

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.  
UNAN – MANAGUA

FACULTAD DE EDUCACION E IDIOMAS  
RECINTO UNIVERSITARIO "RUBÉN DARÍO"  
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA

*Escuelas - Manag.*  
Biblioteca Central "Salomón de la Selva"  
UNAN-Managua  
Fecha de Ingreso: *26/01/17*  
Comprado: *Don. Dpto. Pedagogía*  
Precio: C\$ *61574* U\$ *✓*  
Registro No. *61574*



TEMA DE INVESTIGACIÓN

La Comunicación y las Relaciones Humanas entre los Miembros de la Comunidad Educativa del Colegio Público "República de Cuba", en la modalidad de Secundaria, turno vespertino, Distrito III, Managua, durante el II Semestre del año 2016.

SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Autor (as)**

Tec: Claudia Francisca Morales Moncada  
Tec: Gabriela del Rosario Gutiérrez Almendarez

**Tutor**

Lic. Vicente Briceño Caldera

*SM  
PED  
378.242  
Mor  
2016*

Managua-Nicaragua, Diciembre, 2016



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**  
**Facultad de Educación e Idiomas**  
**Departamento de Pedagogía**

Tel.N°22786764 Ext 152

"2016: Año de la Madre Tierra"

Apartado Postal 663

**CARTA AVAL**

El suscrito tutor de Seminario de graduación para optar al título de Licenciado en Pedagogía con mención en administración de la educación, habiendo sido designado por las autoridades del departamento de Pedagogía de la UNAN - Managua, por este medio extiende:

CARTA AVAL

A las Bachilleres: **Claudia Francisca Morales Moncada** y **Gabriela del Rosario Gutiérrez Almendarez**, dado que el informe final de investigación titulado: "**La comunicación y las relaciones humanas entre los miembros de la comunidad educativa del colegio público "República de Cuba", en la modalidad de secundaria, turno vespertino, distrito III, Managua, durante el II semestre del año 2016.**", cumple con los requisitos científicos, técnicos y metodológicos requeridos, para ser presentado y defendido ante un tribunal examinador.

En calidad de maestro tutor, extendiendo la presente carta aval, a los veintinueve días del mes de Noviembre del año dos mil dieciséis.

Atentamente,

---

Lic. Vicente Armando Briceño Caldera  
Docente tutor

Cc. Archivo

## DEDICATORIA

- ❖ *A Dios por ser nuestro Guía Y darnos sabiduría y fortaleza para seguir adelante.*
  
- ❖ *A nuestras Familias por apoyarnos en todo lo que les es posible y ser nuestra fuente de inspiración.*
  
- ❖ *A nuestros Docentes que nos han ido formando encuentro a encuentro, con dedicación y entusiasmo.*
  
- ❖ *A UNAN-MANAGUA al abrirnos sus puertas y permitirnos formarnos profesionalmente.*



## AGRADECIMIENTO

❖ *A Dios*

❖ *A cada uno de nuestros Maestros*

❖ *A nuestras Familias*

❖ *A las Comunidades Educativas que nos abren las puertas  
y facilitan nuestro estudio.*

❖ *A todos nuestro Compañeros que de una u otra forma han  
compartido y apoyado a lo largo de estos años.*

*MUCHAS GRACIAS A TODOS \**



## RESUMEN

La Comunicación y las Relaciones Humanas son parte vital en las funciones de la Administración Escolares a través del cual se forma al individuo que la sociedad demanda.

El presente estudio es una investigación con un enfoque cuantitativo, con el objetivo de analizar la comunicación y las relaciones humanas en la comunidad educativa del colegio "República de Cuba" de Managua.

Como parte de la comunidad (Claudia) presencia alteraciones de tutores en demanda de información, para citar un ejemplo observé a una madre de familia alterada, con vocabulario obsceno que demandaba información en la dirección del centro escolar República de Cuba, alegando suma urgencia en conseguirla y no logró satisfacer esa necesidad. A lo inmediato como administrador educativo nació la hipótesis de conocer más a fondo la situación que se presentaba en dicho centro escolar.

Para realizar este estudio se toman como sujetos de investigación a los dirigentes de este centro (director y sub-director), una muestra de docentes, estudiantes y padres de familia que respondieron a instrumentos aplicados como son encuestas y entrevistas.

Al concluir el tema de estudio se presentan a la comunidad educativa las fortalezas y debilidades encontradas, así como propuestas para mejorar el proceso de comunicación y las relaciones humanas, de esta forma fortalecer la labor administrativa en el centro.

Entre las fortalezas se destacan

- El actual equipo directivo con buenas aptitudes y actitudes.
- La comunicación descendente

- La comunicación entre docentes, docentes con padres de familia y estudiantes.

Las conclusiones que dan respuesta a cada una de las preguntas directrices, entre las más relevantes se presentan:

- La comunicación verbal que se desarrolla entre la comunidad educativa.
- La función de la comunicación del equipo directivo en aras de promover en su comunidad la cooperación necesaria.
- La buena comunicación entre estudiantes y docentes, a su vez estos con padres de familia.
- La administración que promueve una comunicación con respeto, cortesía con docentes y estudiantes.
- El profesionalismo de los docentes.

Las recomendaciones más significativas son:

Al equipo directivo: ampliar el uso de Canales de comunicación como murales informativos, mejorar su comunicación con su comunidad y tener en cuenta la comunicación ascendente.

A los docentes: fortalecer la comunicación con la administración del centro escolar, usar medios de comunicación masivos y evitar el bullying.

A los padres de familia: asistir a las reuniones que se realizan periódicamente, fortalecer valores en sus hijos y ser tolerantes ante la demanda de información.

A los estudiantes: respetar a los demás, ser objetivos al transferir información y desarrollar la tolerancia.

## INDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
III. MARCO TEÓRICO.....	6
3.1 LA COMUNICACIÓN.....	6
3.1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....	6
3.1.2. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN.....	6
3.1.3 FORMAS DE COMUNICACIÓN HUMANA.....	7
3.1.4 CANALES DE COMUNICACIÓN.....	10
3.1.5 NIVELES DE COMUNICACIÓN.....	11
3.1.6 JERARQUÍA QUE INTERVIENE EN LA COMUNICACIÓN.....	12
3.1.7 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN.....	15
3.2 RELACIONES HUMANAS.....	15
3.2.1 ORIGEN DE LA TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS.....	15
3.2.2 CONCEPTO DE RELACIONES HUMANAS.....	17
3.2.3 EL OBJETIVO DE LAS RELACIONES HUMANAS.....	17
3.2.4 CLASIFICACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS.....	18
3.2.5 FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS.....	18
IV. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	20
V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	21
VI DISEÑO METODOLÓGICO.....	23
VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	27
VIII. CONCLUSIONES.....	41
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	45
X. ANEXOS.....	47

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Comunicación y las Relaciones Humanas son una expresión de liderazgo en el desarrollo de las funciones administrativas, Aristóteles definió la comunicación como: "La búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance", en otras palabras se puede decir que la Comunicación y las Relaciones Humanas impulsan acciones que mejoran y perfeccionan las comunidades educativas.

La comunicación se entiende como la acción de informar las actividades relevantes según destinatarios a través de la cual se transmiten las metas, los objetivos de cada acción a desarrollar tratando de satisfacer las necesidades de los demandantes y promover un clima armoniosos, estable, donde se logre la participación de todos en el alcance del éxito.

A mayor calidad en el proceso comunicativo, mejores relaciones humanas y desempeño en la fuerza laboral, más apoyo de los padres y madres de familia de los estudiantes.

Esta investigación tiene como objetivo valorar la comunicación que ejerce el Equipo Administrativo y las Relaciones Humanas entre los miembros de la comunidad del colegio "República de Cuba", ubicado en el distrito número tres de Managua, durante el segundo semestre del año 2016.

Además esta investigación va dirigida tanto a responsables de la comunidad como a docentes, estudiantes, padres y madres de familia, que serán beneficiarios directos, y los beneficiarios indirectos serán los estudiantes que consulten el material en CDOC de UNAN-MANAGUA, y las instituciones que apoyan a la comunidad educativa.

El trabajo se estructuró en acápites. En la primera parte se presenta una pequeña introducción a la temática, planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos del estudio. En la segunda parte se presenta, la fundamentación teórica y la definición de las variables del estudio. En la tercera parte se presenta el diseño metodológico, explica las características generales del estudio, el tipo de estudio, el enfoque, la población y la muestra seleccionada para el estudio y las técnicas utilizadas para procesar la información.

En la cuarta parte se presenta el informe de resultados, con sus conclusiones a cada interrogante, las fortalezas y debilidades encontradas, las recomendaciones, las fuentes bibliográficas utilizadas para el estudio y al finalizar se encuentran los anexos del estudio.

### **1.1 JUSTIFICACIÓN**

Teniendo en cuenta la importancia del estudio científico de las funciones administrativas en toda institución, incluyendo los organismos educativos que deben de estar capacitados para sobre llevar con éxito la labor que la sociedad encomienda, y tras las diversas postulaciones de los especialistas en la materia, que consideran que la comunicación es clave para el desarrollo de una institución y buenas relaciones humanas.

En la comunidad del centro educativo "República de Cuba, la falta de comunicación ha provocado desacuerdos entre los principales actores. Es por esto, que este estudio tiene la finalidad de realizar un análisis para relacionar la teoría con la práctica y proponer estrategias de comunicación que ayuden a mejorar las relaciones humanas, de esta forma beneficiar directamente a: el equipo administrativo, estudiantes, docentes, padres de familia, así como el personal de apoyo al grupo directivo.

Entre los beneficiarios indirectos: las instancias superiores del MINED (al tomar en cuenta las recomendaciones), los estudiantes de otros turnos que encontraran

información útil en la redacción del documento, Los estudiantes de UNAN-MANAGUA que consultan el CDOC y por ende otras instituciones que apoyan al centro escolar.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el Colegio Público "República de Cuba" ubicado en el distrito III del municipio de Managua, desde el año 2015 se observó a padres de familia de estudiante en este centro, que recurren frecuentemente en busca de información y en ocasiones mostraron su descontento ante la falta de información y terminaron consultando al personal de seguridad con el objetivo de satisfacer esta necesidad.

La inconformidad que en algún momento mostraron los tutores altera la armonía, el ambiente y perjudica la imagen de un centro educativo y sobre todo la profesionalidad de los dirigentes.

Es por esto que como estudiantes de la carrera de pedagogía con mención en administración de la educación, se nos encomienda la tarea de investigar y confrontar la teoría de los expertos con la realidad en donde se encuentra el fenómeno en estudio para fortalecernos como futuros directores de centros escolares.

Realizaremos la investigación con el objetivo de contestar a estas interrogantes:  
¿Cómo es la Comunicación y las Relaciones Humanas entre los Miembros de la Comunidad Educativa del Colegio Público "República de Cuba", en la modalidad de Secundaria, turno vespertino, Distrito III, Managua, durante el II Semestre del año 2016?

Detectadas las fortalezas y debilidades de la comunidad, proponer sugerencias que ayuden a mejorar la comunicación y las relaciones humanas en esta comunidad escolar.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el proceso de comunicación que opera en el equipo administrativo del colegio República de Cuba.
2. Describir los factores que intervienen en el desarrollo de las relaciones humanas que se practican entre los miembros de la comunidad educativa.
3. Identificar las fortalezas y debilidades en las formas de comunicación y las relaciones humanas que se desarrollan en esta comunidad.
4. Proponer sugerencias que contribuyan a mejorar la comunicación y las relaciones humanas entre los miembros de la comunidad educativa.

