

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**Gestión de los canales de comunicación para fortalecer la organización escolar
en la Institución Educativa Primaria N° 00621 - Naranjos**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación
con mención en Gestión Educativa**

AUTORA:

Aide Giovanny Gonzales Corrales

ASESOR:

Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez

Tarapoto - Perú

2020



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



**Gestión de los canales de comunicación para fortalecer la organización escolar
en la Institución Educativa Primaria N°00621 - Naranjos**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación
con mención en Gestión Educativa**

AUTORA:

Aide Giovanny Gonzales Corrales

ASESOR:

Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez

Tarapoto - Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



**Gestión de los canales de comunicación para fortalecer la organización escolar
en la Institución Educativa Primaria N°00621 - Naranjos**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación
con mención en Gestión Educativa**

AUTORA:

Aide Giovanny Gonzales Corrales

ASESOR:

Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez

Tarapoto - Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



**Gestión de los canales de comunicación para fortalecer la organización escolar
en la Institución Educativa Primaria N°00621 - Naranjos**

AUTORA:

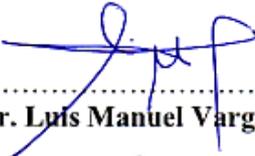
Aide Giovanny Gonzales Corrales

Sustentada y aprobada el 05 de octubre del 2020, ante el siguiente jurado:


.....
Lic. M. Sc. Fausto Saayedra Hoyos
Presidente


.....
Lic. Mg. Rossana Rocío Salvatierra Juro
Secretaria


.....
Lic. Dr. Carlos Alberto Flores Cruz
Miembro


.....
Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



**Gestión de los canales de comunicación para fortalecer la organización escolar
en la Institución Educativa Primaria N°00621 - Naranjos**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación
con mención en Gestión Educativa**

**El autor y asesor declaran que la presente tesis es original en su contenido y
forma:**

.....
Lic. Aide Giovanni Gonzales Corrales

Ejecutor

.....
Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez

Asesor

Declaratoria de autenticidad

Lic. Aide Giovanni Gonzales Corrales, con DNI N° 40658940, egresada de la Escuela Posgrado, Programa de Maestría en Ciencias de la Educación; mención en Gestión Educativa, Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de San Martín, con la Tesis titulada: **Gestión de los canales de comunicación para fortalecer la organización escolar en la Institución Educativa Primaria N°00621 - Naranjos.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 05 de octubre del 2020.



.....
Lic. Aide Giovanni Gonzales Corrales

DNI N° 40658940

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: GONZALES CORRALES AIDE GIOVANNY	
Doctorado / Maestría / Segunda Especialidad: MAESTRÍA	Teléfono: 930553128
Correo electrónico : aidegiovannyg@gmail.com	DNI: 40658940

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
Programa de: PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: GESTIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA ORGANIZACIÓN ESCOLAR EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA N° 00621-NARANJOS
Año de publicación: 2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor



8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

22 / 11 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.



Ing. M.Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

*** Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

El presente trabajo, le dedico a Dios por brindarme salud y bienestar, a todos mis docentes de la Facultad de Educación y Humanidades sin distinción por sus valiosas enseñanzas, que harán que mi trabajo en el futuro sea mejorado en bien de la comunidad escolar en el distrito de Rioja.

De manera especial a mi estimado asesor, Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez: por su gran paciencia, apoyo incondicional y desprendida asesoría, para salir adelante y lograr mis objetivos trazados gracias a él, fue posible culminar la presente investigación.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a los docentes de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de San Martín, por su contribución como facilitadores del conocimiento, a la Institucional Educativa N° 00621 - Naranjos por aarnos permitido la ejecución del presente trabajo de investigación, y al Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez por su colaboración intensa para hacer posible este trabajo de inmenso valor.

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de tablas	xi
Índice de gráficos.....	xii
Resumen	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación.....	5
1.2. Bases teóricas.....	7
1.2.1. Fundamentos teóricos sobre los canales de comunicación.....	7
1.2.2. Teorías que sustentan la gestión basada en los canales de comunicación	13
1.2.3. Fundamentos sobre organización escolar	16
1.2.4. Teorías que sustenta la organización escolar	18
1.3. Definición de términos	20
1.4. Hipótesis	21
1.5. Sistema de variables	21
1.6. Definición de términos	20

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población Muestral	24
2.2. Metodología de la investigación.....	24

2.1.1. Tipo y nivel de investigación.....	24
2.1.2. Nivel de investigación.....	24
2.3. Diseño de la investigación.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.5. Procesamientos y técnicas da análisis de datos	25
2.6. Prueba de hipótesis	27

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados.....	28
3.2. Discusión	34
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	42
Anexo 1. Resultados obtenidos en el pre y pos test del grupo experimental.....	43
Anexo 2. Estándares de calificación de la organización escolar de la Institución Educativa Primaria N°00621- Naranjos	44
Anexo 3. Los canales o medios de comunicación	48
Anexo 4. Constancia de aplicación de instrumento de investigación.....	58
Anexo 5. Iconografía del proceso de investigación	59

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultados obtenidos en el pre y pos test del grupo experimental	43
Tabla 2. Resultados obtenidos en el pre y pos test del grupo control Fuente: Resultados obtenidos al procesar el test.	43

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Control en la Dimensión Estructural de la Institución Educativa N ° 00621 Naranjos	28
Gráfico 2. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Control en la Dimensión Estructural de la Institución Educativa N ° 00621 Naranjos.	28
Gráfico 3. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Formal de la Institución Educativa N ° 00621 Naranjos.	29
Gráfico 4. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Control en la Dimensión Formal de la Institución Educativa N°00621 Naranjos.....	29
Gráfico 5. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Racional de la Institución Educativa N°00621 Naranjos	30
Gráfico 6. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Racional de la Institución Educativa N°00621 Naranjos	30
Gráfico 7. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Procesos de la Institución Educativa N°00621 Naranjos	31
Gráfico 8. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Control en la Dimensión Proceso de la Institución Educativa N° 00621 Naranjos.....	32
Gráfico 9. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Cultural de la Institución Educativa N° 00621 Naranjos	32

Gráfico 10. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Cultural de la Institución Educativa N° 00621 Naranjos	33
Gráfico 11. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental de la Institución Educativa N°00621 Naranjos	33
Gráfico 12. Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental de la Institución Educativa N°00621 Naranjos	34

Resumen

Los medios o canales de comunicación en las Instituciones Educativas de educación básica constituyen un elemento importante en la comunicación efectiva y en el correcto funcionamiento de la organización escolar porque depende de la naturaleza de los mismos para la difusión adecuada de los mensajes y la recepción de los colaboradores Muriel y Gilda Rota (1980). Ante ello, las dificultades observadas, al respecto, en la Institución Educativa N° 00621 Naranjos de la provincia de Rioja, nos permitieron apreciar que los docentes están vinculados con las actividades relacionadas a la organización escolar lo cual es fundamental para el desarrollo personal e institucional. Además, realizan su trabajo vinculado a una organización escolar previa gracias a los canales de comunicación como un ente principal dentro de la misma. Así es como optamos por realizar una investigación con el objetivo de determinar el nivel de relación que existe entre los medios o canales de comunicación y el correcto funcionamiento de la organización escolar cuya población fue de 26 docentes del grupo experimental y 8 docentes del grupo control que al ingresar los datos y someterse a la prueba de nuestras hipótesis se demostró una relación directa y significativa entre los canales de comunicación y la organización escolar de la Institución Educativa N° 00621 Naranjos de la provincia de Rioja.

Palabras clave: Canal, canales de comunicación, relación, organización escolar.

Abstract

The media or channels of communication in basic education educational institutions are an important element in effective communication and in the proper functioning of the school organisation because it depends on the nature of these for the proper dissemination of messages and the reception of collaborators Muriel and Gilda Rota (1980). The difficulties observed in this respect in the Educational Institution N° 00621 Naranjos in the province of Rioja allowed us to appreciate that teachers are linked to activities related to school organisation, which is fundamental for personal and institutional development. In addition, they carry out their work linked to a previous school organisation thanks to the communication channels as a main entity within it. This is how we chose to carry out an investigation with the objective of determining the level of relationship that exists between the means or channels of communication and the correct functioning of the school organisation whose population was of 26 teachers of the experimental group and 8 teachers of the control group that when entering the data and undergoing the test of our hypotheses demonstrated a direct and significant relationship between the channels of communication and the school organisation of the Educational Institution N° 00621 Naranjos of the province of Rioja.

Key words: Channel, communication channels, relationship, school organization.



Introducción

Los medios de comunicación han sido y siguen siendo la clave para el desarrollo de la sociedad actual y ejercen una clara influencia en sus miembros. Hoy en día nos encontramos inmersos en una sociedad mediática y nuestro estilo de vida convive con los mensajes que nos transmiten los medios de comunicación. A partir de la tecnología que los sustenta y el contenido que transmiten, son indispensables mediadores entre la sociedad y el ciudadano. Se convierten en asequibles a todo el mundo, y poseen un poder de penetración cada vez mayor. En los últimos años, la escuela viene abordando la renovación de los contenidos curriculares y los métodos de enseñanza y aprendizaje, con la intención de actualizarse y adaptarse a esta innovación tecnológica.

Se dice que los medios de comunicación son considerados como el “cuarto poder” dentro de una sociedad debido a la gran influencia y poder que tienen en la creación de opinión pública y que son capaces de cambiar la vida e ideología de una sociedad. (Calvillo N, 1994).

Teniendo en cuenta ello, nuestra investigación estuvo centrada en dos variables la primera, referente los canales de comunicación, y la segunda, referida a la organización institucional, ambas en docentes de la primaria de la Institución Educativa N° 00621 Naranjos de la Provincia de Rioja.

Para verificar el comportamiento de las variables aplicamos un pre y post test para verificar los indicadores de la organización escolar en un número de 16 ítems para ser aplicados a los docentes, habiéndoseles capacitado sobre los canales o medios de comunicación (orales, escritos y electrónicos). Se generaron dos grupos de datos principalmente en base a los cuales se realizó el análisis y la interpretación.

La gestión empresarial del siglo XXI empieza a olvidarse del modelo tradicional de liderazgo basado en una mentalidad conservadora, paternalista y autoritaria, que está siendo sustituida cada vez más, por una mentalidad amplificadora con un modelo nuevo, moderno, emprendedor y motivador. Una de las variables principales de este modelo de gestión es la comunicación (Morales Serrano, 2001). La comunicación está siendo reconocida como una variable clave por quienes conducen las organizaciones, constituyéndose en una aliada para conseguir los objetivos estratégicos en situaciones de cambio. La correcta gestión de la

comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflictos.

Comunicación y organización son conceptos íntimamente asociados y repetidamente utilizados como indicadores característicos de la sociedad de nuestro tiempo, considerada tanto una sociedad de organizaciones como de comunicaciones. El aumento de las organizaciones, las relaciones entre ellas, el ambiente que las rodea y el mundo de las comunicaciones tienden a complejizarse cada vez más generando una mayor interdependencia entre ambos conceptos. Quizás debido a esta interdependencia entre ambos procesos, la gestión del conocimiento y de la comunicación en el seno de las organizaciones se ha convertido en un capítulo fundamental en la literatura sobre el cambio organizativo. La obtención y la transmisión de la información son los recursos fundamentales a la hora de forjar o de reorientar estrategias de adaptación que permitan a las organizaciones responder a las nuevas demandas de su entorno o de su público en particular. (Terrén, 2004).

Formulación del problema

En la actualidad, transformar la educación ha planteado grandes retos y el profesor no es el único difusor del conocimiento, sino que los canales de comunicación tienen un papel verdaderamente trascendente en la transmisión del conocimiento, hoy en la era de la información.

Así, los medios de comunicación y las nuevas tecnologías ejercen una influencia más allá de la simple reproducción de información para pasar a convertirse en instrumentos reguladores de los procesos de enseñanza–aprendizaje y procesos de gestión escolar dentro de la organización (Acero, 2003)

Así es como en la Institución Educativa 00621 Naranjos de la Provincia de Rioja se observó que la mayoría de docentes tenían dificultad para comunicarse entre ellos y con los padres de familia, asimismo se observó la escasa o nula participación del padre de familia debido a que los canales de comunicación no eran correctamente utilizados.

Definición del problema

A partir de lo antes mencionado surge nuestra investigación, en la que abordamos sobre la importancia de los medios de comunicación en la Institución Educativa N° 00621 Naranjos

de la Provincia de Rioja, como aporte en la organización escolar, al considerar que si se utilizan estos medios de manera positiva se promueve la construcción de una cultura de paz, cooperación seguridad, respeto y soberanía. Pero si no es así, favorece la desorganización.

Formulación del problema

De ello surge nuestra interrogante central de la investigación:

¿En qué medida la gestión basada en los canales de comunicación fortalecerá la organización escolar en la Institución Educativa primaria N°00621 - Naranjos?

Objetivos

Objetivo general

Aplicar la gestión basada en los canales de comunicación en el fortalecimiento de la organización escolar en la Institución Educativa Primaria N° 00621.

Objetivos específicos

- a) Diseñar la gestión basada en canales de comunicación con las teorías normativas, y las teorías de medios, cultura y sociedad.
- b) Aplicar la gestión basada en canales de comunicación estructurada en las dimensiones de: de canales orales, escritos y electrónicos en la Institución Educativa primaria de Naranjos.
- c) Evaluar el fortalecimiento de la organización escolar en las dimensiones:
Estructural, formal, racional, procesos y Cultural.

