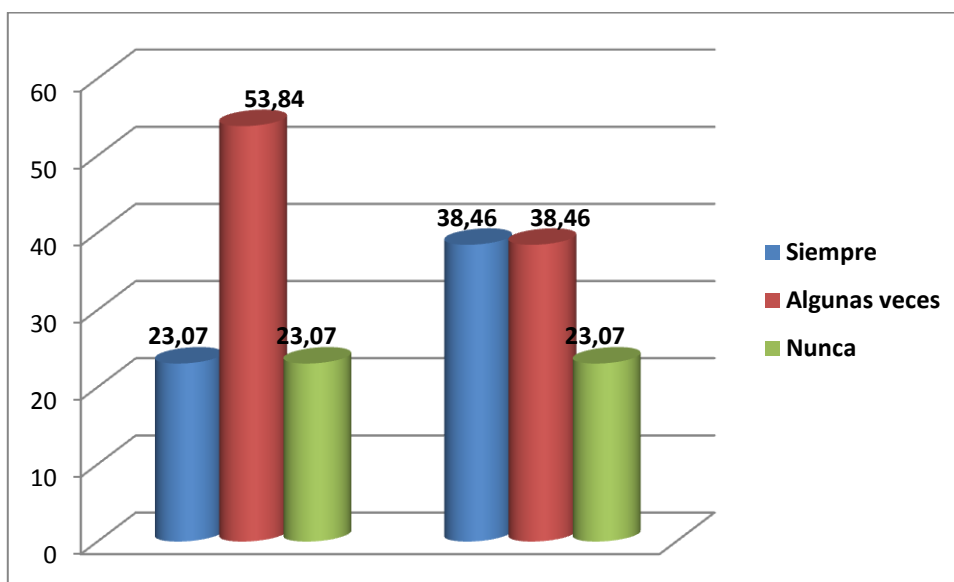


Gráfico n° 13. Etapas gerenciales. Organización.

Análisis: El ítem número 15, plantea como resultados que el 38,46 por ciento de los docentes considera que los gerentes educativos de la Institución siempre promueven la participación de cada uno de los miembros del grupo para el logro de los objetivos, por tanto el 38,46 por ciento considera que ocurre algunas veces y el 23,07 por ciento dice que nunca sucede.

El ítem número 16, demuestra que el 38,46 por ciento de los docentes encuestados piensa que los gerentes educativos de la Institución siempre orientan la distribución de actividades para el logro de los objetivos planteados, por consiguiente el 38,46 por ciento cree que ocurre algunas veces y el 23,07 por ciento dice que nunca pasa.

Atendiendo a estas consideraciones, es conveniente referirse a Chiavenato (2009), quien se refiere a organización como la movilización de los recursos materiales y humanos de la institución para poner en marcha los planes. Lo define como el proceso que permite ordenar y distribuir las actividades, recursos y planes de acción que conduzcan a la participación de cada uno de los miembros del grupo en el logro de los objetivos. Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos de los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas trazadas. La organización es una función indeclinable del gerente educativo y su finalidad se orienta a distribuir la asignación de actividades a desarrollar por el grupo.

Con base en los resultados arrojados por ambos ítems, se entiende que en la institución macapo nocturno, la floresta, debe afianzarse la organización como proceso gerencial esencial para la promoción de la participación y distribución de actividades entre todo el personal que participa del proceso educativo dentro de la institución, para obtener excelencia en el logro de los objetivos propuestos, ya que, si una organización no toma en cuenta organización como proceso gerencial, difícilmente pueda alcanzar con éxito lo que desea, pues la organización es parte importante dado que por medio de ella se distribuyen las actividades al personal más idóneo para realizarlas, de manera sistemática, promoviendo la participación dentro entre el personal que hace vida dentro de la organización.

Cuadro N° 16. Etapas gerenciales. Dirección.

Variable: Procesos gerenciales.

Dimensión: Etapas gerenciales.

Indicador: Dirección.

Ítem: 17 - 18.

- Ítem 17: ¿Los gerentes educativos de la Institución guían y brindan acompañamiento al proceso educativo?