## **II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- ❖ Valorar la Comunicación que ejerce el equipo directivo del colegio República de Cuba y las Relaciones Humanas entre los miembros de la comunidad educativa.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Determinar el proceso de comunicación que desarrolla el equipo administrativo del colegio República de Cuba.
2. Describir los factores que intervienen en el desarrollo de las relaciones humanas que se practican entre los miembros de la comunidad educativa.
3. Identificar las fortalezas y debilidades en las formas de comunicación y las relaciones humanas que se desarrollan en esta comunidad.
4. Proponer sugerencias que contribuyan a mejorar la comunicación y las relaciones humanas entre los actores de la comunidad educativa.

### **III. MARCO TEÓRICO.**

#### **3.1 LA COMUNICACIÓN**

##### **3.1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA**

Con el análisis de la historia humana nos damos cuenta que la comunicación es clave para el desarrollo de la humanidad, la compilación más antigua y única a través de la historia "la Biblia" en el libro de Génesis capítulo 11, relata de una comunidad que inicio una construcción que el Dios altísimo consideró irrespeto a su majestuosidad y la forma que encontró para detener la gigantesca obra fue confundir las lenguas, lo que consideran teólogos que dio paso al inicio de los idiomas, cabe destacar que mientras los participantes de la obra referida hablaban el mismo idioma, todo marchaba bien, al ser confundido el lenguaje la obra fracaso de inmediato. (La Biblia, 1987).

##### **3.1.2. CONCEPTO DE COMUNICACIÓN**

Es la actividad consciente, para intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

En la antigüedad, Aristóteles definió la comunicación como: "La búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance", pero es

Osgood (1961): que define "*En el sentido más general, tenemos comunicación cuando quiera que un sistema, una fuente, inflencie a otra, al destinatario, por manipulación de señales alternativas que pueden ser transferidas por el canal que los conecta.*"

Más que definiciones Aristóteles postuló también un modelo de comunicación.

**El modelo consiste en:**

- **Emisor.**- persona que dirige un mensaje a otra persona.
- **Mensaje.**- lo que determinada persona dice a la otra.
- **Receptor.**- la otra persona que escucha el mensaje.

También, Aristóteles determinó la importancia de la comunicación, *“sirve para influir en las personas, con mensajes comunicativos, al ser un estímulo, buscan provocar una conducta deseada en el receptor”*.

El conocimiento que existe una "doble sentido" en la comunicación, es común. Puesto que a un mensaje, siempre se presenta una respuesta. Si bien es cierto, esto no se concebía en la época de Aristóteles, actualmente se conoce que diariamente utilizamos dos formas de comunicación entre nosotros:

Existen dos formas de comunicarse o **Niveles** más relevantes que pueden ser: **Personal:** con otra persona, de tú a tú o la comunicación **interpersonal** que según Garduño en el año 2012, postulo *“es la comunicación que se da entre dos o más personas y producen respuestas entre los implicados”*, podemos decir que es lo que comúnmente llamamos conversación.

Podemos considerar la comunicación, según H. Mendo y Garay (2005), como *“Un proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal, con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento de las personas que están en la cobertura de dicha emisión”*

### **3.1.3 FORMAS DE COMUNICACIÓN HUMANA**

David K .Berlo (1984) afirmó que *“la Comunicación, trata de alcanzar objetivos, relacionados con nuestra intención básica de influir en nuestro medio ambiente y en nosotros mismo”*.

#### **A. La Comunicación Verbal**

Es la Comunicación entre el orador (dirige el mensaje) y la masa (escucha). Según Aristóteles el conglomerado de persona no puede actuar ni refutar lo que el orador

expone; aquí viene el cuestionamiento actual: quizá las personas no emitan un mensaje de regreso (faceback), pero si están reaccionando por medio de gestos, muecas que pueden significar gusto o disgusto de acuerdo a lo que diga el orador. En tanto se produce una comunicación no verbal, ya que el orador también podrá observar las actitudes que adopta la masa, por lo tanto podemos decir que hay dos tipos de comunicación.

**La Comunicación Verbal**, a su vez, presenta dos formas:

- **Comunicación Oral**- influye la capacidad fonética.
- **Comunicación Escrita**.- se requiere de una alfabetización.

Ambas formas de comunicar poseen requerimientos, pero existe una condición indispensable para poder entablar una comunicación fluida: la utilización del mismo lenguaje.

El perfeccionamiento de la tecnología en el siglo actual, le ha dado un avance a las formas de comunicarnos más allá de persona a persona y se han desarrollado una serie de medios o canales para lograrlo efectivamente tanto de forma personal como masiva entre estos tenemos: los auditivos como: Teléfono, Video llamadas, Radio comunicadores o vokitokis, Radio emisoras, Auto parlantes.

La comunicación, según H. Mendo y Garay (2005), como *“Un proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal, con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento de las personas que están en la cobertura de dicha emisión”*.

### **B. La Comunicación No Verbal**

Este tipo de comunicación ayuda a que personas de idiomas diferentes puedan alcanzar un grado de comprensión.

La comunicación no verbal consiste en transmitir significados en la forma de mensajes no verbales. En estos se incluyen: los gestos, las expresiones faciales,

la expresión corporal, el contacto visual, la manera de vestir, la háptica (comunicación por medio del tacto), acronímica (significado del tiempo en la comunicación) y la kinésica (lenguaje corporal), entre otros.

Según Berlo (1984) "los mensajes son eventos de conducta que se hallan relacionados con los estados internos de las personas".

La misma comunicación oral contiene elementos no verbales como la paralingüística (elementos no verbales que acompañan a la lingüística, por ejemplo tonos de sorpresa, interés, desinterés, miedo, cansancio, insinuaciones, etc.) Según estudios, el 55% de la comunicación humana se da por medio de expresiones faciales no verbales y un 38% por medio del para lenguaje. Esto incluye la misma comunicación escrita en la cual es posible determinar sentidos en el estilo de escritura, la distribución de espacios entre palabras y el uso de emoticonos para transmitir emociones.

La invención de la escritura marcó el inicio de la historia de la humanidad a diferencia de la verbal, tiene otra manera de interacción entre emisor y receptor, produciéndose en el tiempo o incluso nunca, aunque lo escrito puede perdurar a través de la historia, este tipo de comunicación se ha desarrollado gracias al impacto de las tecnologías y de la ciencia.

La comunicación escrita requiere la habilidad interpersonal de procesar, escuchar, observar, hablar, cuestionar, analizar, gestar y evaluar en tal manera que se posibilite la colaboración y la cooperación.

Los malentendidos pueden anticiparse y resolverse a través de formularios, preguntas y respuestas, parafraseo.

### 3.1.4 CANALES DE COMUNICACIÓN

Por canal de comunicación podemos considerar “*el medio a través del cual se propaga la comunicación, también se podría considerar canal a las personas que transmiten una comunicación ajena*”. (H Mendo y Garay 2005).

Para Serrano (1992), “*El canal es el medio físico gracias a cuya estructuración, se transmite el mensaje, a diferencia del contexto que alude a la situación en que el mensaje es producido por el emisor e interpretado por el receptor*”.

Entre estos tenemos

- **Personales:** cartas, correos, chat, Correos postales, fax.
- **Grupales:** Circulares, Revistas, Murales expositivos (que son básicos en las comunidades educativas para transmitir información de forma masiva), Volantes y Redes sociales.
- **Masivos:** Periódicos, Revistas, sitios web.

Los medios audiovisuales que ha desarrollado la tecnología que son de gran utilidad e importancia para transmitir información de forma eficaz y con calidad pues permite visualizar gestos, formas, posturas y muy importante acortar distancias. (María del Mar Fernández, (2008)).

El presidente de las escandinavas Jan Carlzon, en un mensaje declaro “*un buen líder dedica más tiempo a la comunicación que a cualquier otra actividad*”.

Se puede decir que la comunicación es una actividad diaria del ser humano razón por la cual es importante para todas las organizaciones. La comunicación verbal carecería de eficacia si no fuera acompañada de una serie de claves no verbales miradas expresión facial distancia interpersonal tono de voz, es por eso que la comunicación constituye un proceso central a través del cual se intercambian y construye significados con otros a lo largo de todo un ciclo vital en el ambiente de trabajo de una persona que interactúa con sus compañeros de trabajos con sus

superiores de igual manera recibe información, recibe orientaciones que estas deben ser captadas y cumplidas, es aquí que se nota la importancia de la comunicación en todas sus formas la que permita desempeñarnos en armonía para el logro de objetivos institucionales.

### **3.1.5 NIVELES DE COMUNICACIÓN**

#### **La Comunicación Interna**

Fernández (2008) señala que: *“La Comunicación es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buena relaciones humanas con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la organización”* ( p.12)

Acorde con el autor, una buena comunicación mantiene buenas relaciones en cualquier comunidad y contribuye al logro de objetivos y por ende el éxito dejando claro que las comunidades educativas no están exentas en estos aspectos.

De acuerdo a Thomas (2002) la comunicación interna cuenta con tres funciones

- a) Implicación del personal: mantener relación individuo- admón., para lograr se implique y cumpla con las expectativas y se asocie al éxito.
- b) Cambio de actitudes: tratar que todos absorban los cambios de forma menos traumática, evitar confusión,
- c) Mejora de la productividad

Algunos autores opinan que la comunicación interna ha existido siempre (Pinillos, 1996) y que la diferencia radica en la toma de conciencia de su importancia en los últimos años. Berlo, (1984) hizo mención que *“la responsabilidad de mantener una buena comunicación, recae en los mandos superiores”* acorde con esta postulación consideramos que es de vital importancia la comunicación y su incidencia en las relaciones humanas en toda comunidad.

## **La Comunicación Externa**

Rodríguez (2002) señala que *este tipo de comunicación es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia diferente público externo.*

De esto se puede manifestar que en las instituciones educativas es esencial en su quehacer, establecer mecanismos para lograr la efectividad en la comunicación que su población necesite.

La comunicación externa es la creada por la administración para controlar el comportamiento del grupo la que se da en el universo de la sociedad es decir al público en general, clientes, etc., a diferencia de la Interna: es la que se da al universo de sí mismo dentro de la organización

Esta busca hacer del conocimiento de los empleados lo que la administración piensa o necesita que ellos conozcan, también conocer lo que estos piensan

En las organizaciones actuales es muy importante hacer llegar suficiente información a los empleados para implicarlos en los distintos proyectos y contar con su opinión, todo esto recae en las administraciones que buscan el éxito en cada una de sus metas.

Martha William y John Byrne (2016) enfatizaron *“la mayoría de los conflictos que surgen en las empresas, se debe a la falta de comunicación existente entre los diferentes niveles jerárquicos”*

Paralelo a estas postulaciones, están los niveles que existen para facilitar el flujo de la información según destinatarios

### **3.1.6 JERARQUÍA QUE INTERVIENE EN LA COMUNICACIÓN**

#### **La Comunicación Descendente**

**Descendente:** Es cuando se dirige desde la máxima autoridad hacia el subordinado. Se puede lograr si:

- Se adquiere una actitud positiva ante la comunicación.
- Los gerentes ofrecen información de interés para los subordinados.
- Se planifica la comunicación.
- Se crea confianza entre emisores y receptores.
- Que importe más la calidad que la cantidad de información.