Justificación de la investigación

a) Conveniencia

La nueva concepción de organización escolar propuesta a nivel internacional por los sistemas educativos de las diferentes naciones promulga una organización abierta a la comunidad, en donde los miembros de esta sean actores protagónicos del proceso educativo. Cabe señalar que los medios de comunicación propicia el logro de los objetivos educacionales.

b) Relevancia social

Por cuanto los nuevos enfoques, tanto educativos como sociales, indican la necesidad de integrar los canales de comunicación a las instituciones escolares, para promover

acciones conjuntas, las cuales conduzcan a la solución de problemas comunes a ambas, donde el plantel aporte conocimientos para solventar problemáticas comunitarias, así como los integrantes de aquellas proporcionen ideas novedosas dirigidas a mejorar la organización escolar.

c) Utilidad metodológica utilidad

A nivel metodológico nos ofrece un instrumento válido por el juicio de expertos y confiable mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permitirá obtener insumos para la recolección de datos en otros estudios con variables similares, siendo, un aporte para aquellas investigaciones que planteen las mismas variables.

d) Unidad practica

Del mismo modo, en relación a la justificación práctica, la investigación pretende hacer un aporte a los fundamentos ya existentes, relativos a la temática a través del análisis de los canales de comunicación aplicadas por la dirección de la institución seleccionada para mejorar la organización escolar, cuyos resultados propiciarán la elaboración de conclusiones concretas y recomendaciones pertinentes, las cuales permitirán aportar soluciones viables para mejorar la problemática detectada.

e) Valor teórico

Por lo anteriormente expuesto, la presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico, por cuanto a través de la misma se pretende clarificar los aspectos que caracterizan las funciones de los canales de comunicación para determinar una organización escolar en la Institución Educativa seleccionada, tomando en cuenta el conjunto de planteamientos, los nuevos enfoques administrativos aplicados en las organizaciones exitosas, para ofrecer valiosos insumos a partir de los resultados obtenidos.

Limitaciones de la investigación

En cuanto a su alcance nuestra investigación se encuentra limitada por la presencia de dos variables cuantitativas: canales de comunicación y la organización escolar, que pueden tener conexas otras más; por lo que no será posible tener una visión integral de estas correlaciones. En cuanto a su cobertura poblacional, está circunscrito en un grupo específico de docentes por lo que su generalización abarca un ámbito muy reducido.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Luego de la revisión bibliográfica de la temática de investigación se anota a continuación estudios que se han realizado en relación a las variables de estudio:

A Nivel Internacional

a) **Cedaro (2007)** en su tesis: “**Importancia** de los distintos canales de Comunicación Interna para la Gestión de las Universidades Públicas en Argentina en el Marco Conceptual de la Gestión Total de Calidad”. Concluye que:

- Los canales de comunicación interna de naturaleza oral han sido los más importantes para la obtención de resultados positivos en la gestión.
- Su testimonio valora positivamente la comunicación informal, recíproca y directa, eficiencia de un estilo de comunicación que se corresponde con un modelo de gestión basado en la instalación de la cultura de la calidad en la organización y en la atención de sus demandas esenciales, más que en una compleja red de procedimientos y reglamentaciones escritas.
- Resulta también importante señalar la escasa importancia que los actores le han asignado a los canales de comunicación de naturaleza escrita, lo cual manifiesta claramente que desde su percepción consideran que los aspectos burocráticos no constituyen una vía ágil de comunicación para la gestión, sino que, muy por el contrario, aportan muy poco a la solución de los problemas.

La presente investigación se relaciona con la nuestra en cuanto están tomando como punto de partida a los canales de comunicación para una gestión de calidad en una organización educativa como lo son las universidades nacionales de Argentina.

b). **Rodríguez (2006)** en su tesis: “Diagnóstico de la Comunicación Interna en la Universidad de las Américas – Puebla (UDLP), concluye lo siguiente:

- La comunicación interna es un factor importante dentro de una Institución como la UDLAP, ya que a pesar de encontrarse en proceso de transición en el que su estructura organizacional sufría cambios de personal jerárquico, el intercambio de información entre los miembros se daba de manera adecuada. Rodríguez está planteando en su investigación que es tan importante que la comunicación interna de una organización funcione adecuadamente para que los demás procesos puedan darse de manera adecuada.

A Nivel nacional

c) Bustamante (2007) en su tesis: “La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa”, aborda los factores que intervienen en el proceso de comunicación interna en las organizaciones educativas. Se concluye que:

- En la necesidad de dar más énfasis a la comunicación interna en las organizaciones educativas por la importante influencia que tiene en la cultura, el clima organizacional y en el nivel de compromiso con los objetivos de la institución, proponiendo mejoras del sistema de comunicación interna a través de un programa de comunicación.
- Esta investigación abre perspectivas para nuevos estudios que enfoquen la comunicación interna, el clima y la cultura organizacional como temas que influyen en una mejor gestión de las organizaciones educativas.

Este antecedente planteado por Bustamante está abriendo posibilidades de nuevos estudios como el nuestro que promuevan el fortalecimiento de la cultura organizacional a partir de una adecuada comunicación interna en la institución.

d) Villegas (2007) en su tesis: “Identidad Corporativa y estrategias de Comunicación

Interna en la Municipalidad Distrital de Santa Anita (MDSA)” concluye lo siguiente:

- La deficiente comunicación de la identidad corporativa de la MDSA influyó de manera negativa en el comportamiento de su público interno.

- El personal administrativo de la MDSA se siente mínimamente identificado con su organización, ya que no tienen un sentimiento de pertenencia. Esta investigación refleja en inversa ya que encontró que si la comunicación es deficiente repercutirá en una organización deficiente.

A Nivel local

e) **Salazar (2010)** en su tesis: “Calidad de gestión del personal directivo en la Institución Educativa Rosa Agustina Donayre de Morey-Iquitos, 2009”, concluye lo siguiente:

- Que el nivel de calidad de la Gestión del Personal Directivo en el nivel secundaria de menores de la Institución Educativa “Rosa Agustina Donayre de Morey” en el año 2009, fue el 52% de los docentes categorizaron como malo el nivel de calidad de la Gestión del Personal Directivo, el 28% lo considera regular, el 16% la categoriza como bueno, y solo el 4% como óptimo.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Fundamentos teóricos sobre los canales de comunicación

a) Canales de comunicación

Un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información emisor y receptor.

"El canal de comunicación es el vehículo que transporta los mensajes de la fuente al receptor; el eslabón físico entre quien envía el mensaje y el receptor del mismo" (Fernández Collado Carlos, 1997).

Se define canal de comunicación como el medio a través del cual se emite el mensaje desde el emisor al receptor. En la comunicación interpersonal el canal utilizado es el oral-auditivo y el gráfico visual, ya que intervienen tanto la comunicación verbal como la no verbal, dando un significado más complejo al mensaje.

b) Tipos

Kahn (1995), define tres tipos de canales de comunicación:

- **Orales:** son aquellos por los que circulan mensajes que utilizan código oral. Una ventaja importante del uso de canales orales es que permiten una rápida retroalimentación. Su principal inconveniente si el mensaje debe pasar por varias personas y/o grupos de personas es el potencial de distorsión. Cada comunicación verbal también implica un mensaje no verbal, este componente tal vez lleve el mayor significado, por lo cual no puede dejar de ser analizado. La comunicación oral casi siempre va acompañada de la no verbal, en casos de que las dos sean acordes, actúan reforzándose mutuamente. Sin embargo, cuando los indicativos no verbales son inconsistentes con el mensaje oral, el receptor se confunde y la claridad de éste disminuye.
- **Escritos:** son aquellos por los que circulan mensajes codificados por medio de palabras o símbolos escritos. El utilizar canales escritos puede ser importante para tener un registro permanente, tangible y verificable; y generalmente obliga a las personas a pensar con mayor cuidado lo que quiere transmitir, estarán probablemente bien pensadas, serán lógicas y claras, serán más precisas, pero requerirán más tiempo. Permite la unidireccionalidad paralela, por lo que muchas veces no existe rápidamente evidencia de retroalimentación en relación a que el mensaje se ha recibido y comprendido.
- **Electrónicos:** son aquellos por los que circulan mensajes que utilizan código electrónico, por ejemplo, circuitos cerrados de televisión, videoconferencias, programas multimedia y todas las tecnologías vinculadas a internet. Las tecnologías vinculadas a Internet sin duda son los canales electrónicos que han tenido un mayor crecimiento en las últimas décadas.

Respecto de la adaptación a estas nuevas tecnologías Mancuso (2006) expresa: “Adaptarse al mundo globalizado, implica desde hace muchos años, el deambular por un espacio mixto donde el código oral y el código escrito se intercalan en la comunicación humana, aunque virtualmente”. Continúa reflexionando al respecto definiendo al chat como: “una herramienta de uso masivo en la que el emisor y el receptor se introducen en el mundo de la escritura, sin perder ciertas gesticulaciones, propias de la oralidad, que se dibujan en los íconos proporcionados en la ventana de diálogo cibernético”. Se cita como una de las desventajas importantes del Chat la falta de conexión

física entre las personas y el sutil atentado a nuestra lengua; hablamos con otro sin verlo, pero podemos imaginar la emoción al leer un mensaje sin estar del todo seguros de interpretar correctamente lo que nos quiere decir. En particular otro tipo de tecnología vinculada a Internet de gran crecimiento en las últimas décadas es el correo electrónico, ya sea externo, es decir específicamente a través de Internet; o interno, mediante una red propia denominada generalmente Intranet. Su principal ventaja reside en la capacidad de comunicarse al instante y transmitir mensajes escritos, es decir es rápido, económico, y puede utilizarse para enviar el mismo mensaje a muchas personas al mismo tiempo. El resto de ventajas y/o desventajas generalmente van en paralelo a las de cualquier otra comunicación escrita; sin embargo, uno de los principales inconvenientes propios de este tipo de comunicación es la proliferación incontrolada, tanto a nivel externo o interno de mensajes sin una clara justificación.

c) Instrumentos

En el marco de esta investigación, se define como instrumento de comunicación al soporte físico del mensaje que desea transmitir el emisor al receptor; y se los clasifica en instrumentos de carácter oral, escrito o electrónico.

➤ Instrumentos de carácter oral son:

- Reuniones de directivos con sus colaboradores: la pieza central de la comunicación interna son las reuniones de equipo encadenadas de forma lógica y celebradas regularmente en todos los niveles, garantizan el abastecimiento básico de información. La información relevante puede ser transmitida, respetando los escalones, de arriba hacia abajo, así como de abajo hacia arriba, y puede ser trabajada en cada nivel en diálogo directo. Las reuniones hacen posible que se desvanezca el fantasma del aislamiento entre los diferentes integrantes de un departamento o un grupo de trabajo determinado. Sirven para que los problemas se vivencien como algo común fortaleciendo el espíritu de equipo, como consecuencia directa, contribuyen a incrementar la motivación de las personas y a identificarlas con la institución.

- Comités: plantean los problemas y a la vista de toda la información recabada, proponen soluciones.
- Círculos de calidad y equipos de trabajo: imprescindibles en la implantación de una filosofía de gestión total de calidad.
- Charlas/encuentros periódicos: el diálogo relajado y la ocasión para un intercambio distendido de opiniones anima a los colaboradores a decir lo que realmente les preocupa. Para promover el diálogo, lo mejor es que el directivo se disponga a escuchar y acaso plantee por su parte preguntas sobre la situación in situ, y sobre cómo se encuentra el interlocutor, debe ser un ámbito de reflexión y discusión para poder arribar a conclusiones claras.
- Conversación telefónica con los colaboradores: se trata de un método adecuado para entrar en contacto rápidamente con colaboradores en oficinas menos integradas en la comunicación interna. El emisor llama por teléfono a uno o varios receptores a su oficina o domicilio particular, de este modo obtienen una rápida respuesta respecto de la información buscada y las sugerencias correspondientes. Proporciona un signo de interés personal, aunque no debe ser usado como elemento para intervenir o controlar a los colaboradores.
- Celebraciones y excursiones, viajes conjuntos, etc., son excelentes oportunidades para mantener encuentros relajados. La participación activa de los directivos es muy valorada por los colaboradores, entre quienes estos encuentros naturales causan a menudo una impresión mucho más duradera que muchos actos oficiales, por muy costosos que sean.
- Charlas y/o diálogos informales: los contactos naturales pueden fomentarse de forma sistemática mediante la utilización de salas de reunión en diferentes momentos de la jornada laboral. En principio en pequeños intervalos de descanso, por ejemplo, a la hora del recreo tomar un café ya que es una oportunidad diaria de contacto y comunicación espontánea. En caso de que existan lugares adecuados para reunirse no debería separarse al personal por jerarquía, ya que en ese caso se fomenta exclusivamente la comunicación dentro de una clase determinada.

- Reuniones: permiten informar, capacitar, reflexionar, etc. de manera rápida. Es importante contar con un espacio adecuado, convocar a los participantes con anticipación, y moderarlas eficazmente.

➤ **Instrumentos de carácter escrito se detallan:**

- Notas internas: siempre son escritas y están dotadas de una manifiesta autoridad. Cada nota sólo debería tratar un asunto de forma clara y concisa, temas que pueden ir desde 19 órdenes de trabajo hasta la convocatoria de reuniones, pasando por todo tipo de asuntos importantes y/o urgentes. Entre las ventajas de este soporte cabe destacar su fiabilidad, pues aporta la constancia de la comunicación por escrito; además, facilita su control posterior y permite la asignación de responsabilidades.
- Cartas al personal: se utilizan para difundir información importante tales como resultados, cambios en la organización, etc. Su ventaja radica en la rapidez de su llegada y el impacto que provoca el remitente, por ello, es aconsejable personalizarlas.
- Circulares: se utilizan para comunicar los temas menos urgentes y que, generalmente, se corresponden con los aspectos sociales de la organización.
- Cartelera interna: se colocan en un lugar de tránsito seguro del personal. Pueden contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido este ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio periódico de su información. Es necesario, para evitar malos entendidos, consignar en cada mensaje los remitentes y su fecha.
- Carteles o posters: se usan especialmente para concientizar al personal en torno a un aspecto de importancia estratégica para la organización (calidad, seguridad e higiene, sugerencias).
- Boletín / periódico / publicación / revista institucional: un instrumento interno de este tipo informa, motiva y cohesiona al personal. Su

importancia es que en ella confluye información de diferentes áreas. Así, se produce una comunicación ascendente, descendente y lateral. Además, la identificación de los integrantes con su contenido conlleva, por un lado, la valoración como persona y por otro, un sentimiento de pertenencia.

- Buzones y programas de sugerencias: permiten que las ideas y conocimientos de los trabajadores de niveles inferiores, avalados por su experiencia directa en el puesto, lleguen a la dirección. El encargado de evaluarlas suele ser un comité de sugerencias, que podrá hacerlas verdaderamente operativas si su labor va refrendada por una política económica ligada a ella-
- Informes: sirven para comunicar ideas e información, influir en la toma de decisiones, iniciar una acción determinada y/o persuadir respecto de un tema concreto.
- Manuales de procedimientos: son guías sistematizadas de procedimientos institucionales que reúnen información técnica, organizativa, histórica, etc. Ayudan a organizar y coordinar las actividades.
- Folletos: sobre temas particulares como por ejemplo la implementación de una nueva ordenanza, se deben diseñar sencillos y prácticos en el contexto de campañas de concientización interna.