- Ítem 18: ¿Los gerentes educativos de la Institución regulan y siguen el proceso educativo con miras al logro de los objetivos propuestos?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
17	3	23.07	7	53.84	3	23.07
18	3	23.07	6	46.17	4	30.76

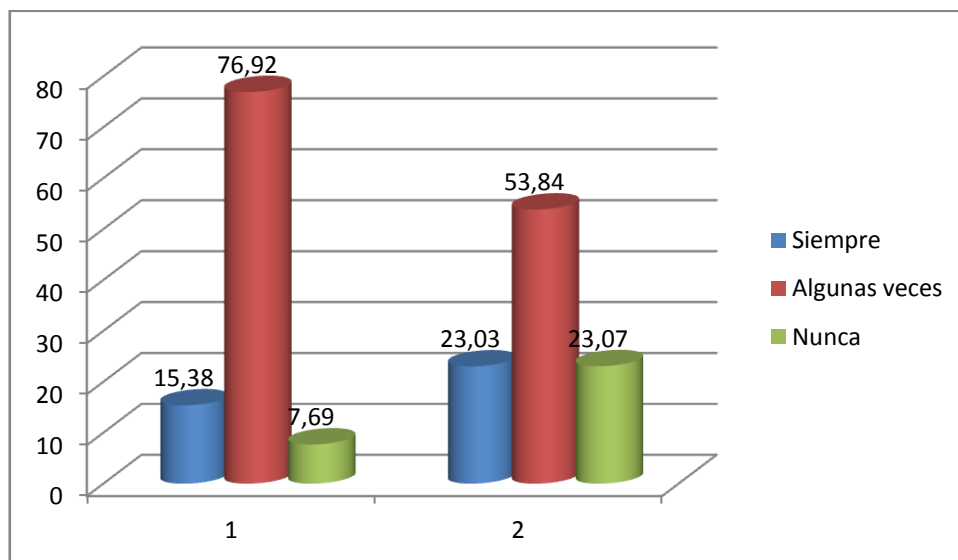


Gráfico n° 14. Etapas gerenciales. Dirección.

Análisis: El ítem número 17, presenta como resultados que el 23,07 por ciento de la población consultada afirma que los gerentes educativos de la Institución siempre guían y brindan acompañamiento al proceso educativo, del mismo modo, el 53,84 por ciento indica que esta situación se presenta únicamente algunas veces, por su parte, el 23,07 por ciento señala que no sucede nunca.

En el ítem número 18, muestra que el 23,07 por ciento de los docentes consultados alega que los gerentes educativos de la Institución siempre regulan y siguen el proceso educativo con miras al logro de los objetivos propuestos, igualmente, el 46,17 por ciento de las personas consultada cree que esta situación se presenta algunas veces, mientras que el 30,76 por ciento asegura que nunca ocurre. Por ello, se hace necesario mencionar a Chiavenato (2009), pues asevera que el proceso de dirección consiste en proporcionar una guía, trazar una ruta a los empleados para lograr que hagan su trabajo bien, en el tiempo. Lo más importante es que el gerente logre convencer a los participantes de la importancia que tienen éstos en el logro de los objetivos, y de tal manera elevar su participación en el proceso de ejecución de funciones.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos se deduce que la institución necesita reforzar la dirección como proceso gerencial, debido a que se muestra que la mayoría de los docentes que laboran en ella aseguran que sólo algunas veces se les brinda acompañamiento y seguimiento al proceso educativo con miras al logro de los objetivos, puesto que necesario contar con líderes y guías que dirijan cada uno de los procesos necesarios para lograr las metas requeridas por una organización. De allí la importancia de la dirección como proceso gerencial dentro de una organización.

Cuadro N° 17. Etapas gerenciales. Control.

Variable: Procesos gerenciales.

Dimensión: Etapas gerenciales.

Indicador: Control.

Ítem: 19 - 20.

- Ítem 19: ¿Los gerentes educativos de la Institución verifican que los planes propuestos se estén cumpliendo cabalmente para la obtención del logro de las metas propuestas?

- Ítem 20: ¿Los gerentes educativos de la Institución conducen al logro de la calidad en el proceso educativo?