Se puede decir que la comunicación descendente es la más frecuente, por lo general la información baja en la estructura jerárquica de cualquier comunidad, pues este tipo de comunicación ayuda a las personas a comprender mejor el contenido del mensaje y describe lo que el directivo espera.

En las comunidades educativas se observan: las circulares, Manuales de organización, Tablones de anuncios (murales), Folletos de bienvenidas entrevistas sin olvidar las reuniones.

### **La Comunicación Ascendente**

Ascendente: Es cuando la comunicación fluye de abajo hacia arriba. Es un tipo de comunicación difícil dependiendo de los niveles de la organización, pero si no existe, el directivo no podrá tomar decisiones adecuadas. Para lograr que esta comunicación sea efectiva, se han desarrollado algunas técnicas como:

- Reuniones informales (fiestas, eventos informales que permitan de manera no planeada comunicar ciertos sentimientos y opiniones)
- Encuestas y cuestionarios.
- Reuniones informales.
- Buzones de preguntas.

Este tipo de comunicación lo observamos en las comunidades educativas y estas técnicas mencionadas con regularidad y soy muy efectivas para conocer el pensamiento, el sentir de una comunidad, que les beneficia a los representantes de una comunidad, facilitar la integración, y promover la mejor calidad laboral e

influya en la toma de decisiones, pero el directivo debe de analizar este tipo de informaciones que llegue en este sistema.

### **La Comunicación Horizontal**

La transmisión de la información entre grupos de trabajo o persona que están al mismo nivel jerárquico de le denomina comunicación horizontal.

Este tipo de comunicación es fundamental para conseguir una coordinación entre los miembros de la organización aunque frecuentemente la organización se opone a la creación formal de flujos de información horizontal porque considera que toda información debe de ser tamizada por el escalón superior correspondiente.

Se sabe que la comunicación horizontal es más intensa que la vertical dado que las personas se comunican con mejor sinceridad y libertad con su iguales que con sus superiores, además la comunicación horizontal evita la pérdida de tiempo que supone a que cada información que se desee transmitir a un igual pase primero por el mando superior luego baje al destinatario original de esa información.

La comunicación horizontal en la organización. Fomenta el compañerismo y el espíritu de equipo, evita malos entendidos, enriquece la formación y experiencia de los trabajadores, facilita la coordinación, propicia el consenso en la toma de decisiones.

Por lo general este tipo de comunicación se usa en: debates, grupos de estudios, seminarios, visitas a los departamentos o áreas.

Cabe señalar que los niveles jerárquicos en la comunicación de una institución son de gran relevancia ya que permite que la orientaciones fluyan correctamente, desde nuestro punto de vista consideramos que hay tiempos establecidos en donde se pone en práctica dichos niveles y esto depende del tipo de orientación que se debe dar a conocer y a quienes corresponde.

### 3.1.7 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación tiene muchas finalidades, pero las funciones más básicas son cuatro:

- 1) **Informativa:** Tiene que ver con la transmisión y recepción de la información. A través de ella el receptor accede al caudal de la experiencia social e histórica.
- **Persuasiva:** El emisor pretende modificar la conducta u opinión del receptor de manera que coopere en determinado propósito.
- **Control:** El emisor pretende controlar el comportamiento del receptor, por ejemplo estableciendo un sistema de premios y sanciones sociales que también conocemos como motivación.

Blum en 1976, destacó que *“motivar a los empleados es básico para que este rinda con más fuerza con actitud agradable y se adhiera al equipo espontáneamente”*.

- **Cooperación:** La comunicación se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas (María del Mar Fernandez, 2008).

Concluyendo acorde con las postulaciones de los expertos que la comunicación es una acción fundamental en toda comunidad y teniendo en cuenta estas funciones se logra el éxito, el cumplimiento de metas y por ende el logro de la calidad en todo proceso, búsqueda diaria en las comunidades educativas.

## 3.2 RELACIONES HUMANAS.

### 3.2.1 ORIGEN DE LA TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Se origina por la necesidad de alcanzar una eficiencia completa en la producción dentro de una armonía laboral entre el obrero y el patrón, en razón a las

limitaciones que presenta la teoría clásica, que con el fin de aumentar la rentabilidad del negocio llegó al extremo de la explotación de los trabajadores quienes se vieron forzados a crear sus propios sindicatos. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

Elton Mayo es el principal precursor en este tema. La idea principal de este sociólogo fue la de modificar el modelo mecánico del comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviese más en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del ser humano.

- Demostró que el aspecto psicológico es muy importante en las tareas administrativas.
- Demostró la importancia de la comunicación.
- Demostró la importancia que tienen los grupos informales dentro de la empresa.

Su teoría se conoce como escuela humanística de la administración, fue desarrollada en años 1880-1949, dividida en una serie de etapas y prácticas en colectivos de empresas que postula posteriormente como teoría.

La comunicación dentro de las relaciones humanas, desarrolla un papel muy importante, debido a que por medio de ella se crean y sustentan todo tipo de relaciones; es por esto que se hace inevitable su estudio y entendimiento con el fin de hacer de la comunicación un instrumento de ayuda para desarrollar relaciones firmes que beneficien a todas las partes involucradas y a toda la sociedad (Mayo, 1880).

### **3.2.2 CONCEPTO DE RELACIONES HUMANAS**

Elton Mayo postuló la teoría de las relaciones humanas "se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. Cada individuo es una personalidad diferenciada, e incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y a la vez recibe influencia de sus semejantes".

Esto indica que cualquier tipo de interacción del ser humano directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos, esta interacción estará subordinada a un código de referencia, que no necesariamente garantiza que se cubran las necesidades del individuo, pero que si facilita el interactuar.

Considerando que las relaciones humanas no se consuman en abstracto, sino en circunstancias muy específicas de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, épocas históricas, tradiciones culturales, situaciones ecológicas y expectativas personales, por lo que cada relación humana es única.

### **3.2.3 EL OBJETIVO DE LAS RELACIONES HUMANAS**

*"Una persona egoísta no se comunica igual que una persona altruista y servicial. Tampoco son iguales las relaciones de la persona dominante y de la sumisa; la energética y la apática; la audaz y la tímida". (Estrada, 1988.).*

Según Mayo, "el obrero no actúa como individuo aislado sino como miembro de un grupo social y que la tarea básica de la administración es formar una elite capaz de comprender y de comunicar, dotada de jefes democráticos, persuasivos y apreciados por todo el personal, también manifestó "La persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de "estar junto a", de "ser reconocida", de recibir comunicación adecuada".

También Taylor encaja con la teoría de Mayo, que reivindicó “ *La civilización industrializada origina la desintegración de los grupos primarios de la sociedad, como la familia, los grupos informales y la religión, mientras que la fábrica surgirá como una nueva unidad social que proporcionará un nuevo hogar, un sitio para la comprensión y las seguridad emocional de los seres humanos*”

### **3.2.4 CLASIFICACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS**

Se habla de relaciones **primarias y secundarias**

**Primarias:** son las relaciones de pareja y familia que no se trata por una función o por que se le preste un servicio.

**Las relaciones secundarias** son las de función por ejemplo las de profesor-estudiante, doctor – paciente, es decir por obtener una utilidad.

Desde luego ambos tipos de relación son muy importantes y necesarias, pero la vida moderna va creando una hipertrofia con las relaciones secundarias y margina las primarias creando un desequilibrio pero las más ansiadas son las relaciones primarias de tal forma que las relaciones humanas busca convertir las secundarias en primarias pues algunas dan paso al otro estrato que a su vez se clasifican en indiferentes, agradables y desagradables (Ramirez, 2008).

### **3.2.5 FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS**

**Respeto:** Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar.

Si usted trabaja en base al respeto, ganaría confianza y respeto, puede pedir que le respeten si usted sabe respetar.

**Comprensión:** Es aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, creencias, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

**Cooperación:** Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios. La biblia la declara como: ayudar, servir. Eclesiastés declara: Mejor son dos que uno, pues reciben mejor paga por su trabajo. Porque si caen, el uno levantará a su compañero; pero ¡ay del que está solo! Cuando caiga no habrá otro que lo levante.

**Comunicación:** es más que hablar, es hablar lo necesario con palabras sazonadas, Colosenses 4:6 *“Sea vuestra palabra siempre con gracia, sazonada con sal, para que sepáis cómo debéis responder a cada uno”*.

**Cortesía:** Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho. (El salmo 133:1)

En Tito 3:2 leemos Que no hablen mal de nadie ni discutan. *Que “sean amables con todos y muestren humildad en su trato con los demás”*. La palabra humildad también se lee mansedumbre o cortesía, respeto amabilidad. Esto permite que se pueda trabajar en armonía. La cortesía es algo fundamental en las Relaciones Humanas, porque hace que podamos trabajar en armonía, en equipo.

Todo esto se resume en: Una adecuada actitud hacia las relaciones humanas o sea la disposición de ánimo que tenemos frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean.(<https://csalazar.org/200809/03>).

#### **IV. PREGUNTAS DIRECTRICES.**

- 1) ¿Cómo son las formas de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa?
- 2) ¿Cuáles son los factores que intervienen en el desarrollo de las relaciones humanas que se practican entre los miembros de esta comunidad educativa?
- 3) ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que se observan en la comunicación y las relaciones humanas en esta comunidad educativa?
- 4) ¿Qué sugerencias podemos aportar para mejorar la comunicación y las relaciones humanas entre los actores de esta comunidad educativa?

V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Objetivos	Variable	Sub-Variable	Indicador	Instrumento	Fuente
Determinar la efectividad del proceso de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa	La Comunicación	Canales de Comunicación	<b>Internos:</b> Cartas Circulares Murales Reunión <b>Externos</b> Teléfono (celular) Correo electrónico	Guía de Encuestas	Director Sub Director
		Niveles de comunicación	<b>Descendente</b> (Autoridad – Subordinado) <b>Ascendente</b> (SubordinadoAutoridad) <b>Horizontal</b> (doble vía subordinadoautoridad)	Guía de Entrevistas	Docentes Estudiantes Padres y madres de familia
		Funciones de la comunicación	Informar Persuadir Controlar Cooperación		
Identificar los factores que				Guía de Encuestas	Director Sub-Director

V. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Objetivos	Variable	Sub-Variable	Indicador	Instrumento	Fuente
<p>intervienen en el desarrollo de las relaciones humanas que se practican entre los miembros de la comunidad educativa.</p> <p>Describir las fortalezas y debilidades en las formas de comunicación y las relaciones humanas que se desarrollan en esta comunidad.</p>	<p>Las Relaciones Humanas</p>	<p>Factores que intervienen en las relaciones humanas.</p>	<p>Respeto Comprensión Cooperación Comunicación Cortesía</p> <p>Fortalezas debilidades</p>	<p>Guía de Entrevistas</p> <p>Observación</p>	<p>Docentes Estudiantes Padres y madres</p>

## VI DISEÑO METODOLÓGICO.

El termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación según las postulaciones de Christensen, en el año 1980. Este señala al investigador lo que debe de hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular. (Roberto Sampieri, 1994, pág. 108).

### Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se trata de medir con la más precisión posible los datos recolectados para probar el fenómeno con base a la medición numérica y el uso de gráficos y diagramas en que se presenta la información recolectada para dar respuesta a los objetivos.

El Tipo de Estudio Descriptivo, se aplica describiendo todas sus dimensiones en este caso se describe el órgano u objeto a estudiar. Los estudios descriptivos se centran en recolectar datos que describan la situación tal y como esta, buscando en sus objetivos la identificación de casos y la justificación del estudio.