➤ **Instrumentos de carácter electrónico, se detallan los siguientes:**

- Chat y e-mail: ofrece a las personas la capacidad de comunicarse al instante y transmitir mensajes escritos por medio de la computadora utilizando los programas correspondientes. Puede ser externo, a través de Internet, o interno, mediante una red propia o intranet. Su principal ventaja es la rapidez, además es económico y puede usarse para enviar el mismo mensaje a muchas personas al mismo tiempo.
- Intranet: la utilización de la tecnología de Internet para la generación, transmisión y trabajo en grupo sobre una red local en el interior de la

institución. La Web como visualizador de la información, en combinación con el correo electrónico, protocolos de transferencia y el software de comunicación en tiempo, forman un conjunto de instrumentos con capacidad para crear una base sólida y estable, que cubre todas las necesidades de comunicación de una institución.

Presenta la ventaja de ser un medio rápido e instantáneo. Sólo se necesita tener una red con las computadoras.

- Listas de correo y foros de discusión por Internet: pueden servir para motivar a los integrantes en el uso de estas herramientas y estimular su pertenencia. Los temas pertinentes deben ser institucionales.
- Página web institucional: se puede prever un área restringida sólo para los integrantes de la institución e implementar foros o replicar algunas de las noticias propias de la intranet.

1.2.2. Teorías que sustentan la gestión basada en los canales de comunicación

a) Teorías normativas

McQuail, (1994) Una teoría normativa de sociedad se refiere a cómo deberían actuar los diversos elementos de una sociedad, de acuerdo a la filosofía y valores de dicha sociedad. Por su parte la teoría normativa de medios indica cómo deberían actuar, si ciertos valores sociales se deben observar u obtener. Se refiere tanto al sistema nacional de medios en general como a lo que debe hacer cada ciudadano para que dicho sistema funcione. La razón principal es que cada teoría normativa contribuye con una dimensión ética. Da un fundamento y una motivación para ser ético. Proporciona una visión sistemática de la historia y de por qué se justifican los medios masivos.

➤ Teoría autoritaria:

Según Menache (1990) esta teoría ha predominado durante muchos siglos. Según ella, en la sociedad hay una estratificación jerárquica natural desde emperadores, reyes, aristócratas, clérigos hasta los agricultores y artesanos o desde los caciques hasta el último de la tribu. En ella cada uno tiene un papel concreto que realizar dentro de una cosmovisión *sacro*-religiosa y racional.

Lippman (1955) dice que en ellas funcionan las leyes universales del orden racional.

➤ **Teoría liberal**

La teoría libertaria aparece en el s. XVII en los escritos Areopagítica (1651) del puritano rebelde John Milton. Pronto se desarrolló, primero durante el período colonial de EE.UU y sobre todo después de su independencia. También se apoya en *On Liberty* de John Stuart Mill (1859), quien defiende el derecho a no ser imparcial en un juicio y el derecho a equivocarse. Otros pensadores liberales son Thomas Paine, Alexis de Tocqueville y John Merrill (1974).

➤ **Teoría de la comunicación comunitaria (o Teoría comunitaria de la comunicación pública)**

La teoría normativa comunitaria de Christians (1993) presenta una ética moral comunitaria, que parte de lo que el público espera de los medios, y lo que les pide para mantener su credibilidad (verdad y objetividad). Las normas éticas comunitarias se basan más en los valores del público que en los códigos de ética tradicionales, como la propia conciencia individual.

White (1996) señala que: “La nueva comunicación es más comunitaria, más organizada alrededor de las subculturas del tiempo libre y de la búsqueda de identidad. El tiempo libre es el tiempo lejos del trabajo, un tiempo que puedo llamar 'mío'. Durante él lo más importante es no 'obedecer órdenes' para aumentar la productividad), sino disfrutar de mi propia identidad y dedicarme a actividades, que revelen y desarrollen mi identidad” (p.207)

b). Teorías de medios, cultura y sociedad (¿Cómo son en realidad los medios?)

➤ **Teorías macros**

Las teorías macros son la espina dorsal de los tres grupos de teorías. Tienen una relación especial con las teorías normativas. Pero éstas son teorías éticas y filosóficas, que consideran qué se debe hacer. Las teorías macros, en cambio, son teorías empíricas, que consideran cómo en realidad se relacionan los medios con la sociedad y con sus instituciones (McQuail, 1994: 67). Se fijan

más detenidamente en los procesos de los medios a un nivel más funcional, existencial o administrativo de acuerdo a los presupuestos normativos.

La contribución central de las teorías macros es triple.

Primera, indican que el papel de los medios masivos es sostener la sociedad moderna y apoyar sus funciones políticas, económicas y sociales (Porter, 1989).

Segunda, ayudan a criticar continuamente la concentración de poder y la ideología de los que lo detentan.

Tercera, ayudan a chequear y a evaluar continuamente el tipo de cultura que todos estamos creando.

➤ **Teoría crítico-democrática**

La teoría normativa crítico-democrática es de origen marxista. La teoría marxista nació como reacción contra las teorías libertarias y de responsabilidad social., hallándose en parte de Europa y en los países subdesarrollados. (McQuail, 1994)

La concentración de poder social, económico y el control capitalista de los medios masivos son los principales problemas culturales. El mercado libre creó una concentración de poder a favor del empresariado. Este usa los medios para imponer su ideología dominante sobre la gran masa, a quien pretende convencer de que su único deber es trabajar y consumir (McQuail, 1994)

➤ **Teorías de Desarrollo con los Medios**

De las teorías normativas mencionadas de sociedad surgen las teorías macros de "medios, cultura y sociedad", en el marco de problemas concretos de los diversos países. Una de ellas es la difusionista. Las naciones del Atlántico Norte (EE. UU y Europa) pensaron que el resto del mundo se debía modernizar copiando su propio modelo con un punto de vista normativo, pero neocolonialista, conciben un modelo de modernización para el resto del mundo, basado en su propia experiencia. Los medios sirven para dar a conocer su propio estilo de vida y sus propios valores, para que los países pobres los imiten en las diferentes áreas: innovaciones, educación, salud.

➤ **Teoría de Comunicación para el Desarrollo**

La teoría clásica de Comunicación para el desarrollo decía que los medios pueden ayudar a los países subdesarrollados. Pero de hecho han ayudado poco. Por ello se está reevaluando esta teoría. El modelo de influencia de los medios era un modelo mecanicista de transmisión, que no tenía en consideración el contexto social. Rogers (1976) recomendó la participación y la convergencia y el hacer caso a las estructuras de poder local y a los valores tradicionales (McQuail, 2000).

1.2.3. Fundamentos sobre organización escolar

a) **Organización escolar**

Según Alcántara (1900) plantea que “Se entiende por Organización Escolar el conjunto de las disposiciones oficiales de carácter general y de medios particulares de acción por cuya virtud se establecen y se aplican los principios, las leyes y las prácticas por que se rigen las escuelas en general y particularmente consideradas.”(p.8)

Organización Escolar es, por tanto, la disciplina pedagógica que tiene por objeto el estudio de la realidad compleja de la escuela en sus consideraciones teórica, estadística / analítica, dinámico / sintética, progresiva y proyectiva para establecer un orden en dicha realidad: orden al servicio de la educación integral de los escolares. (Moreno, 1967).

b) **Objeto**

La Organización Escolar tiene por objeto proporcionar normas para armonizar ambientes, locales, instrumentos, material y personas en un proceso secuencial y convergente a fin de que la Orientación, Pedagogía y Didáctica sean eficaces. (Huerta, 1973).

c) **Dimensiones**

La organización escolar está dividida en varios ámbitos o dimensiones:

- **Dimensión estructural:** Supone la existencia de una estructura organizativa formal, haciendo referencia a cómo están organizadas las escuelas. La estructura de nuestro sistema educativo establece que la Educación Primaria

está compuesta por seis cursos, que cuentan con unas determinadas asignaturas, horarios, edades... esto es de obligado cumplimiento para todos los centros, y los centros lo llevan a cabo, pero adaptándolo a sus características.

- **Dimensión formal:** Tiene los siguientes roles, las unidades organizativas, los mecanismos formales de la organización destinados a que los individuos se relacionen entre sí, las estructuras de las tareas, la estructura física del centro, los espacios, los materiales... Todos estos elementos van a condicionar el resto de dimensiones, un ejemplo claro de esto, dependiendo de cómo tengamos organizado el aula podremos hacer unas actividades y no otros, si tenemos un aula con mesas de pala será muy difícil trabajar en grupo. En conclusión, la dimensión formal hace referencia a las disposiciones mínimas planteadas por la ley sobre cómo organizar la educación.
- **Dimensión relacional:** Se refiere a las relaciones que se establecen en el ámbito de la escuela y las que se va a acabar basando la escuela, en la interacción y comunicación entre personas. Esta dimensión no sólo está determinada por las relaciones profesionales, sino que también lo está por las relaciones personales. La convivencia de personas supone ideas, valores y creencias diferentes que en ocasiones pueden llegar a chocar y provocar conflictos, pero lo que hay que hacer es llegar a acuerdos, trabajar en equipo y consensuadamente para así lograr un buen clima de trabajo y poder educar mejor.
- **Dimensión procesos:** Nos encontramos con que los centros escolares llevan a cabo diversas actuaciones y procesos muchos de ellos relaciones con los procesos de enseñanza aprendizaje y, por ende, ligados al currículo. Para que un centro escolar pueda funcionar, y hacerlo bien, es necesario poner en marcha procesos organizativos; procesos que, por otro lado, no están al margen del resto de dimensiones sino estrechamente ligado a ellas. Para seleccionar estos procesos debemos tener en cuenta las personas, el clima, las estructuras.
- **Dimensión cultural:** El ámbito escolar está compuesto por multitud de personas, todas ellas diferentes y en consecuencia con distintas ideas, creencias, valores, etc. Muchos de estos valores e ideas no están plasmados

en documentos, sino que son implícitos y suponen parte vital de la vida escolar, no haciendo referencia a lo que cada uno de los miembros de la escuela opina, cree o defiende sino referidos a la cultura del centro.

1.2.4. Teorías que sustentan la organización escolar

Consideramos las teorías organizativas como aquellas formas de concebir la institución educativa y de disponer convenientemente los elementos que la componen, para que concurran felizmente en el éxito escolar. Son, como puede deducirse con facilidad, maneras de pensar, esquemas teóricos desde los que especular e indagar las formas más razonables de poner en marcha lo que se considera adecuado para el medio escolar.

a) Teorías existenciales

Pretenden responder a dos preguntas fundamentales: ¿Debe o no existir la organización escolar? ¿En qué medida debe estar presente en los centros?

- Ausencia de organización escolar, estos centros funcionarían por propia inercia, a impulsos ocasionales y con dos valores en alza. El espontaneismo y la anomia.
- Organización escolar a ultranza, posición propia de grupos autoritarios, en los que domina la rigidez intelectual y la intolerancia, se reglamentan todos los detalles.
- Organización flexible, razonable equilibrio entre la espontaneidad y la norma, la libertad y el orden, la toma de decisiones y lo prescrito.

b) Teorías clásicas

Consideran a las personas intervinientes en una actividad como piezas abstractas de un proceso mecánico.

- Teoría de la organización fisiológica o modelo tayloriano, (Frederic Taylor), se apoya en tres pilares: elevada productividad, altos incentivos y eficacia, todo está muy reglamentado y controlado.

- Teoría de la departamentalización, (Fayol), propone racionalizar el trabajo por medio de una división especializada de funciones o departamentos, al frente de los cuales se colocarán a las personas más idóneas. Prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar, constituyen los pilares básicos del fayolismo en la organización.
- Teoría recopilatoria según Gulick y Urwick (2007) precisaron los modelos anteriores, elaborando un modelo aplicable tanto a las grandes empresas como a instituciones escolares.
- Todas estas teorías consideran a la persona como una realidad mecánica, carente de iniciativa y que realiza de forma automática las tareas asignadas.

c) Las nuevas teorías

Pretenden introducir en el mundo de las organizaciones el factor humano, especialmente en lo relativo al índice de satisfacción personal en el curso del trabajo realizado.

- El modelo de Elton Mayo, defiende la importancia de las relaciones humanas en el mundo laboral, considerando que éstas influyen de forma decisiva en el rendimiento.
- El modelo Merton, confía en el comportamiento de los componentes de una organización, cuando se les asigna una determinada responsabilidad. ➤ El modelo Zelznick, propugna la delegación de autoridad.
- El modelo Gouldner, plantea el uso de determinadas reglas generales e impersonales para disminuir las tensiones interpersonales y difuminar las relaciones de autoridad.
- Organización por objetivos, establece la importancia de la prioridad de unos objetivos.
- Teoría cultural o interpretativa, presta atención al mundo de los símbolos, valores y creencias que se desarrollan en una organización, constituyendo su cultura un medio excelente de cohesión entre todos sus miembros.

- Teoría crítica o política, concibe las organizaciones como coaliciones de personas o grupos con diversidad de intereses, en los que se producen pactos, negociaciones, conflictos, relaciones de poder, etc. Desde este enfoque, los objetivos y metas no están previamente determinados, sino que se sustentan por medio del análisis, el debate y la negociación.

1.3. Definición de términos

- **Gestión:** Es el desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar. (Amat, Joan Ma.1992).
- **Comunicación:** según H. Mendo y Garay (2005) es “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”.
- **Canal:** "El canal es el medio por el cual viaja el mensaje. Es seleccionado por la fuente, que debe determinar qué canal es formal y cuál es informal. La organización establece los canales formales y transmite mensajes que se vinculan con las actividades relacionadas con los puestos de los miembros. En un esquema tradicional, los canales formales siguen la estructura de autoridad dentro de la organización. Otras formas de mensajes, como los personales o sociales, siguen los canales informales en la organización."(Fernández Collado, Carlos1997).
- **Canales de comunicación:** " es el vehículo que transporta los mensajes de la fuente al receptor; el eslabón físico entre quien envía el mensaje y el receptor del mismo" (Fernández Collado Carlos, 1997).
- **Organización:** según Guillermo Gómez (1994) es: “La estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados con anterioridad”.
- **Organización escolar:** trata de someter la actividad multiforme de la escuela a normas para lograr que todos los elementos... que en ella interviene, contribuyan al mejor cumplimiento de su alta función educativa y social. (Ballesteros, 1935).