ÍTEMS	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
19	3	23.07	7	53.84	3	23.07
20	5	38.46	5	38.46	3	23.07

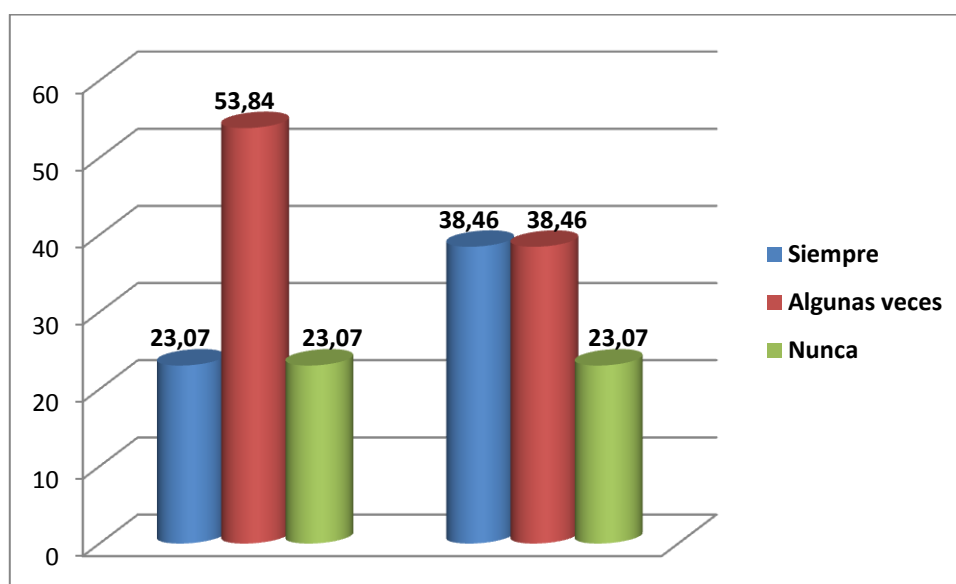


Gráfico n° 15. Etapas gerenciales. Control.

Análisis: El ítem número 19, arroja que el 23,07 por ciento de los la personas consultadas asevera que los gerentes educativos de la Institución siempre verifican que los planes propuestos se estén cumpliendo cabalmente para la obtención del logro de las metas propuestas, por consiguiente, el 53,84 por ciento expresa que esta situación se toma en cuenta algunas veces, mientras que 23,07 por ciento asevera que no pasa nunca.

Como resultados del ítem numero 20 se percibe que el 38,46 por ciento de los docentes de la institución objeto de estudio piensa que los gerentes educativos de la Institución siempre conducen al logro de la calidad en el proceso educativo, por su parte, el 38,46 por ciento dice que ocurre sólo algunas veces, consecuentemente el 23,07 por ciento afirma que nunca acontece.

Por su parte se menciona a Chiavenato (2009), quien asegura que el control se trata de monitorear los planes para cerciorarse de que se estén cumpliendo debidamente. El buen control conduce al logro de la calidad en el proceso generando compromiso entre los sujetos de las organizaciones. Esto confirma la necesidad del control como proceso gerencial dentro de una organización, por tanto, observa cada uno de los pasos para el logro de metas establecidas.

Razonando los resultados obtenido debe considerarse la implementación de estrategias para el mejoramiento del control como etapa del proceso gerencial, pues, se evidencia que la mayoría de los docentes que hacen vida en la institución aseguran que sólo algunas veces se verifica o controla el cumplimiento de los planes establecidos y la conducción al logro de la calidad del proceso educativo. Es preciso afianzar este proceso gerencial dentro de la institución, debido a que todo proceso debe ser inspeccionado para obtener un resultado eficaz en el proceso.

CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación y tomando en cuenta los objetivos planteados, es preciso destacar que la comunicación es un proceso fundamental, necesario y prioritario en toda organización. Es un punto clave que permite el buen funcionamiento organizativo. Más allá de conocer cada uno de los elementos que intervienen en la acción comunicativa, es necesario saber que, de una efectiva comunicación se deriva el buen funcionamiento de toda organización, pues es por medio de ella que se desarrollan los procesos gerenciales, sin comunicación esta disipada toda probabilidad de funcionamiento exitoso.