En este análisis se define el comportamiento de la comunicación y las relaciones humanas que predominan en esta comunidad que son de vital importancia para el desarrollo comunal y social, partiendo de las observaciones e hipótesis que el equipo de estudiantes de UNAN-Managua determinó para la realización de esta investigación.

El Tiempo del Estudio es transversal, es decir los datos se recolectan en un tiempo único el 2º semestre del año 2016. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en el momento dado... (Sampieri, pag.192.).

Población y Muestra. La Población estudiantil del Colegio Público "República de Cuba" con la retención hasta este momento es de aproximadamente 725 estudiantes y 22 docentes.

Para recolectar información necesaria de esta comunidad se seleccionó una muestra detallada en la siguiente tabla.

Tabla # 1. Descripción de la Población y Muestra

Actores	Población	Muestra seleccionada	Equivalente
Director y Subdirector(a)	2	2	100%
Docentes	22	14	64 %
Estudiantes de 8vo a 11° grado	603	34	6 %
Padres de familia (aproximado)	480	14	3 %

La selección se realizó por Muestreo Probabilístico por conglomerado o Racimo. Este muestreo se da cuando los recursos son limitados por diversos obstáculos, pues reduce costos, tiempo y energía, puesto que la unidad de análisis está encapsulada en el lugar físico y geográfico los que determinamos como racimos. (Sampieri et al (1994) p.218, 219).

La muestra de la población de estudiantes que se tomó para realizar una encuesta es de 6% tomando desde del grado 8° al 11°.

#### Validación de Instrumentos:

En esta etapa, dos docentes de UNAN-MANAGUA, Maestras Lic. Ruth Calderón y Lic. Blanca Martínez Poveda, apoyaron este trabajo investigativo y procedieron a confrontar objetivos específicos, la Operacionalización de las variables y preguntas directrices para hacer recomendaciones con el objetivo de mejorar las encuestas y entrevistas antes de su aplicación. Las principales recomendaciones propiciaron la mejora de la estructura de los instrumentos propuestos.

### Métodos y Técnicas de Recopilación de Datos.

Los métodos de investigación científica se dividen en dos: empíricos y teóricos, pero en realidad, en el proceso de investigación, estos métodos nunca están separados. Unos y otros emplean técnicas específicas, lo mismo que técnicas comunes a ambos.

#### Métodos Teóricos:

Estos métodos Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo perceptual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.(métodos de investigación, 2008).

**Método Analítico (Análisis):** este método centramos su aplicación al analizar los resultados obtenidos de encuestas, entrevistas para presentar síntesis de forma descriptiva en tablas numéricas.

**Método Sintético (síntesis):** Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, etapa que aplicamos a lo inmediato después de la etapa de análisis donde se triangulan resultados conforma a los objetivos establecidos procedemos a aplicar síntesis de todos los datos recolectados en los diferentes instrumentos y nos proporcionan el análisis de resultado que se presenta en el informe.

**Métodos Empíricos:** Son métodos que posibilitan revelar la relación esencial y características del objeto de estudio accesible a detectar a través de la percepción de procedimientos prácticos pero nos permiten obtener y recolectar la información fundamental de la comunidad investigada, se apoya de técnicas como la observación, la encuesta y entrevistas que aplicaremos en este estudio.

**Guía de Observación:** es una de las primeras técnicas en utilizar. La observación es el registro visual que ocurre de una situación real, (Zacarías Ortez, 2009).Esta

debe ser preparada cuidadosamente para que reúna los requisitos de validez y confiabilidad con el objetivo de recoger información observable en el ambiente en que se desenvuelven los actores en la comunidad educativa.

Entrevistas: son guías de interrogantes que se aplican de forma personalizada, al personal administrativo, con el objetivo de obtener información sobre aspectos importantes sobre la comunicación y las relaciones humanas en esta comunidad.

Encuestas: son guías de preguntas del tema que indagamos para obtener la información necesaria y aplicamos a la muestra seleccionada de docentes y estudiantes del colegio en estudio, para conocer acerca de las formas de comunicación y la práctica de las relaciones humanas en la comunidad educativa.

## VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La comunicación y las relaciones humanas son una expresión de liderazgo administrativo en el desarrollo de las funciones que le conciernen, Aristóteles definió la comunicación como: "La búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance" concepto valido para todas las instituciones incluyendo las comunidades escolares.

En este sentido se procedió a realizar entrevistas al director y subdirectora del colegio republica de cuba y encuesta al personal docente, estudiantes y padres o madres de familia de la comunidad.

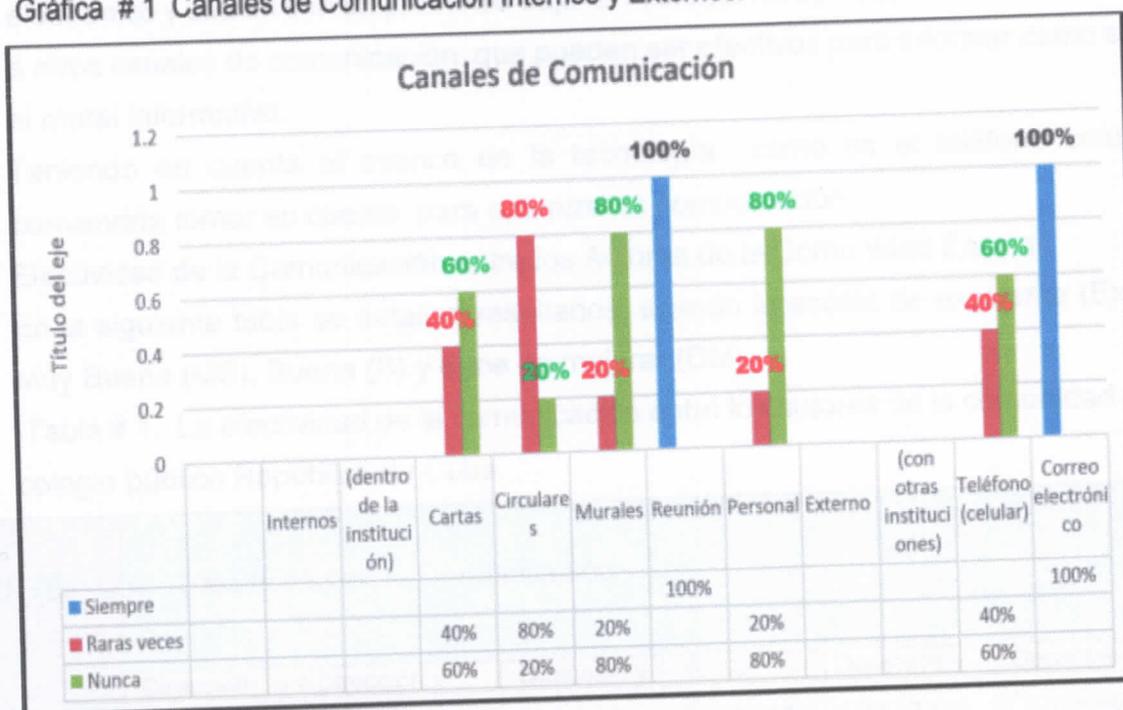
Canales de Comunicación utilizados a lo Interno y Externo de la Institución Escolar.

De conformidad con la teoría los canales de comunicación a nivel interno de una institución son: carta, circulares, reuniones, mural informativo y de manera personal. Entre los externos se menciona el teléfono y correo electrónicos.

El equipo administrativo mencionó que los canales de comunicación que usados con mayor frecuencia a nivel interno son: reuniones y circulares, raras veces utilizan la carta y mural, a lo externo se hace uso de teléfono y correo electrónico siempre.

Sobre los canales de comunicación, la respuesta del personal docente, se visualiza en la siguiente gráfica.

Gráfica # 1 Canales de Comunicación Internos y Externos.



Fuente: Encuesta a Docentes

Estos resultados muestran que los canales de comunicación más utilizados a nivel interno desde la perspectiva de los docentes son las reuniones, raras veces circulares y en menor intensidad cartas. A nivel externo el canal de comunicación que se utiliza con más frecuencia es el correo electrónico, seguido por el teléfono celular.

Los estudiantes respondieron que los canales de comunicación utilizados a nivel interno es la comunicación personal y a través de reuniones, los otros canales detallados según los estudiantes, no son usados nunca.

Los padres y madres de familia respondieron que se les informa siempre en reuniones y algunas veces a través de los estudiantes, los otros canales mencionados nunca son utilizados para brindar información.

Analizando la opinión de los directores del centro educativo, los docentes, estudiantes, padres de familia, se destaca que el canal más utilizado a nivel interno son las reuniones, a nivel externo la dirección se comunica a través de correo

electrónico y usa en con un promedio bajo el teléfono. No se está sacando provecho a otros canales de comunicación que pueden ser efectivos para informar como son el mural informativo.

Teniendo en cuenta el avance de la tecnología como es el teléfono celular convendría tomar en cuenta para optimizar la comunicación.

Efectividad de la Comunicación entre los Actores de la Comunidad Escolar.

En la siguiente tabla se detallan resultados, usando la escala de excelente (Exc), Muy Buena (MB), Buena (B) y debe de mejorar (DM)

Tabla # 1. La efectividad de la comunicación entre los autores de la comunidad del colegio público República de Cuba.

FUENTE	Efectividad en la Comunicación					
	Dirección y Docentes	Dirección y Estudiantes	Dirección y Padres de Familia	Entre Docentes	Docentes y Estudiantes	Docentes y Padres de Familia
Equipo de dirección	EXC	MB	B	EXC	MB	MB
Docentes	B	DM	DM	MB	MB	EXC
Padres de Familia	DM	DM	DM	MB	EXC	EXC

Fuente: Encuesta a: Equipo directivo, Docentes, padres y madres de familia

La opinión de los padres de familia y los docentes no concuerda con lo expresado por los directivos que expresan que tienen buena comunicación con los padres y excelente comunicación con los docentes, a su vez los docentes consideran que la comunicación entre la dirección y padres de familia y estudiantes debe mejorar, y difieren que tienen excelente comunicación con los padres de familia.

En cambio los padres de familia consideran que la comunicación con el personal administrativo debe mejorar, con los docentes tiene excelente comunicación y han observado que entre los docentes hay muy buena comunicación.

En la gráfica siguiente, se postula la opinión de los estudiantes.

Gráfica # 2. La efectividad de la comunicación a lo interno de la comunidad escolar.



Fuente: Encuesta a Estudiantes.

Concluyendo con la efectividad de la comunicación, teniendo en cuenta la postulación de David K. Berlo (1984) quien afirmó que “la comunicación, trata de alcanzar objetivos, relacionados con nuestra intención básica de influir en nuestro medio ambiente y en nosotros mismo”. El equipo directivo debe mejorar su comunicación con docentes, estudiantes y padres y madres de familia de la comunidad.