1.4. Hipótesis

1.4.1 Hipótesis central (H_1)

Si aplicamos la gestión de los canales de comunicación entonces se fortalecerá significativamente la organización escolar en la Institución Educativa primaria N° 00621 – Naranjos.

1.4.2 Hipótesis nula

Si no aplicamos la gestión de los canales de comunicación entonces no se fortalecerá significativamente la organización escolar en la institución educativa primaria N° 00621 – Naranjos.

1.5. Sistema de variables

1.5.1 Variable independiente

Gestión de los canales de comunicación

- a) **Definición Conceptual:** La gestión de los canales de comunicación es muy importante para mantener el buen funcionamiento de la organización. No solo contribuye a una administración más ordenada y eficaz de los recursos humanos, sino que permite el establecimiento de un clima laboral saludable.

- b) **Definición Operacional:** La gestión de los canales de comunicación comprende las siguientes dimensiones: Canales orales (notas internas, cartas al personal, circulares, carteleras internas, carteles o posters, boletín, periódico, publicación, revista institucional, buzones y programas de sugerencias, informes, manuales de procedimientos, folletos); canales escritos (reuniones de directivos con sus colaboradores, comités, círculos de calidad y equipos de trabajo, charlas, encuentros periódicos, conversación telefónica con los colaboradores, celebraciones y excursiones, viajes conjuntos, etc., charlas y/o diálogos informales, reuniones) y canales electrónicos (chat y e-mail, intranet, listas de correo y foros de discusión por internet, página web institucional).

c) **Operacionalización de las variables:**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de los Canales de Comunicación.	Canales Orales	Reuniones de directivos con sus colaboradores
		Comités
		Círculos de calidad y equipos de trabajo
		Charlas/encuentros periódicos
		Conversación telefónica con los colaboradores
		Celebraciones y excursiones, viajes conjuntos, etc.
		Charlas y/o diálogos informales
		Reuniones
	Canales Escritos	Notas internas
		Cartas al personal
		Circulares
		Carteleras internas
		Carteles o posters
		Boletín / periódico / publicación / revista institucional
		Buzones y programas de sugerencias
		Informes
		Manuales de procedimientos
		Folletos
	Canales Electrónicos	Chat y e-mail
		Intranet:
Listas de correo y foros de discusión por Internet		
Página web institucional		

1.5.2. Variable dependiente

Organización escolar

- a) **Definición conceptual:** Según D. Pedro de A Alcántara (1900) “Se entiende por organización escolar el conjunto de las disposiciones oficiales de carácter general y de medios particulares de acción por cuya virtud se establecen y se aplican los principios, las leyes y las prácticas por que se rigen las escuelas en general y particularmente consideradas.”

b) Definición operacional: La organización escolar, comprenderán las siguientes dimensiones: Dimensión estructural (Organización de las escuelas, asignaturas, horarios); Dimensión Formal (Unidades organizativas, mecanismos formales de la organización, estructuras de las tareas, estructura física del centro, los espacios, los materiales); Dimensión Racional (Relaciones profesionales, relaciones personales); Dimensión de Procesos (Enseñanza – Aprendizaje, Currículo); y Dimensión Cultural (Valores, ideas, creencias).

c) Operacionalización:

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	Escala
Organización Escolar	Dimensión Estructural	Organización de las escuelas	Inicial (1)
		Asignaturas	
		Horarios	
	Dimensión Formal	Unidades organizativas	Intermedia (2)
		Mecanismos formales de la organización	
		Estructuras de las tareas	
		Estructura física del centro	
		Los espacios	
	Dimensión Relacional	Relaciones profesionales	Avanzada(3)
		Relaciones personales	
	Dimensión Procesos	Enseñanza – aprendizaje	
		Curricular	
	Dimensión Cultural	Valores	
Ideas			
Creencias			

CAPÍTULO III

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población Muestral

La población estará conformada por 26 docentes como Grupo Experimental de la I.E N°00621- Naranjos y como Grupo Control 08 de la I.E. 00646. Estando, las unidades de análisis distribuidos de la siguiente manera:

Universo muestral	Docentes		Total	
	Hombres	Mujeres	N°	%
	N°	N°		
Grupo Experimental I.E N°00621 Naranjos	12	14	26	100
Grupo Control I.E. 00646.	2	6	8	100
Total	14	20	34	

2.2. Metodología de la investigación

2.2.1. Tipo de investigación

Sánchez y Reyes (1998) sostienen que la investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar. La presente investigación busca desarrollar, diseñar, aplicar y evaluar el fortalecimiento de los medios de comunicación. Por lo tanto, se considera que el presente estudio pertenece al tipo de investigación aplicada.

2.2.2. Nivel de investigación

La investigación pertenece al nivel pre- experimental, puesto que consiste en aplicar una serie de procedimientos para luego evaluar si los resultados producen o no efectos.

2.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación corresponde al establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2003), denominado: “Diseño de pre prueba – post prueba con dos grupos

no equivalentes”, que pertenece a los diseños experimentales. El diagrama es como sigue:

GE: O₁ X O₂

GC: O₃ - O₄

Donde:

GE = Grupo Experimental.

GC = Grupo Control

O₁; O₂ = Información de la pre - prueba de los grupos Experimental y Control.

X = Gestión basada en los canales de comunicación

O₃; O₄ = Información de la pos prueba de los grupos Experimental y Control

2.4. Técnicas e Instrumentos de investigación

a) Técnicas

Entre las técnicas utilizadas tenemos:

Para la variable canales de comunicación se utilizó la capacitación como estrategia mediante la cual se aplicó técnicas de exposición, diálogo, para capacitar a los docentes en canales de comunicación utilizando proyección de diapositivas.

Para la variable organización escolar se aplicó la técnica de encuesta para recoger de manera sistemática la información.

b) Instrumentos

- Recolección de datos.

Pre test: Aplicado al inicio de la unidad para tener presente con qué conocimientos inician los docentes la unidad.

Post test: Aplicado al final de la unidad para evaluar el desarrollo del aprendizaje y la adquisición de conocimientos básicos.

2.5. Procesamientos y técnicas de análisis de datos

Para comprobar la organización escolar en ambos grupos de estudio, se ha empleado la prueba t-student.

Para encontrar la t tabulada (t) se utilizó $t(1 - \alpha, n_1 + n_2 - 2)$ con los cuales se determinó la región crítica (RC)

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ con una cola a la derecha

Grado de libertad: $r = n - 2$

$$r = 34 - 2 = 32$$

La t tabulada: $t = t(1 - \alpha, n_1 + n_2 - 2)$

$$t = t(1 - 0.05, 26 + 8 - 2)$$

$$t = t(0.95, 32)$$

$$t = 1.69 \text{ (en la tabla)}$$

Para encontrar la T calculada (T_c) se utilizó la ecuación:

$$T_c = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

Para lo cual se tuvieron que calcular las medias aritméticas y la desviación estándar con las siguientes ecuaciones:

Media aritmética: $\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$

Desviación estándar: $S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$

Utilizando el análisis de datos de Excel, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Prueba t student, con datos del pos test.

	Grupo Experimental	Grupo Control
Media	34.35	32.00
Varianza	19.91	4.57
Observaciones	26	8
Varianza agrupada	12.24	
Grados de libertad	32	
Estadístico t	2.03 T calculada	
P(T<=t) una cola	0.025 significancia	
Valor crítico de t (una cola)	1.69 t tabulada	

Fuente: Reporte de Excel, obtenido con datos del pos test.

2.6. Prueba de hipótesis

Se puede observar que la significancia obtenida en la tabla 3, donde $P = 0,025$, comparando con la significancia planteada: $0,025 < 0,05$, concluimos que la diferencia de la organización escolar entre el pre test y el pos test es significativa.

$$\text{Región crítica: } RC = \{Tc > t(1 - \alpha, n_1 + n_2 - 2)\}$$

$$RC = 2.03 > t(0.95; 32)$$

$$RC = 2.03 > 1.69$$

Si $P > 0.05$ la diferencia es, no significativa

Si $P < 0.05$ la diferencia es, significativa

Si $P < 0.01$ la diferencia es, altamente significativa

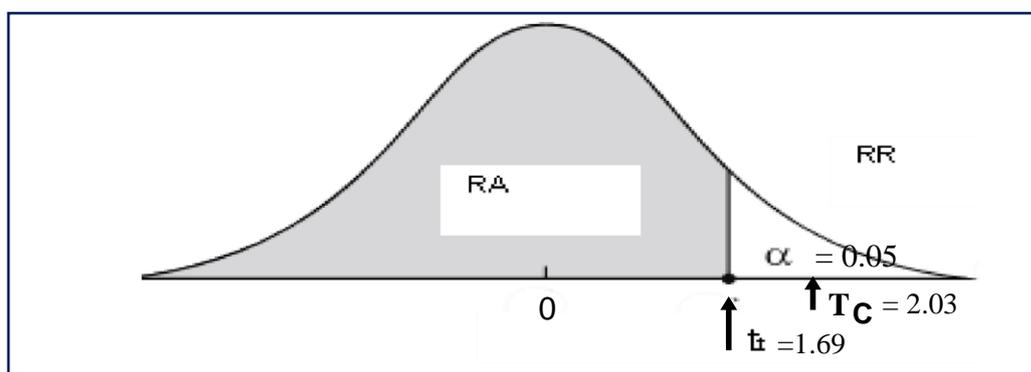


Figura 1 : Región crítica. (Fuente Tabla 3).

Decisión: Rechazar H_0 si Tc pertenece a la RC , y no rechazar en caso contrario

Si $Tc > t$, entonces se rechaza H_0

$$2.03 > 1.69$$

Como se puede apreciar, el estadístico Tc se encuentra en la región de rechazo.

Por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , por consiguiente, la aplicación de la gestión de los canales de comunicación fortalece la organización escolar en la institución educativa primaria N° 00621 – Naranjos

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Evaluación del fortalecimiento de la organización escolar en las Dimensiones: Estructural, Formal, Racional, Procesos y Cultural.

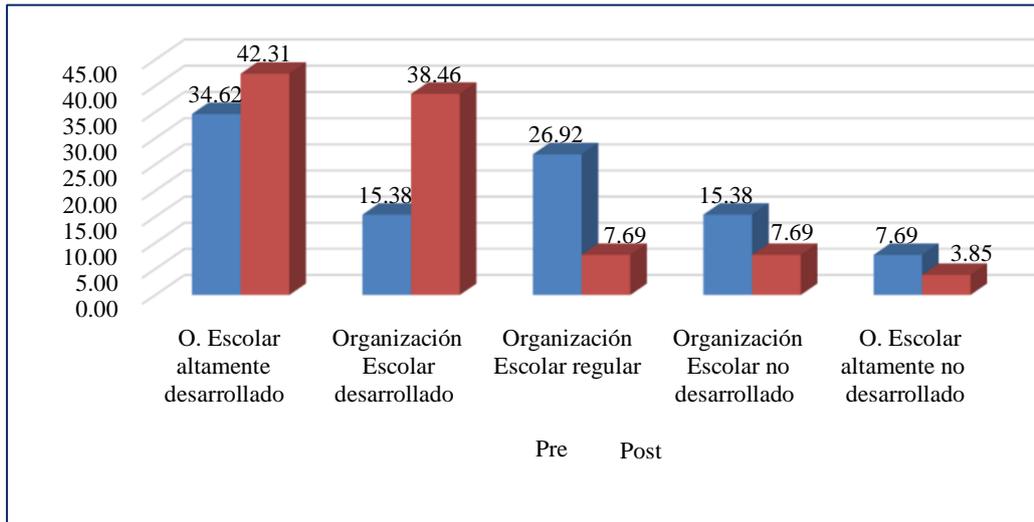


Gráfico 1: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Control en la Dimensión Estructural de la Institución Educativa N ° 00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

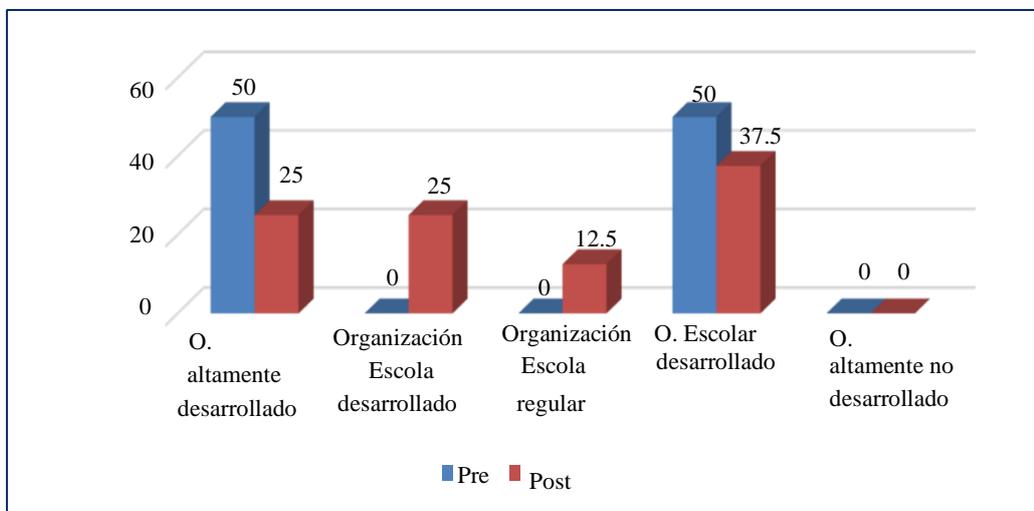


Gráfico 2: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Control en la Dimensión Estructural de la Institución Educativa N ° 00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

En los gráficos 1 y 2 muestran los valores obtenidos para la Dimensión Estructural, el Grupo Experimental, inicialmente presentaba los porcentajes de 7.69% en OEAND, un 15.38% en OEND, un 26.92% en OER, otro 15.38% en OED y un 34.62% en OEAD, después de la gestión de los canales de comunicación, el porcentaje de docentes que presentaban OEAND disminuyó a un 3.85%, el 7.69% presenta OEND, otro 7.69% presenta OER, un 38.46% presenta OED, y el 42.31% presenta OEAD; por su parte, el Grupo Control muestra en el pre test que el 50% se ubica en la categoría de Organización Escolar No Desarrollada (OEND) y el otro 50% muestra Organización Escolar Altamente Desarrollada (OEAD), en el post test el 37.5% se observa con OEND, el 12.5% con OER, el 25% muestra OED y otro 25% alcanzó la categoría de OEAD.