Aunado a ello, el quehacer comunicativo, es natural e indispensable para el ser humano, pues, la comunicación es el motor principal de todo acto diario y organizativo. Asimismo, es ineludible tener presente cada uno de los elementos precisos para que se lleve a cabo el proceso comunicativo, cada uno de estos elementos son fundamentales y cumplen una función esencial. Cada elemento permite y completa el éxito comunicativo, pues la falta de alguno de ellos coaccionaría el libre flujo de información, teniendo como resultado el fracaso comunicacional.

Del mismo modo, toda organización requiere el cabal cumplimiento de los procesos gerenciales, conocidos como planificación, organización, dirección y control, siendo estos los aspectos fundamentales para el triunfo de toda organización. La no implementación de alguno de estos procesos genera incoherencia dentro de una organización, por tanto son guía primordial para el logro de metas.

En consecuencia, y tomando en consideración el quehacer comunicativo y los procesos gerenciales como base de toda organización y sabiendo que también son primordiales en las organizaciones educativas se precisan cada uno de los objetivos planteados y de esta manera dar respuesta a los mismos luego de un estudio minucioso.

Con respecto al primer objetivo planteado, una vez realizado el diagnóstico y aplicado el instrumento se obtiene como resultado que se da poca importancia al acto comunicativo como base fundamental para el buen funcionamiento organizativo y para el libre desarrollo de los procesos gerenciales, dado que existe una comunicación carente entre el personal que labora en la institución objeto de estudio, pues los elementos de comunicación no se están tomando en cuenta en el proceso de transmisión de información.

Igualmente, en el segundo objetivo se describe el proceso de comunicación que se implementa en la institución, obteniendo como resultado la ausencia de canales informativos adecuados, la necesidad de mensajes claros por parte de los gerentes educativos, la poca relevancia que se le da al tiempo en el cual se emiten los mensajes, llegando en tiempo desfasado al receptor, produciendo así el no cumplimiento de actividades primordiales en toda organización.

Del mismo modo, se evidenció la dificultad en cuanto al código comunicativo, puede por el horario contemplado para la jornada laboral, en este caso nocturno hay poca coincidencia entre el personal dado que solo se cuentan con pocas horas de trabajo lo que imposibilita la transmisión de mensajes con claridad. También, es preciso la implementación de la comunicación formal, puesto que los resultados arrojan en forma notoria que la mayoría de las veces se practica solo la comunicación informal, lo que perjudica en forma evidente el flujo de información, la credibilidad y pertinencia de la misma, sabiendo que toda comunicación organizacional debe ser preferencialmente por escrito.

De acuerdo con lo expuesto, es preciso considerar los procesos gerenciales, ya que, la investigación determina que no se están considerando del todo para orientar la gerencia en la institución, dado que no planifica convenientemente, falta organización evidenciada en que los docentes no cuentan con espacio suficiente y tiempo adecuado

para impartir clases. De la misma manera, los gerentes no dirigen de forma adecuada el proceso educativo, no se brinda acompañamiento a los docentes, y no se controla o supervisa algo tan sencillo como lo es el horario de clases.

Referente al tercer objetivo, es significativo determinar la comunicación como elemento estratégico gerencial para la optimización del proceso educativo en la institución Macapo nocturno, extensión la Floresta, pues tomando como pilar fundamental el proceso comunicativo y cada uno de sus alcances dentro de toda organización se logra objetivos propuestos. Asimismo, se afianzan las relaciones laborales generando buen clima organizacional y sentido de pertenencia por parte de cada uno de los involucrados en el proceso educativo dentro de la institución.

Es preciso dar el lugar que merece todo hecho comunicativo, generar un clima agradable para que tanto los gerentes, docentes y estudiantes tenga sentido de pertenencia por su lugar de trabajo, dando el lugar a cada uno de los elementos intervinientes en este proceso, buscando las estrategias más adecuadas para mejorar y lograr lo propuesto.

RECOMENDACIONES

Luego de efectuadas las conclusiones se proporcionan las siguientes recomendaciones:

Realizar talleres de formación personal como: Relaciones Humanas, Comunicación Organizacional, Motivación y Toma de Decisiones y Formación de equipos de alto desempeño. Con la implementación de estos talleres se pretende afianzar las relaciones entre el personal que hace vida en la institución, debido a que para reforzarse la labor gerencial es pertinente tomar en cuenta y hacer partícipes tanto al personal docente como administrativo y de ambiente para la formación de equipos de alto desempeño partiendo desde el quehacer comunicativo.