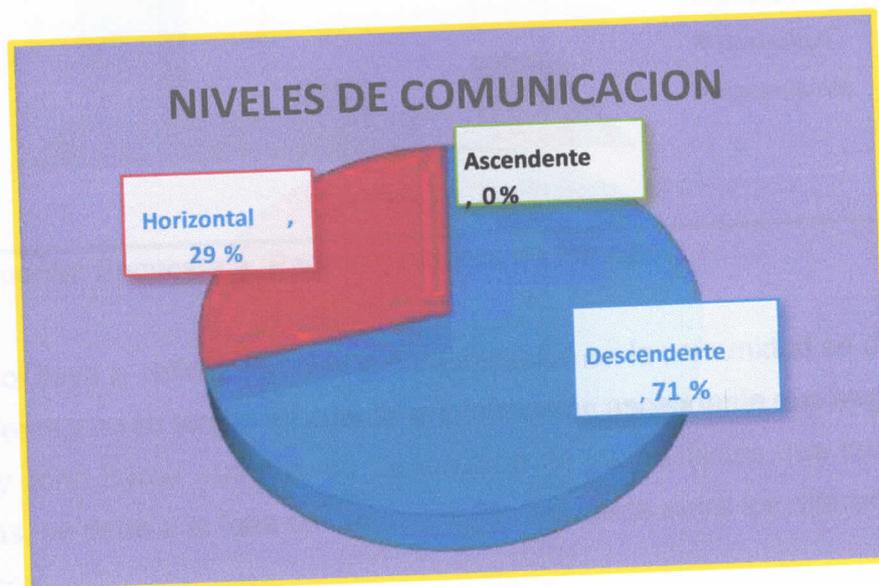
Forma en que fluye la comunicación a lo interno y externo de la comunidad.

La comunicación fluye de forma: descendente (de la dirección al grupo), ascendente (de la comunidad a los directivos y horizontal.

El director respondió que considera que la información fluye de forma descendente pero a su vez, se equilibra de forma horizontal cuando realizan reuniones y al compartir información entre los docentes, la subdirectora del centro considera que se da una comunicación descendente.

La opinión de los docentes en cuanto a la forma que fluye la información se visualiza en el esquema siguiente:

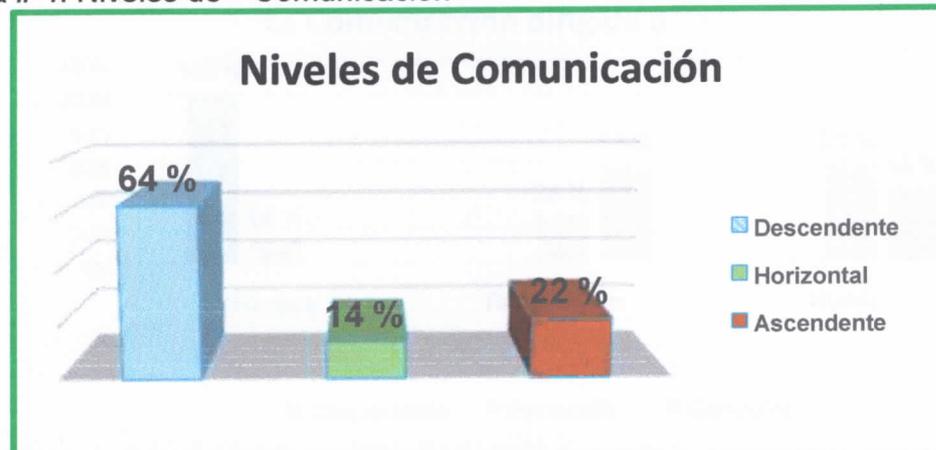
Gráfica # 3. Niveles de Comunicación



Fuente: encuesta a Docentes

El 100% de los estudiantes considera que la comunicación es descendente. La opinión de los padres y madres se observa en la gráfica siguiente.

Gráfica # 4. Niveles de Comunicación



Fuente: Encuesta a Padres y madres de familia

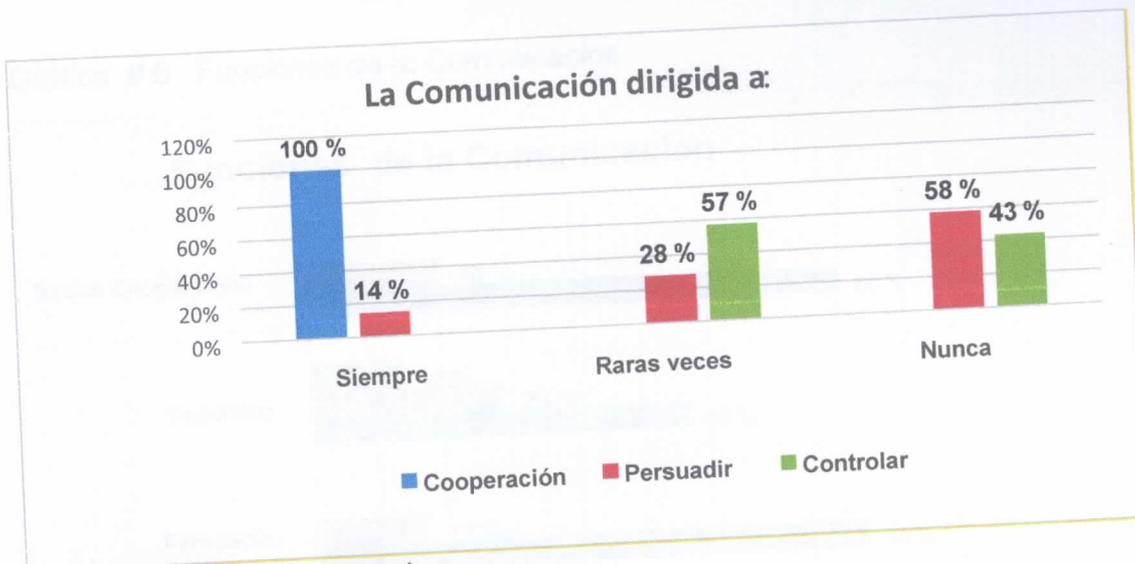
Lo anterior lleva a reflexionar que la comunicación en la comunidad se da de forma descendente y no se toman en cuenta la información ascendente que según: Martha William y John Byrne enfatizaron “la mayoría de los conflictos que surgen en las empresas, se debe a la falta de comunicación existente entre los diferentes niveles jerárquicos”.

#### Las Funciones de la Comunicación

Asumiendo que Blum en 1976, destacó que “motivar a los empleados es básico para que este rinda con más fuerza con actitud agradable y se adhiera al equipo espontáneamente” preguntamos en las entrevistas y encuestas, si la finalidad de la comunicación va en aras de persuadir, controlar y buscar cooperación.

El director y sub directora de la escuela, concordaron en su respuesta que siempre se busca cooperación y raras veces persuadir al igual que controlar raras veces. Los docentes expresaron que la finalidad del equipo administrativo al comunicarse, se enfoca en buscar cooperación, en la tabla siguiente observaremos la respuesta detalladamente.

Gráfica # 5. Funciones de la Comunicación



Fuente: Encuesta a Docentes

La opinión de los estudiantes se observa en la siguiente tabla

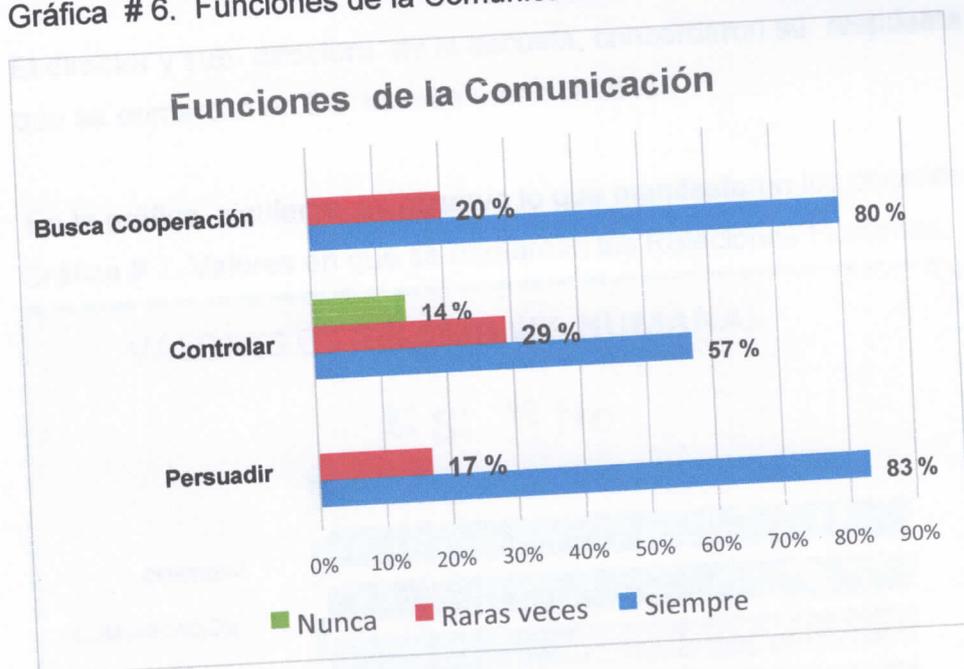
Tabla # 2. Funciones de la Comunicación

Finalidad de la Comunicación			
	Siempre	Raras veces	Nunca
Persuadir	29%	59%	12%
Controlar	29%	62%	9%
Promover Cooperación	100%		

Fuente: Encuesta a estudiantes.

En la siguiente gráfica se visualiza la respuesta de los padres y madres de familia en cuanto a la finalidad o función con que la administración del colegio República de Cuba, dirige su comunicación a su comunidad escolar.

Gráfica # 6. Funciones de la Comunicación



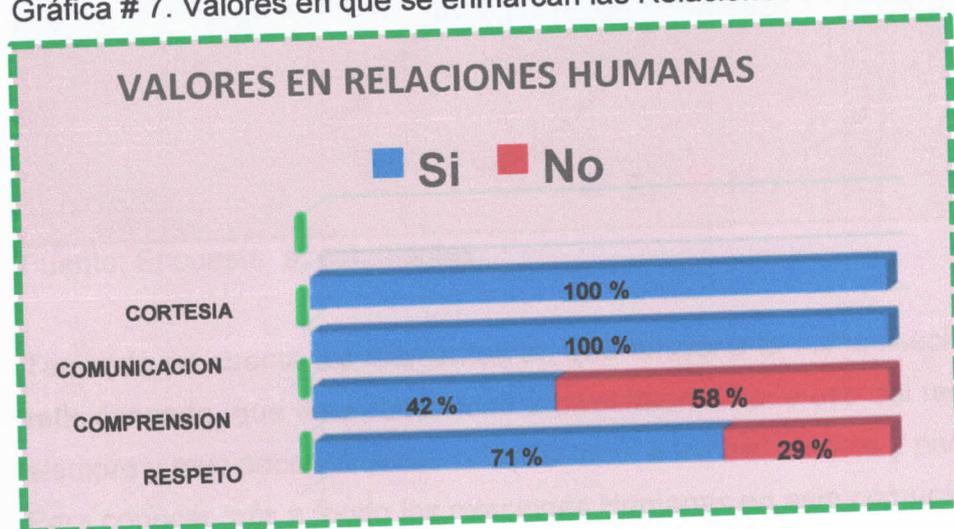
Fuente: Encuesta a padres y madres de familia.

En cuanto a las funciones de la comunicación concuerda mucho la comunidad educativa, que la función de la comunicación va en busca de cooperación y raras veces con la finalidad de persuadir, cabe señalar que el 62% de los estudiantes considera que en la comunicación busca obtener el control. Considerando la postulación de Blum en (1976), destaco que "motivar a los empleados es básico para que este rinda con más fuerza con actitud agradable y se adhiera al equipo espontáneamente" la función de la comunicación por parte de los directivos de este centro se da con el objetivo de motivar a su comunidad y buscar cooperación.