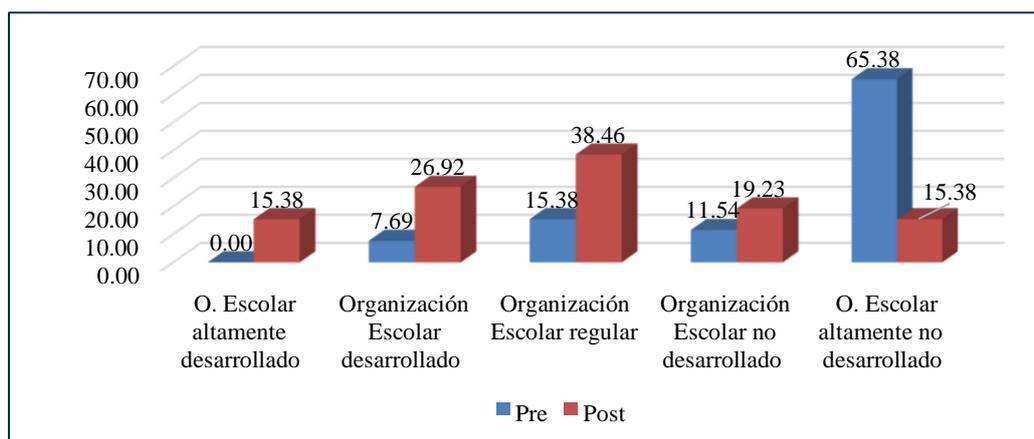


Gráfico 3: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Formal de la Institución Educativa N ° 00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

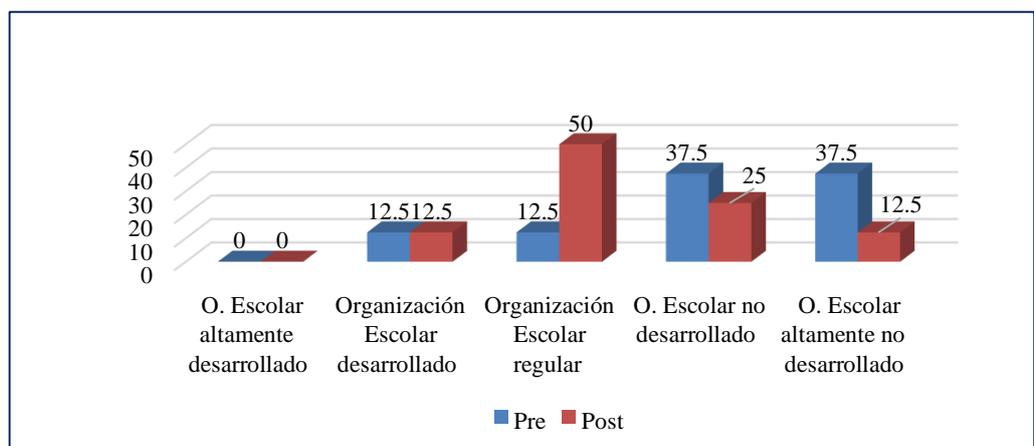


Gráfico 4: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Control en la Dimensión Formal de la Institución Educativa N°00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

En los gráficos 3 y 4 muestran los valores obtenidos para la Dimensión Formal, el Grupo Experimental, inicialmente presentaba los porcentajes de 65.38% en OEAND, un 11.54% en OEND, un 15.38% en OER y un 7.69% en OED, después de la gestión de los canales de comunicación, el porcentaje de docentes que presentaban OEAND disminuyó a un 15.38%, el 19.23% presenta OEND, otro 38.46% presenta OER, un 26.92% presenta OED, y el 15.38% presenta OEAD; por su parte, el Grupo Control muestra en el pre test que 37.5% mantiene OEAND, otro 37.5% muestra OEND, un 12.5% presenta OER y otro 12.5% presenta OED, en el post test las cifras fueron de 12.5%, 25%, 50% y 12.5% en las categorías de OEAND, OEND, OER y OED respectivamente.

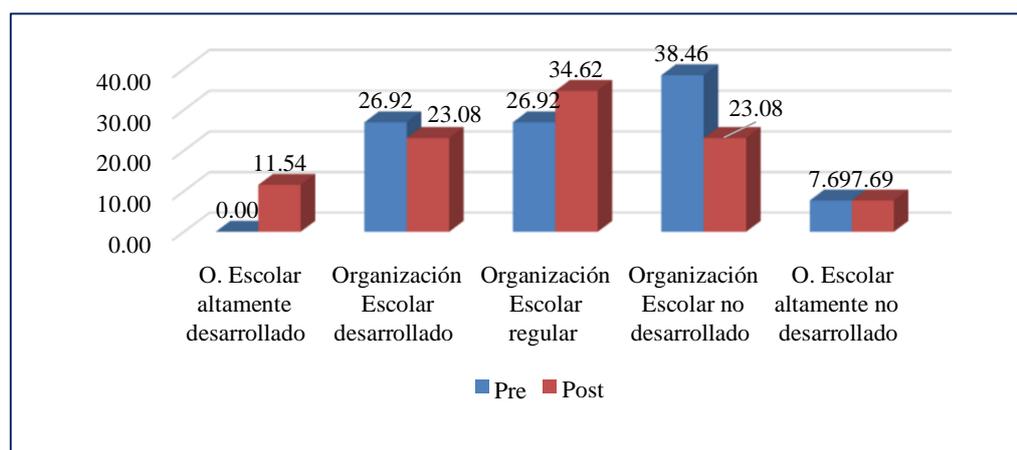


Gráfico 5: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Racional de la Institución Educativa N°00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

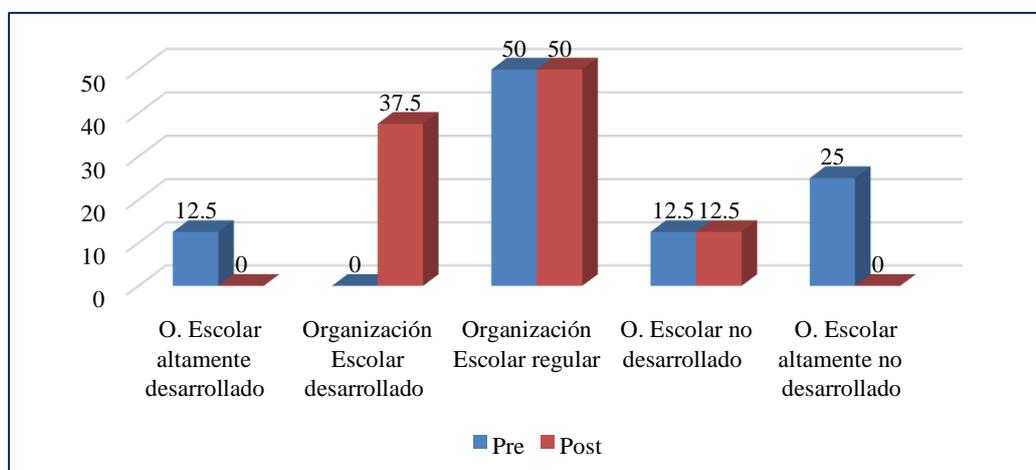


Gráfico 6: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Racional de la Institución Educativa N°00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

En los gráficos 5 y 6 se puede observar que el Grupo Experimental muestra una mejoría en sus cifras, en la categoría Organización Escolar Altamente No Desarrollado se mantiene la misma cifra antes y después de la gestión de canales con un 7.69%, en la categoría Organización Escolar No Desarrollado se evidencia una disminución de 38.46% a 23.08%, disminución que favorece a la categoría Organización Escolar No Desarrollado, se registra un aumento de 26.92% a 34.62%, en la categoría Organización Escolar Regular, inicialmente de registraba un porcentaje de 26.92% para después registrar un valor de 23.08%, esta caída en sus valores se evidencia en el ascenso de los valores de la categoría Organización Escolar Desarrollado, que no muestra docentes en el pre test, pero en el post test registra un 11.54% de docentes.

Para el grupo control, en la categoría OEAND se registra un 25% en el pre test y ningún valor en el post test, en la categoría OEND se mantienen los valores en el pre y post test con 12.5%, al igual que en la categoría OER que también conserva su valor de 50% en el pre y post test, en la categoría OED no registraba valores inicialmente, en el post test registró un alza de 37.5%, y en la categoría OEAD en el pre test registra un porcentaje de 12.5% pero en el post test no registra valores.

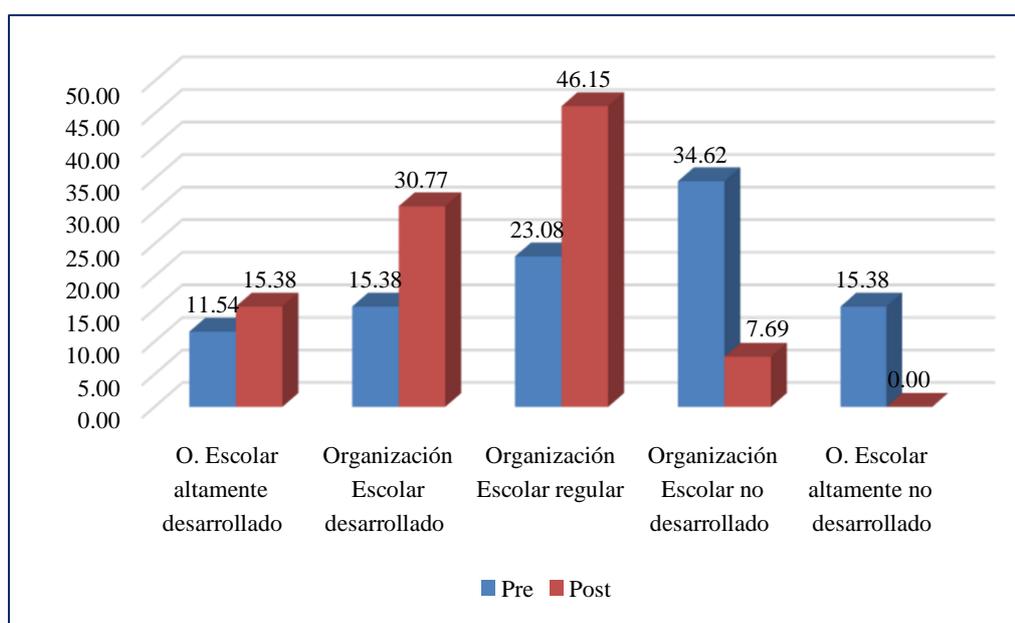


Gráfico 7: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Procesos de la Institución Educativa N°00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

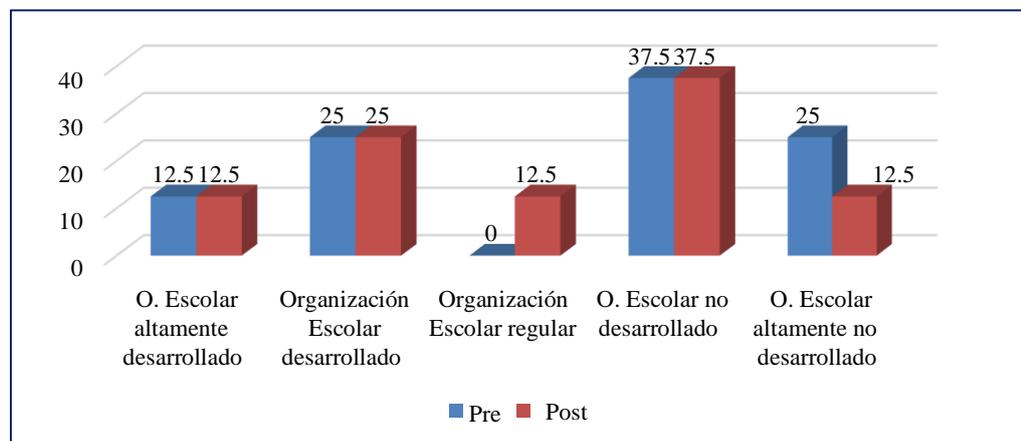


Gráfico 8: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Control en la Dimensión Proceso de la Institución Educativa N° 00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

En el gráfico 7 se muestra que el Grupo Experimental registraba valores de 11.54%, 15.38%, 23.08%, 34.62%, y 15.38% en las categorías de OEAD, OED, OER, OEND y OEAND, respectivamente antes de realizarse la gestión de canales, después el registro de los porcentajes fue de 7.69%, 46.15%, 30.77% y 15.38% en las categorías de OEND, OER, OED y OEAD, respectivamente.

En el gráfico 8 registra, para la categoría OEAND valores de 25% en el pre test y 12.5% en el post test, en la categoría de OEND muestra un 37.5% en el pre y post test, para la categoría OER no se registran docentes en el pre test, pero en el post test se evidencia un alza de 12.5%, en la categoría OED se registra un 25% en el pre y post test, y en la categoría OEAD se evidencia el 12.5% para el pre y post test.