Además de ello, es oportuno dar el lugar que merecen los procesos gerenciales, pues realizando la planificación necesaria se logra una mayor interrelación entre el personal y se logran los objetivos necesarios para el buen funcionamiento de toda organización.

Del mismo modo, debe haber un tiempo para realizar reuniones de guía y acompañamiento al personal docente, pues esto permitiría que todos los docentes y personal directivo intercambien opiniones y puedan relacionarse; esto tomando en cuenta la hora en la cual funciona el sistema de educación de adultos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias F. (2006) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela. 5ta edición Editorial Episteme.
- Ávila. (2012). *Estrategias de comunicación efectiva para fortalecer el desempeño laboral del personal directivo y docente de la UE "Modulo Rural Belén"*. Trabajo de Grado no Publicado del Área de Estudios de Post. Grado de la Universidad de Carabobo.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación, para estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles*. 6ta. Edición. Caracas, Venezuela. Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Bavister y Vickers, (2011). *Programación neurolingüística PNL. Las claves para una comunicación más efectiva*. Editorial Amat.
- La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial N° 5.453. Caracas, Venezuela.
- Currículo Nacional Bolivariano. Diseño Curricular del Sistema Educativo Bolivariano. [Documento en línea]. Caracas, septiembre de 2007.
- Camacho y Arroyabe, (2010). *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa DINISSAN, Santa Marta*. Colombia.
- Consejería de comunicación e información. (2010). *Comunicación e Información*. [Documento en línea]. Disponible en <http://www.unesco.org/new/es/sanjose/communication-information/>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, Distrito Federal. Editorial Mc Graw Hill, segunda edición.
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Quinta Edición. México. Mc Graw Hill.
- Henríquez. (2011). *El clima organizacional y la comunicación entre el personal directivo y docente del Liceo Nacional Bolivariano Aguirre*". Trabajo de Grado no Publicado del Área de Estudios de Post. Grado de la Universidad de Carabobo.

- Hernández, R. y otros. (2006). *Metodología de la Investigación*. 3ra. Edición. México, D.F. Ediciones Mcgraw-Hill.
- Heler, M. (2007). *Jurgen Habermas y el proyecto moderno*. Primera edición. Editorial Biblos. Buenos aires. Arg
- Ley orgánica de educación. (2009). oficial extraordinario de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.929. Caracas, Venezuela.
- Much y García. (2002). *Fundamentos de la Administración*. Editorial Trillas. . Quinta edición. México.
- Mariño, E. (2012). *Comunicación en la gerencia educativa* [Documento en línea]. Disponible en. <http://www.diarioeltiempo.com.ve/>. Venezuela Quintanilla, B. (2010). *Consultoría en comunicación organizacional interna en inversiones Moka, S.A. "Café Gitane*. Guatemala.
- Méndez. (2011). *La comunicación utilizada por el gerente educativo en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Técnica Robinsoniana "Samuel Robinson" de Puerto Cabello, estado Carabobo*. Trabajo de Grado no Publicado del Área de Estudios de Post. Grado de la Universidad de Carabobo.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación. [Documento en línea]. Decreto N° 313 Gaceta Oficial N° 36.787. Caracas, Venezuela.
- Reglamento del ejercicio de la profesión docente. [Documento en línea]. (Decreto N° 1.011. Octubre de 2000) Gaceta Oficial N° 5.496. Caracas, Venezuela.
- Romero. (2012). *Proceso comunicacional en la gestión del personal directivo del liceo bolivariano Agustín armario*. Carabobo. Venezuela.
- Sabino, C. (2002). *El Diseño de investigación*. El Proceso de la investigación. Editorial Panapo.
- Van-der, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. Segunda edición. España. Ediciones Díaz de Santos. S. A.
- UNESCO (2010). *Programa de Comunicación e Información*. [Documento en línea]. <http://www.unesco.org/new/es/sanjose/communication-information/> .
- Elsy V. Marino Pineda, (2012). *Comunicación en la gerencia educativa*. Diario el tiempo, Trujillo, Venezuela.
- Quintanilla, B. (2010). *Consultoría en comunicación organizacional interna en inversiones Moka, S.A. "Café Gitane*. Guatemala.