Las Relaciones Humanas se enmarcan en elementos que podemos considerar como los valores fundamentales los cuales van desde la cortesía, la comunicación, comprensión y el respeto, por lo tanto preguntamos a la comunidad educativa en estudio si la comunicación de los directivos se enmarca en estos valores.

El director y sub- directora de la escuela, concordaron su respuesta mencionando que se enmarcan en los valores mencionados.

En la gráfica siguiente se observa lo que manifestaron los docentes  
Gráfica # 7. Valores en que se enmarcan las Relaciones Humanas.



Fuente: Encuesta a Docentes

Los docentes mencionan la cortesía y la comunicación como los principales valores que persiguen las relaciones humanas en la comunidad educativa, se identifica que debe mejorarse en relación a la comprensión y el respeto.

Los padres y madres de familia respondieron de la siguiente forma:

Cortesía: 100% si, Comunicación: 100% si, Respeto: 57 % si y el 43% no, Comprensión: 29% si y el 71% no encuentra comprensión, se nota que hay similitud en los resultados que se obtuvieron en la consulta realizada a los docentes en relación a este aspecto.

En la gráfica siguiente se observa la consideración de los estudiantes, sobre los valores en que se enmarca las relaciones humanas.

Gráfica # 8. Valores en que se enmarca las Relaciones Humanas



Fuente: Encuesta a estudiantes.

Teniendo en cuenta los elementos en que funciona la comunicación, se concluye reflexionando que esta comunidad a nivel interno hace uso del respeto y cortesía siempre y muy poco transmite comprensión a los estudiantes y padres de familia. Para conocer más a fondo las relaciones Humanas en esta comunidad, solicitamos su opinión, con el objetivo de saber qué es lo que debe mejorar en las relaciones humanas dentro de la comunidad escolar.

El director responde, tratamos de fomentar buenas relaciones, si surge alguna inconformidad, lo dialogamos buscando soluciones.

La sub-directora del centro respondió que las relaciones humanas deben mejorar Los docentes sugieren mejorar las relaciones humanas y que los directivos sean comunicativos.

Los padres y madres de familia consultados manifestaron que ha mejorado la comunicación con el nuevo director, en cambio los Estudiantes consideran que debe mejorar y sugieren promover el respeto, la disciplina entre los estudiantes.

Lo anterior lleva a la reflexión que las relaciones humanas en esta comunidad deben mejorar.

Las ideas básicas en cuanto a fortalezas y debilidades referidas a la comunicación y Relaciones personales a lo interno de la institución El director y subdirectora considera:

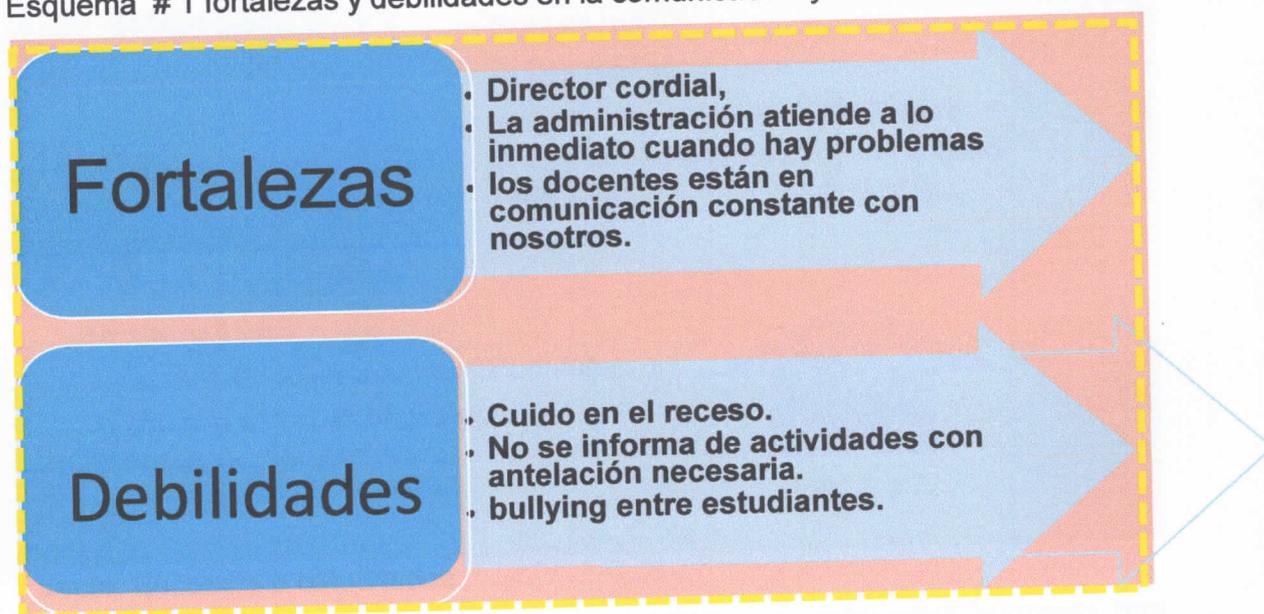
- Fortalezas en la comunicación:
  - Se trasmite la información en cuanto se recibe.
  - Se usan medios adecuados para comunicarnos con la comunidad.
  - Se realizan encuentros con padres y madres de familia cada mes.
- Debilidades en la comunicación:
  - Los padres de familia no asisten en su totalidad a las reuniones.
  - Los docentes no informan con tiempo la causa de su ausencia.
- Fortalezas en las relaciones humanas:
  - Los docentes apoyan las actividades que se realizan.
  - Todo el personal se relaciona con respeto.
- Debilidades en relaciones humanas:
  - Nivel cultural del estudiantado.
  - La falta de tolerancia de los tutores.
  - La falta de armonía con el personal del turno contrario.
- Los Docentes expresaron.

Tabla # 3 Fortalezas y debilidades en relaciones humanas y comunicación.

	Fortalezas	Debilidades
Comunicación	<p>El director atiende al personal docente.</p> <p>La información se transmite entre docentes</p> <p>Atendemos con paciencia a los padres</p>	<p>Los padres no asisten a reuniones</p> <p>Los padres vienen cuando necesitan algo</p> <p>No somos tomado en cuenta para planificar actividades</p>
Relaciones humanas	<p>1) La armonía entre docentes</p> <p>2) La relación con los tutores</p> <p>3) El nuevo director es afable.</p>	<p>Las relación con todo el equipo administrativo</p> <p>El trato entre estudiantes</p> <p>Falta de interacción entre la fuerza laboral</p>

Fuente: Encuesta a los Docentes.

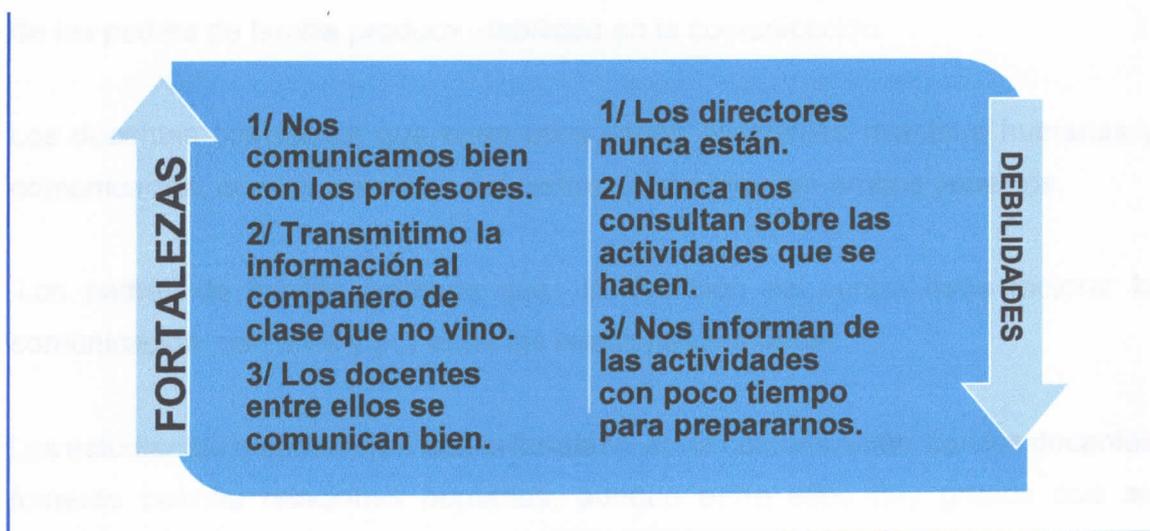
La opinión de los padres y madres de familia se visualiza el esquema siguiente  
Esquema # 1 fortalezas y debilidades en la comunicación y la relaciones humanas.



Fuente: Encuesta a padres y madres de familia.

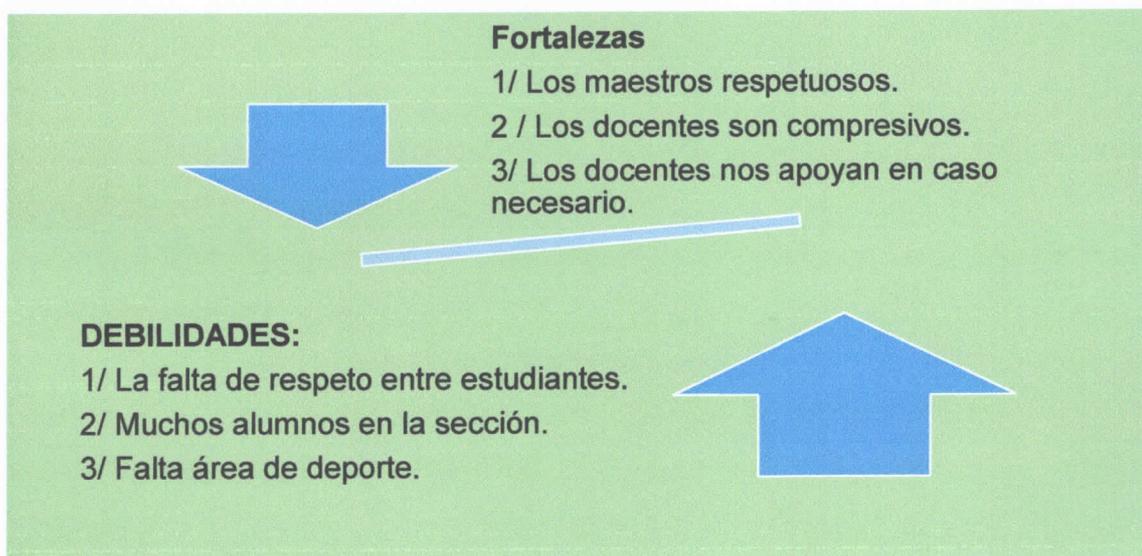
La respuesta de los estudiantes se visualiza en el siguiente esquema:

Esquema # 2 Fortalezas y debilidades en la comunicación.



Fuente: Encuesta a estudiantes.

Esquema # 3 Fortalezas y debilidades en Relaciones Humanas.



Fuente: Encuesta a estudiantes.

Al analizar las ideas básicas de la comunicación y las relaciones humanas que destaca la comunidad, los directivos de este centro educativo consideran que tienen

muy buenas relación humana con los docentes, padres de familia y estudiantes, con respecto a la comunicación con los docentes es muy buena, pero el poco apoyo de los padres de familia produce debilidad en la comunicación.

Los docentes consideran que entre ellos tienen excelentes relaciones humanas y comunicación, con los directivos del centro deben mejorar ambos aspectos.