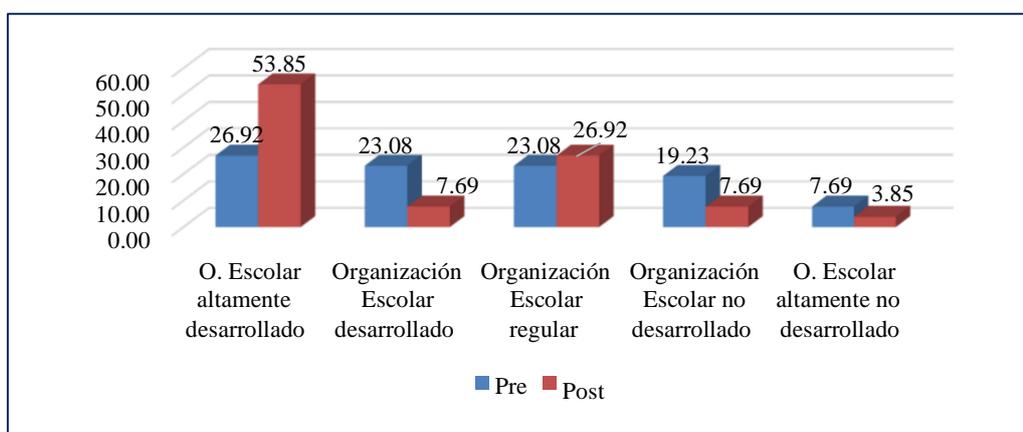


Gráfico 9: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Cultural de la Institución Educativa N° 00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

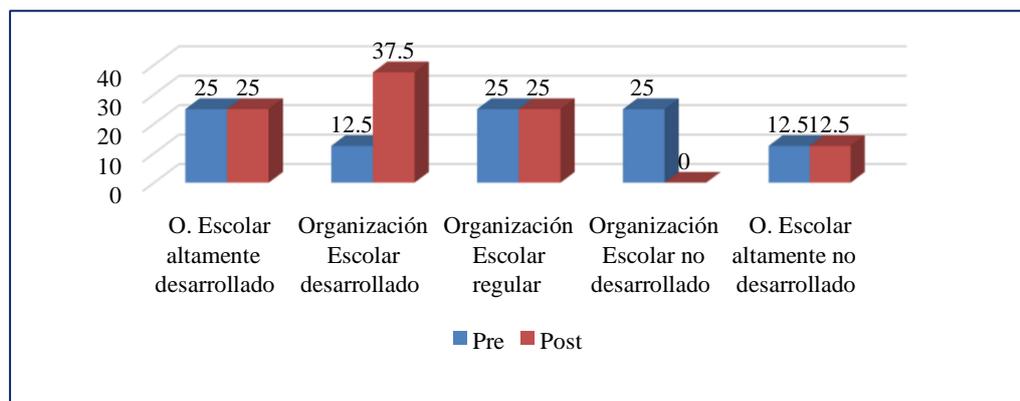


Gráfico 10: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental en la Dimensión Cultural de la Institución Educativa N° 00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

En el gráfico 9 se muestra que el Grupo Experimental registraba valores de 26.92%, 23.08%, 23.08%, 19.23%, y 7.69% en las categorías de OEAD, OED, OER, OEND y OEAND, respectivamente antes de realizarse la gestión de canales, después el registro de los porcentajes fue de 3.85%, 7.69%, 26.92%, 7.69 y 53.85% en las categorías de OEAND, OEND, OER, OED y OEAD, respectivamente.

En el cuadro 10 registra, para la categoría OEAND valores de 12.5% en el pre test y post test, en la categoría de OEND muestra un 25% en el pre y ningún docente en el post test, para la categoría OER se registra el 25% en el pre y post test, en la categoría OED se registra un 12.5% en el pre y 37.5% en el post test, y en la categoría OEAD se evidencia el 25% para el pre y post test.

3.1.2. Evaluación del fortalecimiento de la organización escolar

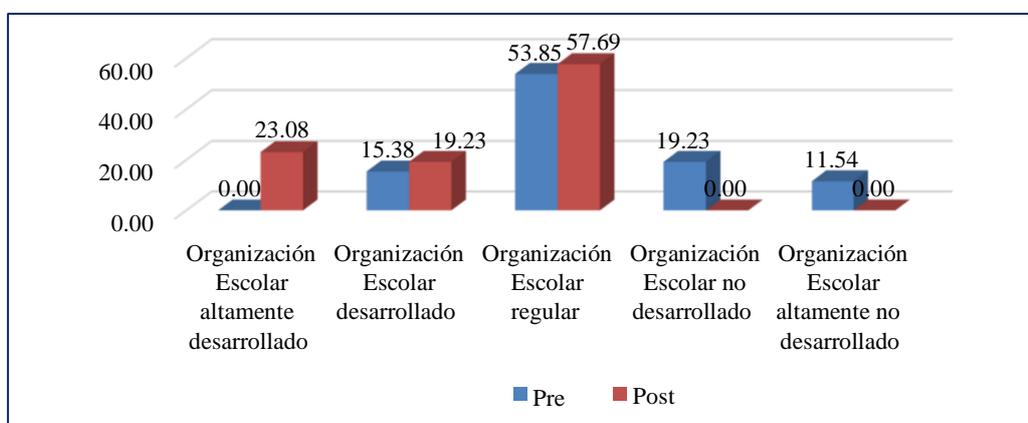


Gráfico 11: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental de la Institución Educativa N°00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

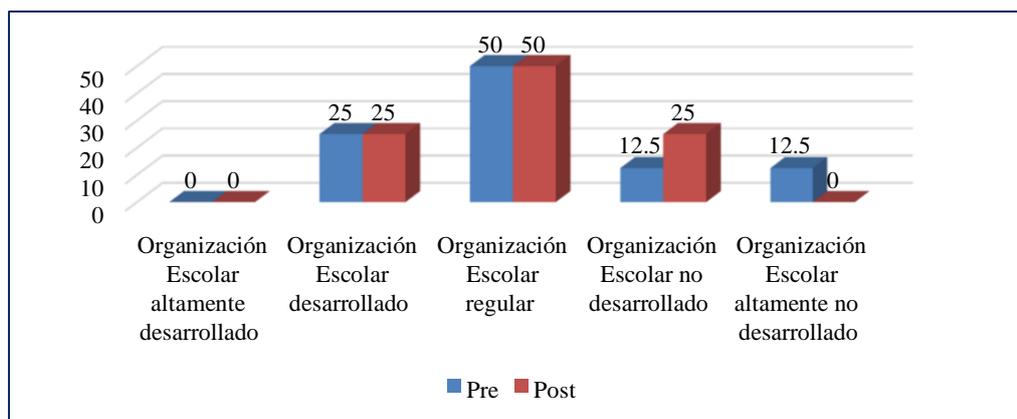


Gráfico 12: Evaluación del pre y post test del fortalecimiento de la Organización Escolar en el Grupo Experimental de la Institución Educativa N°00621 Naranjos. (Fuente: Datos procesador por el autor).

En los gráficos 11 y 12 se puede observar que el Grupo Experimental muestra una mejoría en sus cifras, en la categoría Organización Escolar Altamente No Desarrollado registraba inicialmente un valor de 11.54% antes de la gestión de canales, después de la gestión, esta categoría no registra ningún docente, en la categoría Organización Escolar No Desarrollado se evidencia una disminución, en un inicio registra el 19.23% y después de la gestión no registra valores, disminución que favorece a la categoría Organización Escolar Regular, se registra un aumento de 53.85% a 57.69%, en la categoría Organización Escolar Desarrollado, inicialmente de registraba un porcentaje de 15.38% para después registrar un valor de 19.23%, algo similar sucede en la categoría Organización Escolar Altamente Desarrollado, que no muestra docentes en el pre test, pero en el post test registra un 23.08% de docentes.

Para el Grupo Control, en la categoría OEAND se registra un 12,5 % en el pre test y ningún valor en el post test, en la categoría OEND presenta un 12.5% en el pre test y 25% del post test, en la categoría OER conserva su valor de 50% en el pre y post test, lo mismo sucede en la categoría OED que mantiene sus valores de 25% en el pre y post test, y la categoría OEAD no registra valores en ningún test.

3.2. Discusión de resultados

- La adecuada gestión de los canales de comunicación fortalecen la organización, debido a que un proceso de este tipo necesita un alto grado de participación del

personal, esto se puede lograr optimizando el uso de los canales de comunicación en la organización. Y en este sentido la comunicación es tan importante para los empleados en cuanto a que mejora la calidad de vida laboral por ende al mejorar la organización tendrá resultados excelentes, como lo señala Salazar (2010).

- Para el Grupo Control en la aplicación del pre test se registra un 12% en la categoría Organización Escolar Altamente No Desarrollado, presenta un 12.5% en el pre test en la categoría Organización Escolar No Desarrollado, 50% en la categoría, Organización Escolar Regular, 25 % Organización Escolar Desarrollado y (0 %) la categoría Organización Escolar Altamente Desarrollado. Como vemos en los resultados del Grupo Control que refleja un nivel de Organización Escolar No Desarrollado. Estos datos son corroborados con lo que refiere Gonzales en el 2020.
- Grupo Control en la aplicación del post test se registra un 0 % en la categoría Organización Escolar Altamente No Desarrollado, 25% en la categoría Organización Escolar No Desarrollado, conserva su valor de 50% en la categoría, Organización Escolar Regular, mantiene sus valores de 25% en la categoría Organización Escolar Desarrollado, y (0 %) la categoría Organización Escolar Altamente Desarrollado, tal como lo afirma Villegas (2007)
- En la aplicación del pre test en el Grupo Experimental encontramos dificultades teniendo como resultado: un porcentaje (11.54%) categoría Organización Escolar Altamente No Desarrollado, (19.23%) en la categoría Organización Escolar No Desarrollado, el 53.85% categoría Organización Escolar Regular, (15.38%) en la categoría Organización Escolar Desarrollado y (0 %) en la categoría Organización Escolar Altamente Desarrollado.
- Después de la aplicación del post test en el Grupo Experimental constituye un fortalecimiento en la Instituciones del nivel primario de la provincia de Rioja, muestra de ello es que la Institución Educativa del nivel primario N° 00621 Naranjos de la provincia de Rioja, encontramos un porcentaje (0%) categoría Organización Escolar Altamente No Desarrollado, (0%) en la categoría Organización Escolar No Desarrollado, el 57.69%, categoría Organización Escolar Regular, 19.23%, en la categoría Organización Escolar Desarrollado y 23.08% en la categoría Organización Escolar Altamente Desarrollado, lo que es demostrado a través de la prueba de hipótesis al aceptarse la hipótesis alterna y rechazarse la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

Al contrastar nuestros resultados con la literatura consultada, arribamos a las conclusiones siguientes:

1. Se diseñó un conjunto de talleres estructurados a nivel de capacitación sobre (introducción, desarrollo, culminación y evaluación) para la gestión de los canales de comunicación, en base a las teorías normativas y a las teorías de medios, cultura y sociedad.
2. Se aplicó los talleres basados en la gestión de los canales de comunicación para el fortalecimiento de la organización escolar a los docentes del grupo experimental.
3. Se evaluó el fortalecimiento de la organización escolar en las dimensiones: Estructural, formal, racional, procesos y Cultural, determinado por el nivel de significancia de la prueba de hipótesis ($2.03 > 1.69$) Como se puede apreciar, el estadístico T_c se encuentra en la región de rechazo, por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se aceptar la hipótesis alterna H_1 , por consiguiente, la aplicación de la gestión de los canales de comunicación fortalece la organización escolar en la institución educativa primaria N° 00621 – Naranjos.

RECOMENDACIONES

Con el propósito de fortalecer la organización escolar, consideramos necesario sugerir lo siguiente:

- Se recomienda a los docentes de la Institución Educativa *Nº 00621 Naranjos* mantener una mejor comunicación a partir de los canales de comunicación para fortalecer a la organización escolar.
- A los docentes, experimentar nuevas estrategias para el mejor uso de canales de comunicación y poder fortalecer la organización escolar.
- Los estamentos administrativos de la educación deben estimular la iniciativa de los docentes en el uso de los diversos canales de comunicación, a fin de generar y consolidar hábitos de organización escolar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amat, Joan Ma. (1992). *El Control de Gestión: Una perspectiva de Dirección*. Barcelona: Ed. Ediciones Gestión 2000 S.A., - 270p.
- Ballesteros, A. (1935). *Organización escolar*. Madrid: Revista española de pedagogía.
- Burgelman, J.-C. (1986). "The future of Public Service Broadcasting: A Case Study for a 'New' Communications Policy." *European Journal of Communication* 1 (2, 1986): 173-202.
- Bustamante Oliva, Giannina (2007). *La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa*. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados.
- Calvillo, N (1994). *Prensa y crisis constitucional*. Trabajo de tesis. Universidad de San Carlos, Guatemala, 1994.
- Capriotti, P. (2009a). *Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad corporativa*. Santiago de Chile: Colección Libros de la Empresa.
- Cedaro, K. (2007). *Importancia de los distintos canales de Comunicación Interna para la Gestión de las Universidades Públicas en Argentina en el Marco Conceptual de la Gestión Total de Calidad*. Análisis de un Caso. Tesis presentada para la obtención del Grado de Magister en Ingeniería en Calidad. Concepción del Uruguay. Editorial de la Universidad Tecnológica Nacional.
- Christians, Clifford G.; Ferré, John P.; y Fackler, P. Mark. (1993). *Good News: Social Ethics and the Press*. Oxford: Oxford University Press.
- D. Pedro de A Alcántara (1900:8). "Se entiende por Organización Escolar el conjunto de las disposiciones oficiales de carácter general y de medios particulares de acción por cuya virtud se establecen y se aplican los principios, las leyes y las prácticas por que se rigen las escuelas en general y particularmente consideradas."
- Fernández Collado, Carlos (1997). *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas. México.
- Fernández Huerta, J. (1973). *La didáctica: concepto y encuadramiento en la enciclopedia pedagógica*. En A. Maillo (dir), *Enciclopedia de didáctica aplicada*. Madrid: Labor.
- Gomez Ceja Guillermo, (1994). "Planeación y Organización de Empresas", México: Octava Edición, Edit. McGraw-Hill, Pág.191.

- Gonzales Leyva, Sergio G. (2004). *Comunicación Interna, Integración a la Organización y Desempeño Académico de los Docentes de la Universidad de Occidente, Unidad los Mochis*. Tesis presentada para la obtención del Grado de Maestro en Comunicación. México, D.F.
- Hernández Mendo, A., y Garay, O. (2005). *La comunicación en el contexto deportivo*. En A. Hernández Mendo (Coord.) *Psicología del deporte. Fundamentos Vol. I Fundamentos*. (pp. 199-265). Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.
- Hoekstra, Henk. (1996). *Media education: Aproach and Understanding*. Unpublished paper.
- J. M. Moreno (1967: 10). “*organización escolar es, por tanto, la disciplina pedagógica que tiene por objeto el estudio de la realidad compleja de la escuela en sus consideraciones teórica, estadística / analítica, dinámico / sintética, progresiva y proyectiva para establecer un orden en dicha realidad: orden al servicio de la educación integral de los escolares*.”
- Katz, D., & Kahn, R. (1995). *Psicología Social de la Organización*. México D.F. Trillas.
- Lippman, W. (1955). *The Public Philosophy*. Boston: Little, Brown and Company.
- McQuail, Dennis. (1994). *Mass Communication Theory*. New York: Sage.
- McQuail, Dennis. (2000). *Mass Communication Theory*. New York: Sage.
- McQuail, Dennis. (1994, 2000). *Mass Communication Theory*. New York: Sage.
- Merrill, John. (1974). *The Imperative of Freedom: A Philosophy of Journalistic Autonomy*. New York: Hastings House Publishers.
- Menache, S. (1990). *Vox Dei: Communication in the Middle Ages*. New York: Oxford University Press.
- Mill, J. Stuart. (1951). “*Essay on Liberty*.” En *Essential Works of John Stuart Mill*, ed. Max Lerner. New York: Bantam Books.
- Montserrat Sánchez Acero (2003). *Medios De Comunicación Y Nuevas Tecnologías En Los Centros Docentes De La Provincia De Ciudad Real*. Madrid.
- Muriel, María Luisa y Gilda Rota. (1980). *Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Humanas*. Editora Andina. Ecuador.
- Porter, Gregory S. (1989). *Audience-Response Criticism and Studies of Popular Television. Reunión de la "Popular Culture Association"*. St. Louis, MO., 4, 1989.

- Rodríguez, E. (2006). *Diagnóstico de la Comunicación Interna en la Universidad de las Américas – Puebla* (UDLP). Tesis presentada para la obtención del Grado de Magister. Veracruz.
- Rogers, Everett M. (1976). “*Communication and Development: The Passing of a Dominant Paradigm*”, *Communication Research*. 3. 213-40.
- Salazar S., Lastenia. (2010). *Calidad de gestión del personal directivo en la Institución Educativa Rosa Agustina Donayre de Morey-Iquitos*, 2009.
- Villegas, Jenny. (2007). *Identidad Corporativa y estrategias de Comunicación Interna en la Municipalidad Distrital de Santa Anita (MDSA)*. Tesis para optar el título de Licenciada en Comunicación Social. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- White, Robert A. (1994). “*Communication: Meaning and Modalities.*” *End The Church and Communication*, ed. Patrick Granfield. Kansas City: Sheed and Ward.
- White, Robert A. (1996b). “*Communitarian Ethic of Communication in a Postmodern Age.*” *Ethical Perspectives* 3 (4, 1996b).
- Wedgrafía
- Capriotti, P. (2011). *Communicating corporate responsibility through the Internet and Social Media*. En Ø. Ihlen, J. L. Bartlett, & S. May (Eds.), *The Handbook of Communication and Corporate Social Responsibility* (pp. 358-378). Boston: WileyBlackwell. www.doi.org/10.1002/9781118083246
- Capriotti, P., Carretón, C., & Castillo, A. (2016). *Testing the level of interactivity of institutional websites: From museums 1.0 to museums 2.0. International Journal of Information Management*, 36(1) 97-104. www.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.10.003
- Kemp, S. (2016, 27 de enero). Digital in 2016 : *We Are Social’s Compendium of Global Digital, Social, and Mobile Data, Trends, and Statistics. We Are Social*. Recuperado 10 de junio de 2016, a partir de [www. wearesocial.com/uk/specialreports/digital-in-2016](http://www.wearesocial.com/uk/specialreports/digital-in-2016)
- Kemp, S. (2017, 24 de enero). Digital in 2017: *Global Overview. We Are Social*. Recuperado 10 de octubre de 2017, a partir de [www. wearesocial.com/specialreports/digital-in-2017-global-overview](http://www.wearesocial.com/specialreports/digital-in-2017-global-overview)
- Mancuso, G. (2006). *La comunicación mixta a partir del ciber-mundo generado por la globalización, y una de sus creaciones: el espacio virtual* [en línea]. [Consulta: marzo

2007]. Disponible en: www.emprendedoresnews.com/notaR/la_comunicacion_mixta-1856-11.html.

Miniwatts Marketing Group. (2016, 30 de junio). *Internet Usage Statistics: The Internet Big Picture*. World Internet Users and 2016 Population Stats. Recuperado 14 de noviembre de 2016, a partir de www.internetworldstats.com/stats.htm

Morales Serrano, F. (2001). *La Comunicación Interna. Herramienta estratégica de gestión para las empresas* [en línea]. [Consulta: marzo 2007]. Disponible en: <www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>

Terrén, E. (2004). *Las organizaciones educativas como sistemas de comunicación. Un enfoque micro político* [en línea]. Revista Iberoamericana de Educación N° 36 [Consulta: marzo 2007]. Disponible en: www.rieoei.org/rie36a10.htm
www./riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3790/Uso%20didactico%20de%20los%20medios%20de%20comunicacion.%20Proyectos%20educomunicativos%20en%20Tenerife..pdf?sequence=1&isAllowed=y

www.es.wikipedia.org/wiki/Canal_de_comunicaci%C3%B3n

www.descuadrando.com/Canal_de_comunicaci%C3%B3n.

www.dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/395/1/tesis%20completa.pdf www.escuelayorganizacion.blogspot.pe/2011/06/lasorganizaciones-escolares.html
www.organizacionygestionprimaria.blogspot.pe/202503_01_archive.html

www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/canalescomunicación-existen-dentroempresas/

ANEXOS

Anexo 1:**Base de datos****Resultados obtenidos en el pre y pos test del grupo experimental****Tabla 1***Resultados obtenidos en el pre y pos test del grupo experimental*

GRUPO EXPERIMENTAL		
N°	Pre	Pos
1	27	35
2	31	29
3	30	30
4	29	34
5	31	43
6	36	32
7	24	32
8	31	31
9	29	31
10	31	32
11	25	32
12	20	35
13	36	41
14	20	42
15	37	36
16	29	33
17	30	30
18	34	42
19	29	33
20	32	31
21	21	35
22	26	30
23	26	31
24	30	40
25	32	31
26	32	42

Fuente: Resultados obtenidos al procesar el test.

Resultados obtenidos en el pre y pos test del grupo control.**Tabla 2***Resultados obtenidos en el pre y pos test del grupo control Fuente: Resultados obtenidos al procesar el test.*

GRUPO CONTROL		
N°	Pre	Pos
1	21	33
2	26	30
3	35	33
4	31	36
5	33	27
6	35	33
7	29	27
8	28	37



Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

Estándares de calificación de la organización escolar de la Institución Educativa Primaria N°00621- Naranjos

I. DATOS

I.E.:
 Dirección:
 Nivel:
 ZONA: Urbana () Rural ()

PUNTAJE

II. INSTRUCCIONES

El equipo institucional, conformado por el director y docentes leerá detenidamente cada una de los ítems y por consenso marcarán con una equis (X) la alternativa que estimen conveniente.

ÍTEMES PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN ESTRUCTURAL

Nº	ASPECTOS A CALIFICAR	CALIFICACIÓN Inicial (1)	CALIFICACIÓN Intermedia (2)	CALIFICACIÓN Avanzada (3)	Puntaje
1	Organización de las escuelas	No existe una organización estructural en las escuelas.	La organización estructural debe orientarse a la organización de las escuelas.	Las organizaciones en las escuelas son indispensables.	
2	Asignaturas	La organización no toma en cuenta las asignaturas para fortalecer el aprendizaje.	La organización estructural se lleva a cabo por medio de asignaturas.	La organización da sugerencias y recomendaciones hábilmente sobre algunas asignaturas.	
3	Horarios	La organización estructural no respeta los horarios.	La organización plantea alternativas de solución frente a los horarios.	La organización estructural trata de recuperar gradualmente los horarios afectados.	

ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN FORMAL

N°	ASPECTOS A CALIFICAR	CALIFICACIÓN Inicial (1)	CALIFICACIÓN Intermedia (2)	CALIFICACIÓN Avanzada (3)	Puntaje
4	Unidades organizativas	Una de las primeras obligaciones de la organización escolar es ayudar, apoyar y estimular positivamente en las unidades organizativas dentro de la institución.	Si las unidades organizativas fomentan errores la organización escolar plantea alternativas de solución.	La organización trata de evitar los problemas antes de que aparezcan las unidades organizativas.	
5	Mecanismos formales de la organización	Existe una buena relación entre los docentes y los mecanismos formales que da a conocer la organización.	Los mecanismos formales de la organización no son tomados en cuenta por los docentes.	El 100% los mecanismos formales que presenta la organización son favorables para la institución.	
6	Estructuras de las tareas.	La estructura de las tareas en la organización no es rentable.	La estructura de las tareas dentro de la organización formal es en un 50%.	La organización tiene una buena estructura al momento de dar tareas.	
7	Estructura física del centro	En la institución educativa la estructura física es pésima.	La organización formal presenta un 40% de una estructura física adecuada.	La estructura física del centro es en un 100%	
8	Los espacios	Los espacios dentro de una organización formal son inadecuados.	Los espacios dentro de una organización escolar están en proceso.	Los espacios en una organización son adecuados.	
9	Los materiales	Los materiales de la organización están en pésimo estado.	La organización da materiales de manera frecuente.	Los materiales que obtiene una organización son rentables.	

ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN RACIONAL

N°	ASPECTOS A CALIFICAR	CALIFICACIÓN Inicial (1)	CALIFICACIÓN Intermedia (2)	CALIFICACIÓN Avanzada (3)	Puntaje
10	Relaciones profesionales	La organización trata de recuperar gradualmente las relaciones	La organización promueve el desenvolvimiento de las relaciones	La organización racional alienta a los profesionales.	
11	Relaciones personales	Se respetan las relaciones personales dentro de la organización.	La organización promueve el desenvolvimiento de las relaciones personales.	La organización escolar racional contribuye al desarrollo de las relaciones personales.	

ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN PROCESOS

N°	ASPECTOS A CALIFICAR	CALIFICACIÓN Inicial (1)	CALIFICACIÓN Intermedia (2)	CALIFICACIÓN Avanzada (3)	Puntaje
12	Enseñanza – aprendizaje	La organización de procesos busca fortalecer el 30% la preparación del personal por medio de la enseñanza – aprendizaje.	La orientación considera los factores que inciden en el proceso de enseñanza aprendizaje.	La organización escolar de procesos busca fortalecer al 100% la enseñanza aprendizaje de los docentes.	
13	Curriculum	La orientación evita que el docente fortalezca su curriculum.	La organización de procesos busca fortalecer el 30% el curriculum del personal mediante capacitaciones.	La organización escolar de procesos fortalece al 100% el curriculum del personal mediante capacitaciones, talleres, etc.	

ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN CULTURAL

Nº	ASPECTOS A CALIFICAR	CALIFICACIÓN Inicial (1)	CALIFICACIÓN Intermedia (2)	CALIFICACIÓN Avanzada (3)	Puntaje
14	Valores	Los educadores buscan creativamente una organización cultural en valores para dar solución a	La organización tratar de desarrollar valores en la capacidad creadora del docente.	El director tiene que dejar de lado los prejuicios, esquemas fijos, autoritarismos para incentivar	
15	Ideas	El docente argumenta bien sus ideas a si orienta a los demás a trabajar cada vez mejor.	La organización cultural acrecienta el espíritu de superación haciendo uso de las ideas de los demás.	La organización orienta a los docentes a dar a conocer su punto de vista.	
16	Creencias	La organización cultural da solución a las creencias negativas de	La organización considera los factores que inciden en creencias positivas.	La cultura influye en las creencias de cada docente.	

ESCALA DE MEDICION

Categorías	Cualitativa	Cuantitativa
Organización Escolar altamente desarrollado	OEAD	41 - +
Organización Escolar desarrollado	OED	11 - 40
Organización Escolar regular	OER	21- 30
Organización Escolar no desarrollado	OEND	11- 20
Organización Escolar altamente no desarrollado	OEAND	00 - 10

Anexo 3

Los canales o medios de comunicación

Un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información emisor y receptor. https://es.wikipedia.org/wiki/Canal_de_comunicación

Mi propósito, como docente de nivel primaria, es fortalecer la organización escolar mediante los canales de comunicación.

OBJETIVOS

- Desarrollar, diseñar, aplicar y evaluar la gestión basada en los canales de comunicación
- Descubrir las características de los medios de comunicación.
- Investigar el rol de los medios de comunicación en la vida cotidiana.

CONTENIDOS

- Los medios de comunicación: orales escritos y electrónicos.
- La influencia de los medios de comunicación social en la vida de las personas.
 - La evolución tecnológica de los medios de comunicación.
 - La obtención de información a través de distintas fuentes
 - Formulación de preguntas.

ACTIVIDADES

- Presentación del tema: "Los medios de comunicación" a través de una presentación de diapositivas con Power point.
- Preguntas de indagación sobre los medios de comunicación.
- Presentamos un póster con imágenes de diferentes medios de comunicación.
- Pedir a los docentes que describan el póster.
- Buscar a las personas que se están comunicando.
- Observar cada objeto y anticipar lo que dice a partir de la forma, las imágenes y otros detalles.
- Jugar a los periodistas.
- Buscar información en Internet sobre los medios de comunicación.
- Exposición de los medios de comunicación.

EVALUACIÓN

El tema de los Medios o canales de Comunicación provocó gran interés en casi todos los docentes. Se notó que cada docente interiorizó sus respuestas.

TALLER N° 1

ORGANIZACIÓN ESCOLAR

ANTES:

- ❖ Diálogo para generar un clima favorable.
- ❖ Comparte el objetivo y producto de aprendizaje y las actividades a desarrollar.
- ❖ **OBJETIVO/PROPÓSITO:** Informarnos sobre la organización escolar para aplicarlas en la I.E
- ❖ **PRODUCTO:** Organizador gráfico que evidencie el análisis teórico.
- ❖ **DURACIÓN:** 2 HORAS
- ❖ **FECHA:** 01 DE NOVIEMBRE DEL 2019
- ❖ **PRESENTACIÓN:** Buenos días quien les habla es la licenciada Aide Giovanny Gonzales Corrales autora de la tesis titulada: “Gestión de los canales de comunicación para fortalecer la organización escolar en la Institución Educativa Primaria N°00621 – Naranjos, quien estará agradecida por su apoyo en estos dos talleres a realizar.