Los padres de familia expresan que la dirección del centro debe mejorar la comunicación con ellos y por ende las relaciones humanas.

Los estudiantes respondieron que la fortaleza es la comunicación con los docentes fomenta buenas relaciones humanas, aunque entre ellos hay grupos que se irrespetan mucho, y manifiestan que la sobrepoblación les impide un buen ambiente escolar.

## VIII. CONCLUSIONES

Con base en los objetivos definidos en el estudio, las preguntas directrices y el análisis de resultados presentados, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

La efectividad en las formas de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa La comunicación se desarrolla de forma verbal.

Los canales de comunicación que se usan son adecuados, pero muy poco satisfactorios para la demanda de información de la comunidad.

La comunicación se da de forma descendente y no se toma en cuenta la información que puede fluir de la comunidad a los dirigentes.

La función de la comunicación del equipo directivo a su comunidad va en aras de buscar cooperación y no se transfiere comprensión a los miembros de la comunidad.

Los factores que intervienen en el desarrollo de las relaciones humanas que se practican entre los miembros de esta comunidad educativa

La falta de comprensión por parte de los directores con los miembros de la comunidad educativa es un factor que debilita las relaciones humanas.

La escasa comunicación de los dirigentes con docentes, estudiantes, padres y madres de familia.

Nivel cultural de la población estudiantil, escasa en valores repercute en las relaciones humanas entre estudiantes.

**Fortalezas y debilidades** que se observan en la comunicación y las relaciones humanas en esta comunidad educativa Fortalezas:

- El equipo directivo establecido desde el mes de agosto 2016 con buenas aptitudes y actitudes.
- La buena comunicación entre los docentes y estudiantes.
- La buena comunicación entre los docentes y padres de familia de la comunidad.
- El equipo de dirección promueve la cooperación como función de la comunicación en la comunidad.
- La administración que promueve una comunicación con respeto, cortesía con docentes y estudiantes.
- El profesionalismo de los docentes.
- La tolerancia de los docentes a los padres y madres de familia.

### **Debilidades**

Los cambios administrativos frecuentes que se han dado en esta comunidad.

La escasa comunicación entre el equipo administrativo con su cuerpo docente y los padres de familia de la comunidad.

La administración de este centro no toma en cuenta la comunicación ascendente, que es la opinión de docentes, que a su vez puedan trasladar el sentir de los padres y madres de familia y estudiantes de alguna situación en la comunidad.

Poca comprensión en la comunicación con docentes, padres de familia, estudiantes.

Sugerencias para fortalecer la comunicación y las relaciones humanas entre los actores de la comunidad educativa.

### **Al Equipo Administrativo:**

Usar canales de comunicación como murales informativos que ubicado en la entrada principal y dotado de información a disposición de todos, evitara que la persona que necesita información llegue hasta la dirección o hasta los docentes que pueden estar impartiendo clases.

- Mejorar la comunicación con docentes, estudiantes, padres y madres de familia de la comunidad haciendo uso de otros medios para comunicarse.
- Tener en cuenta la comunicación ascendente que conlleva el sentir de la comunidad.
- Fortalecer la comprensión al momento de transmitir información a la comunidad educativa.
- Establecer un Rol para el cuidado de receso teniendo en cuenta a docentes estudiantes monitores de cada grupo.

### **Al equipo Docente**

- Fortalecer la comunicación con la administración del centro escolar buscando el dialogo y exponiendo situaciones que se deban mejorar.
- Usar medios de comunicación de carácter masivos, como los murales, para transmitir información y evitar la presencia de padres en horas de clase.
- Inculcar constantemente valores a los estudiantes.
- Entablar charlas con estudiantes enfatizando las consecuencias del bullying, tanto al agresor como al agredido.
- Hacer presencia en el patio en horas de receso.
- A los padres y madres de familia
- Asistir a reuniones que se les invita periódicamente.

- Establecer comunicación con el personal administrativo.
- Inculcar valores a sus hijos e hijas.
- Compartir con hijos(as) las consecuencias del bullying en el agresor y agredido.
- Ser tolerantes al momento que la administración del centro no pueda satisfacer a lo inmediato la información que se requiera, y esperar el momento adecuado que se brinda cada información.

#### **A los estudiantes de esta comunidad**

- Respetar a los demás, en la comunidad educativa y en cualquier lugar que estén presentes.
- Evitar el bullying e informar de cualquier situación que ustedes conozcan a los docentes o dirigentes de este centro escolar.
- Transmitir información a sus padres de forma objetiva.
- Evitar malos entendidos con compañeros de clase.
- Como futuros profesionales, desarrollar la tolerancia.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

1. Berlo, D. K. (1987). El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y la práctica. Buenos Aires: El Ateneo. 15ª edición., recuperado de: <https://bibliopopulares.files.wordpress.com/2012/12/el-proceso-de-lacomunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>
2. Blum(1976) (cit. por Loitegui 1990: 45), los conceptos actitudes, satisfacción
3. C.M y Jarquin (Agosto de 2014). Análisis de la función de dirección del proceso administrativo que se desarrolla en el colegio República de Cuba. Managua, Nicaragua.
4. Fernández, concepto de Comunicación y componentes del proceso comunicativo. (2008)
5. H. Mendo y Garay, Concepto de comunicación y componentes del proceso comunicativo (2005),recuperado de: <http://www.efdeportes.com/efd178/componentes-del-procesocomunicativo.htm>
6. Helton Mayo,(1880) Teoría de las relaciones humanas, recuperado http teoría de relaciones humanas.
7. INATEC (2012) compilación de herramientas de Excel.
8. La Biblia Thompson. (1987). Editorial Vida
9. Larousse, (2010) sinónimos y antónimos
10. Larousse.(2002)Diccionario Escolar
11. Métodos de Investigación. (2008). obtenido de <http://www.metodosdeinvestigacion.com>
12. Martha William y John Byrne ,(mayo 2016) método de faceback 360°, recuperado de [http lideres e la comunicación](http://www.lideres.com)
13. Osgood, C.E., (1961). Some Terms and Associated Measures for Talking About Communication Urbana, Illinois: Institute for Communication Research, p. 48.
14. Pinillos, la batalla de la comunicación interna, Harwar Deusto Busines, Edición Deusto (feb 1996), recuperado de sitios web

15. Rodríguez Guerra Ingrid. (2005, febrero 17). Teorías de la comunicación organizacional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoriascomunicacion-organizacional>.
16. Rees, E. (1999) El liderazgo en los grupos de trabajo. Traducido al español por, Antonio Eroles Gómez. Tercera Edición. Editorial Panorama, S.A. de CV. México. D.F.
17. Ruiz Carrión, R (Agosto 2013). Compilación Metodología de la investigación. Managua, Nicaragua.
18. Sampieri, c. c. (1994). Metodología de la investigación. Colombia: Panamericana formas e impresiones.
19. Serrano, S. (1992). La Semiótica. Una introducción a la teoría de los signos. Barcelona: Montesinos. Cuarta reimpresión (primera edición, 1981)
20. Thomas, funciones de la comunicación, (2002)
21. Zacarías, E (2009) herramientas de investigación. El Salvador.

## X. ANEXOS

Logotipo del Centro Educativo



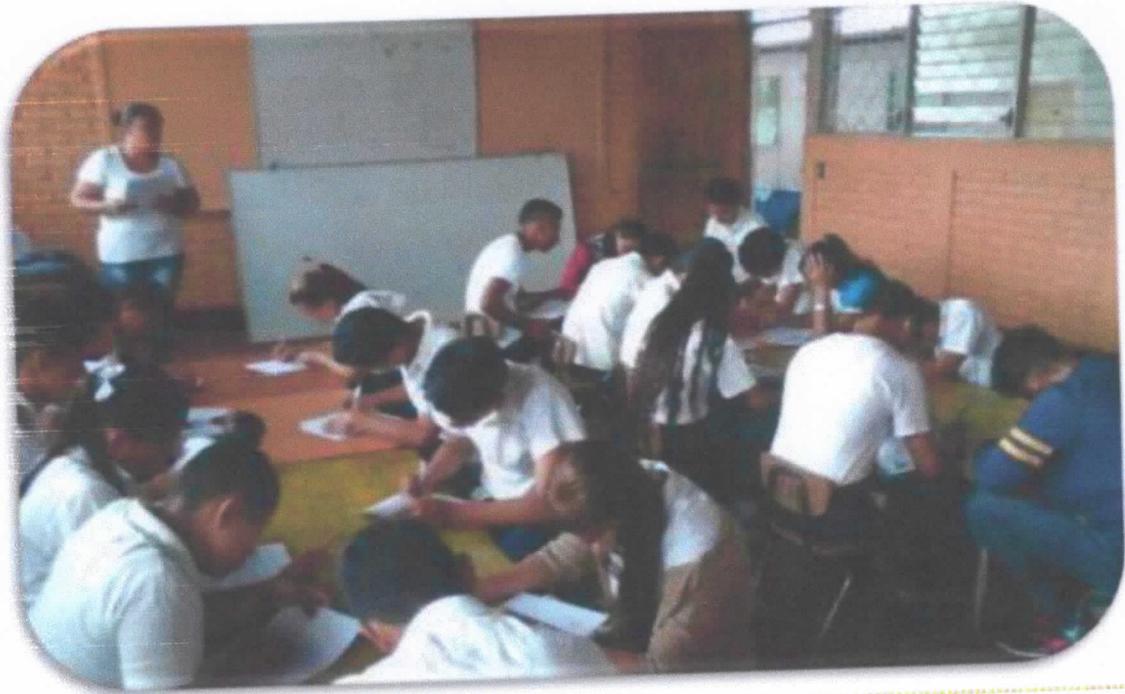
Equipo investigativo en el centro en estudio



**Aplicando entrevista al Director y sub Directora del centro.**



*La Comunicación y las Relaciones Humanas entre los Miembros de la Comunidad Educativa del Colegio Público "República de Cuba",*



Aplicando encuestas a estudiantes seleccionados en la muestra



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN – MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBÉN DARÍO”  
FACULTAD DE EDUCACION E IDIOMAS  
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA



**Guía de observación a la comunidad del centro educativo  
“República de Cuba”  
Instrumento # 1**

**INTRODUCCIÓN:**

La Comunicación y las Relaciones Humanas son una expresión de liderazgo administrativo en el desarrollo de las funciones, se aplica la presente entrevista, para indagar sobre el desarrollo de estos aspectos en el colegio República de Cuba, agradeciendo los aportes que pueda brindar y la generosidad de su atención.

**OBJETIVO:**

Valorar la Comunicación que ejerce el equipo administrativo del colegio República de Cuba y su efecto en las Relaciones Humanas entre los miembros de la comunidad educativa.

**DESARROLLO:**

Cuáles son los canales de comunicación que se observa su uso en esta comunidad?

Canal de Comunicación	Si	No	Siempre	Algunas veces	Nunca
Internos (dentro de la institución)					
Cartas					
Circulares					
Murales					
Reunión					
Personal					
Externo (con otras instituciones)					
Teléfono (celular)					
Correo electrónico					

¿Se observa comunicación entre los actores de esta comunidad?

Equipo de dirección- Docentes: \_\_\_\_\_

Equipo de dirección – Estudiantes: \_\_\_\_\_

Equipo de dirección – Madres, padres y tutores: \_\_\_\_\_

Entre docentes: \_\_\_\_\_

Docentes – estudiantes: \_\_\_\_\_

Docentes - Madres, padres y tutores: \_\_\_\_\_

Estudiantes – Estudiantes: \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de comunicación se observa, descendente, ascendente u horizontal?