DURANTE:

- ❖ Recuperamos los saberes previos de los maestros a través de las siguientes preguntas:
¿Qué es una organización escolar? ¿Qué dimensiones se debe trabajar en una organización escolar? ¿Cómo se debe evaluar dichas dimensiones?
- ❖ Se brinda la información a través de diapositivas.

ORGANIZACIÓN ESCOLAR

Según D. Pedro de A Alcántara (1900:8) “Se entiende por Organización Escolar el conjunto de las disposiciones oficiales de carácter general y de medios particulares de acción por cuya virtud se establecen y se aplican los principios, las leyes y las prácticas por que se rigen las escuelas en general y particularmente consideradas.”





La Organización Escolar tiene por objeto proporcionar normas para armonizar ambientes, locales, instrumentos, material y personas en un proceso secuencial y convergente a fin de que la Orientación, Pedagogía y Didáctica sean eficaces.

(Fernández Huerta, 1973).

DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN ESCOLAR

- **Dimensión estructural**, supone la existencia de una estructura organizativa formal, haciendo referencia a cómo están organizadas las escuelas. La estructura de nuestro sistema educativo establece que la Educación Primaria está compuesta por seis cursos, que cuentan con unas determinadas asignaturas, horarios, edades... esto es de obligado cumplimiento para todos los centros, y los centros lo llevan a cabo, pero adaptándolo a sus características.
- **Dimensión formal**, tiene los siguientes roles, las unidades organizativas, los mecanismos formales de la organización destinados a que los individuos se relacionen entre sí, las estructuras de las tareas, la estructura física del centro, los espacios, los materiales... Todos estos elementos van a condicionar el resto de dimensiones, un ejemplo claro de esto, dependiendo de cómo tengamos organizado el aula podremos hacer unas actividades y no otras, si tenemos un aula con mesas de pala será muy difícil trabajar en grupo. En conclusión, la dimensión formal hace referencia a las disposiciones mínimas planteadas por la ley sobre cómo organizar la educación.
- **Dimensión relacional**, se refiere a las relaciones que se establecen en el ámbito de la escuela y las que se va a acabar basando la escuela, en la interacción y comunicación entre personas. Esta dimensión no sólo está determinada por las relaciones profesionales, sino que también lo está por las relaciones personales. La convivencia de personas supone ideas, valores y creencias diferentes que en ocasiones pueden llegar a chocar y provocar conflictos, pero lo que hay que hacer

es llegar a acuerdos, trabajar en equipo y consensuadamente para así lograr un buen clima de trabajo y poder educar mejor.

- **Dimensión procesos**, nos encontramos con que los centros escolares llevan a cabo diversas actuaciones y procesos muchos de ellos relaciones con los procesos de enseñanza aprendizaje y, por ende, ligados al currículo. Para que un centro escolar pueda funcionar, y hacerlo bien, es necesario poner en marcha procesos organizativos; procesos que, por otro lado, no están al margen del resto de dimensiones sino estrechamente ligado a ellas. Para seleccionar estos procesos debemos tener en cuenta las personas, el clima, las estructuras.
- **Dimensión cultural**, el ámbito escolar está compuesto por multitud de personas, todas ellas diferentes y en consecuencia con distintas ideas, creencias, valores, etc. Muchos de estos valores e ideas no están plasmados en documentos, sino que son implícitos y suponen parte vital de la vida escolar (cómo se entiende la sociedad, la escuela, cómo nos relacionamos con los demás...), no haciendo referencia a lo que cada uno de los miembros de la escuela opina, cree o defiende sino referidos a la cultura del centro.

INFORMAR SOBRE EL TEST

El test está conformado por 5 ítems y 16 los aspectos a evaluar:

a) ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN ESTRUCTURAL

- ✓ Organización de las escuelas
- ✓ Asignaturas
- ✓ Horarios

b) ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN FORMAL

- ✓ Unidades organizativas
- ✓ Mecanismos formales de la organización ✓ Estructuras de las tareas.
- ✓ Estructura física del centro
- ✓ Los espacios
- ✓ Los materiales

c) ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN RACIONAL

- ✓ Relaciones profesionales
- ✓ Relaciones personales

d) ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN PROCESOS

- ✓ Enseñanza – aprendizaje
- ✓ Currículo

e) **ÍTEMS PARA EVALUAR LA DIMENSIÓN CULTURAL**

- ✓ Valores
- ✓ Ideas
- ✓ Creencias

CALIFICACIÓN Y PUNTAJE		
Inicial (1)	Intermedia (2)	Avanzada (3)

ESCALA DE MEDICION

Categorías	Cualitativa	Cuantitativa
Organización Escolar altamente desarrollado	OEAD	41 - +
Organización Escolar desarrollado	OED	11 - 40
Organización Escolar regular	OER	21- 30
Organización Escolar no desarrollado	OEND	11- 20
Organización Escolar altamente no desarrollado	OEAND	00 - 10

- ❖ Contrastamos sus saberes previos con la información.
- ❖ Realizan en grupos sus organizadores gráficos de acuerdo al tema a tratar.
- ❖ Socializan sus trabajos.

DESPUÉS

REFLEXIONAMOS

- ❖ ¿Se logró el objetivo de aprendizaje?
- ❖ ¿Qué es lo que me ha permitido el logro del objetivo de aprendizaje?
- ❖ ¿Qué me falta para lograr?
- ❖ ¿Cómo lo aplicare el contenido trabajado en mi IE? ❖ ¿A qué me comprometo después de mi reflexión?

TALLER N° 2

RETROALIMENTACIÓN

DURACIÓN: 2 HORAS

FECHA: 08 DE NOVIEMBRE DEL 2019

DINAMICA: COMUNICACION ASERTIVA

RETO: Abrir el puño de su pareja en dicha dinámica.

1. Buscar su pareja.
2. Colocarse frente a frente.
3. Utilizar diferentes estrategias para lograr que su pareja abra el puño.



En el desarrollo de la dinámica se observa:

- ❖ En algunos casos gritaban a su pareja para que puedan abrir su puño y no lograban nada.
- ❖ En otros casos pedían por favor y con caricias en la mejía que abran el puño de su mano; llegando a la conclusión que cuando se habla con buenas maneras la persona logra el objetivo. Por lo tanto, debemos tratarnos con amor y de esa manera lograr la comunicación activa.



1. TEORIAS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

a. Teorías normativas (¿Cómo deberían ser los medios?)

Una teoría normativa de sociedad se refiere a cómo deberían actuar los diversos elementos de una sociedad, de acuerdo a la filosofía y valores de dicha sociedad. Por su parte la teoría normativa de medios indica cómo deberían actuar, si ciertos valores sociales se deben observar u obtener (McQuail, 2000: 8, 141-162; McQuail, 1994: 4, 121-153; White, 1994: 39, 446; Hoekstra, 1996: 5). Se refiere tanto al sistema nacional de medios en general como a lo que debe hacer cada ciudadano para que dicho sistema funcione.

b. Teoría autoritaria: transmitir la ‘alta’ cultura

Esta teoría ha predominado durante muchos siglos. Según ella en la sociedad hay una estratificación jerárquica natural desde emperadores, reyes, aristócratas, clérigos... hasta los agricultores y artesanos (‘gente de la gleba’), o desde los caciques hasta el último de la tribu. En ella cada uno tiene un papel concreto que realizar dentro de una cosmovisión sacro-religiosa (Menache, 1990) y racional.

Lippman (1955: 81) dice que en ellas funcionan “las leyes universales del orden racional”.

c. Teoría liberal

La teoría libertaria aparece en el s. XVII en los escritos Areopagítica (1651) del puritano rebelde John Milton. Pronto se desarrolló, primero durante el período colonial de EE.UU. y sobre todo después de su independencia. También se apoya en On Liberty de John Stuart Mill (1859), quien defiende el derecho a no ser imparcial en un juicio y el derecho a equivocarse. Otros pensadores liberales son Thomas Paine, Alexis de Tocqueville y John Merrill (1974).

d. Teoría de la comunicación comunitaria (o Teoría comunitaria de la comunicación pública)

La teoría normativa comunitaria Christians et al (1993) presenta una ética moral comunitaria, que parte de lo que el público espera de los medios, y lo que les pide para mantener su credibilidad (verdad y objetividad). Las normas éticas

comunitarias se basan más en los valores del público que en los códigos de ética tradicionales, como la propia conciencia individual.

“La nueva comunicación es más comunitaria, más organizada alrededor de las subculturas del tiempo libre y de la búsqueda de identidad. El tiempo libre es el tiempo lejos del trabajo, un tiempo que puedo llamar 'mío'. Durante él lo más importante es no 'obedecer órdenes' para aumentar la productividad), sino disfrutar de mi propia identidad y dedicarme a actividades, que revelen y desarrollen mi identidad” (White, 1996b: 207).

e. Teorías de medios, cultura y sociedad (¿Cómo son en realidad los medios?)

➤ Teorías macros

Las teorías macros son la espina dorsal de los tres grupos de teorías. Tienen una relación especial con las teorías normativas. Pero éstas son teorías éticas y filosóficas, que consideran qué se debe hacer. Las teorías macros, en cambio, son teorías empíricas, que consideran cómo en realidad se relacionan los medios con la sociedad y con sus instituciones (McQuail, 1994). Se fijan más detenidamente en los procesos de los medios a un nivel más funcional, existencial o administrativo de acuerdo a los presupuestos normativos. La contribución central de las teorías macros es triple.

Primera, indican que el papel de los medios masivos es sostener la sociedad moderna y apoyar sus funciones políticas, económicas y sociales (Porter, 1989).

Segunda, ayudan a criticar continuamente la concentración de poder y la ideología de los que lo detentan.

Tercera, ayudan a chequear y a evaluar continuamente el tipo de cultura que todos estamos creando.

➤ Teorías de Desarrollo con los Medios

De las teorías normativas mencionadas de sociedad surgen las teorías macros de "medios, cultura y sociedad", en el marco de problemas concretos de los diversos países. Una de ellas es la difusionista. Las naciones del Atlántico Norte (EE. UU. y Europa) pensaron que el resto del mundo se debía

modernizar copiando su propio modelo con un punto de vista normativo, pero neocolonialista, conciben un modelo de modernización para el resto del mundo, basado en su propia experiencia. Los medios sirven para dar a conocer su propio estilo de vida y sus propios valores, para que los países pobres los imiten en las diferentes áreas: innovaciones, educación, salud... Es la teoría difusionista (Rogers y Svenning, 1969).

➤ **Teoría de Comunicación para el Desarrollo**

La teoría clásica de Comunicación para el desarrollo decía que los medios pueden ayudar a los países subdesarrollados. Pero de hecho han ayudado poco. Por ello se está reevaluando esta teoría. El modelo de influencia de los medios era un modelo mecanicista de transmisión, que no tenía en consideración el contexto social. Rogers (1976) recomendó la participación y la convergencia y el hacer caso a las estructuras de poder local y a los valores tradicionales (Mc Quail, 2000).

3. DIMENSIONES DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

- ❖ **Orales:** son aquellos por los que circulan mensajes que utilizan código oral. Una ventaja importante del uso de canales orales es que permiten una rápida retroalimentación. Su principal inconveniente si el mensaje debe pasar por varias personas y/o grupos de personas es el potencial de distorsión. Cada comunicación verbal también implica un mensaje no verbal, este componente tal vez lleve el mayor significado, por lo cual no puede dejar de ser analizado. La comunicación oral casi siempre va acompañada de la no verbal, en casos de que las dos sean acordes, actúan reforzándose mutuamente. Sin embargo, cuando los indicativos no verbales son inconsistentes con el mensaje oral, el receptor se confunde y la claridad de éste disminuye.
- ❖ **Escritos:** son aquellos por los que circulan mensajes codificados por medio de palabras o símbolos escritos. El utilizar canales escritos puede ser importante para tener un registro permanente, tangible y verificable; y generalmente obliga a las personas a pensar con mayor cuidado lo que quiere transmitir, estarán probablemente bien pensadas, serán lógicas y claras, serán más precisas, pero requerirán más tiempo. Permite la unidireccionalidad paralela, por lo que

muchas veces no existe rápidamente evidencia de retroalimentación en relación a que el mensaje se ha recibido y comprendido.

- ❖ **Electrónicos:** son aquellos por los que circulan mensajes que utilizan código electrónico, por ejemplo, circuitos cerrados de televisión, videoconferencias, programas multimedia y todas las tecnologías vinculadas a internet. Las tecnologías vinculadas a Internet sin duda son los canales electrónicos que han tenido un mayor crecimiento en las últimas décadas.

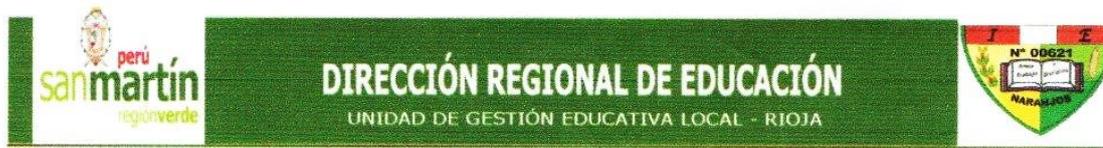
4. CANALES DE COMUNICACIÓN

Un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información emisor y receptor.

"El canal de comunicación es el vehículo que transporta los mensajes de la fuente al receptor; el eslabón físico entre quien envía el mensaje y el receptor del mismo" (Fernández Collado Carlos, 1997).

Anexo 4

Constancia de aplicación de instrumento de investigación



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 00621 CON CÓDIGO MODULAR N° 0834838, DEL DISTRITO DE PARDO MIGUEL NARANJOS, PROVINCIA DE RIOJA, REGIÓN SAN MARTÍN

HACE CONSTAR:

Que, la **Profesora AIDE GIOVANNY GONZALES CORRALES**, identificada con DNI N° 40658940, domiciliada en el Jr. Venecia S/N – Rioja, **ha realizado su Instrumento de Investigación, en su Tesis denominada "GESTIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LA ORGANIZACIÓN ESCOLAR", en nuestra I.E. N° 00621 – Naranjos.**

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Naranjos, 20 de noviembre de 2017.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 00621
Prof. Roberto Mejía Rojas
DIRECTOR I.E. N° 00621
C.M. 1027709358

Anexo 5

Iconografía del proceso de investigación

Docente recibiendo el test



Investigadora orientando a los docentes en la resolución de los test



Investigadora supervisando la resolución de los test



Investigadora supervisando la culminación de la resolución de los test