¿En la comunicación del equipo administrativo se observa que la función de la comunicación va en busca de informar, persuadir, controlar o buscar cooperación?

¿En la comunicación se observa que respeto, comprensión, cooperación, comunicación, cortesía?

¿Qué fortalezas en la comunicación y las relaciones humanas se pueden observar?

¿Qué debilidades en la comunicación y las relaciones humanas se pueden observar?

LEJAN - MANAGUA

FACULTAD DE EDUCACION E FORMAS  
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA



Escuela de entrevista al Director del colegio  
"República de Cuba"

Instrumento # 2

#### INTRODUCCION

La Comunicación y las Relaciones Humanas son una educación de identidad administrativa en el desarrollo de las funciones, se aplica la presente entrevista psicológica sobre el desarrollo de estos aspectos en el Colegio República de Cuba, agradeciendo los apportes que pueda brindar y la generosidad de su atención.

#### OBJETIVO

Valorar la Comunicación que agota el espacio administrativo del Colegio República de Cuba y su efecto en las Relaciones Humanas entre los miembros de la comunidad educativa.

#### I. DESARROLLO

Datos generales

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

Tiempo de dirigí este centro educativo \_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN – MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBÉN DARÍO”  
FACULTAD DE EDUCACION E IDIOMAS  
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA



Guía de entrevista al Director del colegio  
“República de Cuba”

Instrumento # 2

**INTRODUCCIÓN:**

La Comunicación y las Relaciones Humanas son una expresión de liderazgo administrativo en el desarrollo de las funciones, se aplica la presente entrevista, para indagar sobre el desarrollo de estos aspectos en el colegio República de Cuba, agradeciendo los aportes que pueda brindar y la generosidad de su atención.

**OBJETIVO:**

Valorar la Comunicación que ejerce el equipo administrativo del colegio República de Cuba y su efecto en las Relaciones Humanas entre los miembros de la comunidad educativa.

**I. DESARROLLO:**

Datos generales

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Tiempo de dirigir este centro educativo: \_\_\_\_\_

Años de experiencia en admón. de la educación: \_\_\_\_\_

Preparación académica \_\_\_\_\_

Estudios actuales: \_\_\_\_\_

**II. La efectividad de la Comunicación en la institución escolar marcando con X en la casilla correspondiente, aquél canal que usted marque como usa?**

¿Valore desde su perspectiva la efectividad de la comunicación a lo interno de la institución escolar entre:

Actores	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Equipo de dirección- Docentes					
Equipo de dirección - Estudiantes					
Equipo de dirección - Madres, padres y tutores.					
Entre docentes					
Docentes - estudiantes					
Docentes - Madres, padres y tutores.					
Estudiantes - Estudiantes					

¿ La comunicación a lo interno de la institución escolar fluye:

(Solo una opción)

De manera descendente (Autoridad – Subordinados)

Sí \_\_\_ No \_\_\_

De manera Ascendente (Subordinados – Autoridad)

Sí \_\_\_ No \_\_\_

Horizontal (Doble Vía Subordinado- autoridad; autoridad-Subordinado)

Sí \_\_\_ No \_\_\_

4) ¿La comunicación a lo interno del centro está dirigida en función de:

	siempre	Casi siempre	Raras veces	nunca
Persuadir				
Controlar				
Buscar cooperación				

### III. RELACIONES HUMANAS

¿La comunicación a lo interno del centro se enmarca en:

Respeto Sí \_\_\_ No \_\_\_

Comprensión Sí \_\_\_ No \_\_\_

Comunicación Sí \_\_\_ No \_\_\_

Cortesía Sí \_\_\_ No \_\_\_

¿Desde su perspectiva, de forma breve exprese aquellos aspectos en que las relaciones humanas deben mejorar a lo interno de la institución Escolar?

---

---

¿A continuación se le piden tres ideas básicas en cuanto a fortalezas y debilidades referidas a la comunicación y Relaciones personales a lo interno de la institución?

Criterio	Fortalezas	Debilidades	Sugerencia para mejorar
Comunicación	a) b) c)	a) b) c)	a) b) c)
Relaciones Humanas	a) b) c)	a) b) c)	a) b) c)

¡MUCHAS GRACIAS!

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN – MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBÉN DARÍO”  
FACULTAD DE EDUCACION E IDIOMAS  
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA



**Guía de entrevista al Sub Director del colegio  
“República de Cuba”**

**Instrumento # 3**

**INTRODUCCIÓN:**

La Comunicación y las Relaciones Humanas son una expresión de liderazgo administrativo en el desarrollo de las funciones, se aplica la presente entrevista, para indagar sobre el desarrollo de estos aspectos en el colegio República de Cuba, agradeciendo los aportes que pueda brindar y la generosidad de su atención.

**OBJETIVO:**

Valorar la Comunicación que ejerce el equipo administrativo del colegio República de Cuba y su efecto en las Relaciones Humanas entre los miembros de la comunidad educativa.

**DESARROLLO:**

Datos generales

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Tiempo laborar este centro educativo: \_\_\_\_\_

Años de experiencia en admón. de la educación: \_\_\_\_\_

Preparación académica \_\_\_\_\_

Estudios actuales: \_\_\_\_\_

### LA COMUNICACIÓN

¿Se mencionan varios canales de comunicación, especifique cuáles de ellos se utilizan para comunicarse en la institución escolar marcando con X en la casilla correspondiente, aquél canal que usted marque como usa?

Canal de Comunicación	Si	No	Siempre	Algunas veces	Nunca
<b>Internos (dentro de la institución)</b>					
Cartas					
Circulares					
Murales					
Reunión					
Personal					
<b>Externo (con otras instituciones)</b>					
Teléfono (celular)					
Correo electrónico					

¿Valore desde su perspectiva la efectividad de la comunicación a lo interno de la institución escolar entre:

Actores	Efectividad de la Comunicación				
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Equipo de dirección- Docentes					
Equipo de dirección - Estudiantes					
Equipo de dirección - Madres, padres y tutores.					
Entre docentes					
Docentes - estudiantes					
Docentes - Madres, padres y tutores.					
Estudiantes - Estudiantes					

¿La comunicación a lo interno de la institución escolar fluye: (Solo una opción)

De manera descendente (Autoridad – Subordinados)

Sí\_\_\_ No\_\_\_

De manera Ascendente (Subordinados – Autoridad)

Sí\_\_\_ No\_\_\_

Horizontal (Doble Vía Subordinado- autoridad; autoridad-Subordinado)

Sí\_\_\_ No\_\_\_

4) ¿La comunicación a lo interno del centro está dirigida en función de:

	siempre	Casi siempre	Raras veces	Nunca
persuadir				
Controlar				
Buscar cooperación				

### III. Relaciones Humanas

¿La comunicación a lo interno del centro se enmarca en:

Respeto                    Sí\_\_\_ No\_\_\_

Comprensión            Sí\_\_\_ No\_\_\_

Comunicación          Sí\_\_\_ No\_\_\_

Cortesía                 Sí\_\_\_ No\_\_\_

¿Desde su perspectiva, de forma breve exprese aquellos aspectos en que las relaciones humanas deben mejorar a lo interno de la institución Escolar?

---

---

2) ¿A continuación se le piden tres ideas básicas en cuanto a fortalezas y debilidades referidas a la comunicación y Relaciones personales a lo interno de la institución?

Criterio	Fortalezas	Debilidades	Sugerencia para mejorar
Comunicación	a)  b)  c)	a)  b)  c)	a)  b)  c)
Relaciones Humanas	a)  b)  c)	a)  b)  c)	a)  b)  c)

¡MUCHAS GRACIAS!

**OBJETIVO:**

Valorar la Comunicación que existe en el equipo administrativo del colegio República de Cuba y su efecto en las Relaciones Humanas entre los miembros de la comunidad educativa.

**DESARROLLO:**

Datos generales:

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en este cargo: \_\_\_\_\_

Años de experiencia: \_\_\_\_\_

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN – MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO “RUBÉN DARÍO”

FACULTAD DE EDUCACION E IDIOMAS

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGIA



**Guía de encuesta a Docentes del colegio  
“República de Cuba”**

**Instrumento # 4**

**INTRODUCCIÓN:**

La Comunicación y las Relaciones Humanas son una expresión de liderazgo administrativo en el desarrollo de las funciones, se aplica la presente entrevista, para indagar sobre el desarrollo de estos aspectos en el colegio República de Cuba, agradeciendo los aportes que pueda brindar y la generosidad de su atención.

**OBJETIVO:**

Valorar la Comunicación que ejerce el equipo administrativo del colegio República de Cuba y su efecto en las Relaciones Humanas entre los miembros de la comunidad educativa.

**DESARROLLO:**

Datos generales

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en este centro educativo: \_\_\_\_\_

Años de experiencia docente: \_\_\_\_\_

Preparación académica \_\_\_\_\_

Estudios actuales: \_\_\_\_\_

### LA COMUNICACIÓN

9) ¿Se mencionan varios canales de comunicación, especifique cuáles de ellos se utilizan para comunicarse en la institución escolar?

Canal de Comunicación	Si	No	Siempre	Algunas veces	Nunca
<b>Internos (dentro de la institución)</b>					
Cartas					
Circulares					
Murales					
Reunión					
Personal					
<b>Externo (con otras instituciones)</b>					
Teléfono (celular)					
Correo electrónico					

Marque con X en la casilla

¿Valore desde su perspectiva la efectividad de la comunicación a lo interno de la institución escolar entre:

Actores	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Equipo de dirección- Docentes					
Equipo de dirección - Estudiantes					
Equipo de dirección - Madres, padres y tutores.					

Entre docentes					
Docentes - estudiantes					
Docentes - Madres, padres y tutores.					
Estudiantes - Estudiantes					

¿La comunicación a lo interno de la institución escolar fluye:

(Solo una opción)

De manera descendente (Autoridad – Subordinados)

Sí \_\_\_ No \_\_\_

De manera Ascendente (Subordinados – Autoridad)

Sí \_\_\_ No \_\_\_

Horizontal (Doble Vía Subordinado- autoridad; autoridad-Subordinado)

Sí \_\_\_ No \_\_\_

4) ¿La comunicación a lo interno del centro está dirigida en función de:

	siempre	Casi siempre	Raras veces	nunca
persuadir				
Controlar				
Buscar cooperación				

### III. RELACIONES HUMANAS

¿Las Relaciones Humanas a lo interno del centro se enmarca en:

Respeto Sí \_\_\_ No \_\_\_

Comprensión      Sí\_\_\_ No\_\_\_

Comunicación    Sí\_\_\_ No\_\_\_

Cortesía          Sí\_\_\_ No\_\_\_

¿Desde su perspectiva, de forma breve exprese aquellos aspectos en que las relaciones humanas deben mejorar a lo interno de la institución Escolar?

---

---

---

¿A continuación se le piden tres ideas básicas en cuanto a fortalezas y debilidades referidas a la comunicación y Relaciones personales a lo interno de la institución?

Criterio	Fortalezas	Debilidades	Sugerencia para mejorar
Comunicación	a)	a)	a)
	b)	b)	b)
	c)	c)	c)
Relaciones Humanas	a)	a)	a)
	b)	b)	b)
	c)	c)	c)

¡MUCHAS GRACIAS!