

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



MAESTRÍA MENCIÓN GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS

**LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO EDUCATIVO DELIA GÓMEZ DEL SEGUNDO
CICLO DEL NIVEL SECUNDARIO EN EL PERIODO ESCOLAR 2018-2019.**

Informe Final de Investigación Presentado como Requisito para Optar por el Título de Magister en
Ciencias de la Educación Mención Gestión de Centros Educativos.

SUSTENTANTE

Deborah Lidenny Vásquez Martínez

ASESORA

DRA. MIRIAM MENA

RESPONSABILIDAD

LAS OPINIONES CONTENIDAS EN EL PRESENTE INFORME
FINAL DE INVESTIGACIÓN SON DE EXCLUSIVA
DE SU AUTORA. LA UAPA COMO
INSTITUCIÓN NO SE RESPONSABILIZA CON LOS
PLANTEAMIENTOS QUE AQUÍ APARECEN

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
NOVIEMBRE, 2020**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	I
ABSTRACT	II
INTRODUCCIÓN	V
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Sistematización del problema	2
1.4. Objetivo general	2
1.5. Objetivos específicos	3
1.6 Justificación	3
1.7 Descripción del contexto	4
1.7.1 Municipio de Imbert.....	4
1.8 Delimitación	5
1.9 Limitaciones	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Bases teóricas que sustentan la investigación	13
2.2.1 La Comunicación	13
2.2.2 Canales de comunicación formal	16
2.2.3 La comunicación efectiva	18
2.2.4 Competencia comunicativa del gerente educativo	22
2.2.5 Comunicación organizacional	23
2.2.6 Clima organizacional	24
2.2.7 Relaciones personales	26
2.2.8 Toma de decisiones	27
2.2.8 Estrategias de comunicación	29
2.2.9 Recompensa por desempeño	31
2.2.10 Tipos de clima organizacional	32
2.2.11 Dimensiones del clima	36
2.2.12 Teorías que sustentan la investigación	37
2.2.13 Tabla de operacionalización de las variables	39

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Enfoque, diseño y tipo de investigación	44
3.1.1 Enfoque	44
3.1.2 Diseño de investigación.....	45
3.1.3 Tipo de investigación.....	46
3.2 Técnicas e instrumentos.....	46
3.3 Población y muestra	47
3.4 Validación y confiabilidad	47
3.5 Procedimiento para la recolección de datos.....	48
3.6 Procedimiento para el análisis de los datos	50
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 Análisis e interpretación de los resultados	52
4.2 Interpretación de la entrevista aplicada al Director(a) del Centro.....	63
4.3 Análisis de los resultados	64
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFIA	76
ANEXOS	
Anexo 1. Instrumentos	

Comunicación Efectiva

RESUMEN

La comunicación en el proceso de integración y participación, vista desde el punto personal y afectivo dentro del entorno escolar, enmarcado en crear una comprensión integral del trabajo cooperativo. De modo complementario, el clima organizacional es un conjunto de factores intrínsecos y extrínsecos que afectan al ambiente laboral que dan un carácter único a la organización y es percibido por los miembros de la misma a través de distintas dimensiones. Por lo que, la presente investigación tuvo como objetivo general, analizar la incidencia de la comunicación efectiva en el clima organizacional del Centro Educativo Delia Gómez.

Esta investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Es de tipo descriptivo, bibliográfico y de campo; con el fin de recolectar los datos en un espacio de tiempo determinado, describir cada una de las variables y analizar su incidencia e interrelación. Como técnica usamos la entrevista y el instrumento que se va aplica es el cuestionario. Además, se contó con una población de catorce (14) personas, diez (10) docentes de distintas áreas y cuatro (4) del Equipo de Gestión o Administrativo.

Debido a que el número de docentes y el Equipo de Gestión del Centro Delia Gómez es pequeño, no se tomaron muestras, por lo que se trabajó con la totalidad de la población. Con relación a los resultados obtenidos en la investigación, el análisis se realizó a través de la estadística descriptiva, luego se relacionaron con las variables para ver si los objetivos se cumplieron.

Esta investigación concluyó que en el Centro Educativo Delia Gómez no existe una comunicación efectiva y el clima organizacional inestable e insostenible. Las buenas relaciones son poco fomentadas, la socialización y búsqueda de soluciones ante situaciones que afectan el clima escolar son escasas y el seguimiento en cuanto a los incentivos no existe. Quienes dirigen muestran poco empoderamiento de sus funciones y reflejan poca capacitación en sus cargos.

CONCLUSIONES

Al término del estudio sobre la incidencia de la comunicación efectiva en el clima organizacional del Centro Educativo Delia Gómez, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

El mayor porcentaje de los encuestados, tanto docentes como equipo de gestión del Centro Educativo pertenecen al sexo femenino, con un rango de edad de 28 a 43 años, tienen más de 5 años laborando en la institución, son licenciados y la mayoría poseen maestría, lo que contribuye al desarrollo y mejora de la educación.

De acuerdo al **objetivo No. 1. Determinar el nivel de comunicación entre el personal administrativo y docente del Centro Educativo Delia Gómez**, se concluye que la comunicación en dicho centro no es constante, pues la mayoría de los miembros del equipo de gestión y docente dicen que a veces fluye comunicación, ya que el director a veces les comunica sobre las decisiones que asume.

Los docentes no reciben orientaciones sobre las metas a cumplir en la escuela, solo se les dan los procedimientos para referir a un estudiante, donde es de gran importancia y relevancia que los empleados tengan conocimiento de los aspectos u objetivos a cumplir. A esto se le añade que no se ejerce la democracia en el centro.

En conclusión a este objetivo se puede destacar que el nivel de comunicación es bajo entre el personal docente y administrativo, lo que implica que el ambiente interno de esta institución no es el más acorde para transmitir las ideas, conocimientos y una mayor participación de todos, que es lo que influye para que se dé un clima organizacional efectivo.

Con relación al **objetivo No. 2. Identificar las principales dificultades que se presentan en el centro educativo por la falta de comunicación**, los resultados arrojan que a veces se mantienen informados de las situaciones que deben ser atendidas, lo que ha provocado que exista una falta de colaboración de los empleados

en la escuela, asumiendo una actitud pésima e indiferente ante una problemática con el director u otros docentes.

En conclusión, los principales problemas o dificultades existentes son: el trato que la Directora tiene hacia los docentes y todo el personal, y la escasa disposición que tienen los docentes en colaborar. Los efectos que produce el clima de la labor docente están vinculados a los límites del entorno, la comunicación asertiva, la relación interpersonal, el compromiso, la estabilidad y los comportamientos de los docentes dentro del ámbito académico.

De acuerdo al **objetivo No. 3. Verificar las estrategias innovadoras que utiliza el centro educativo para lograr una comunicación efectiva**, se evidenció que en el centro educativo no han mostrado interés en realizar estrategias innovadoras, capaces de motivar a su personal, ya que escasamente se motiva al personal para que realicen trabajos en equipo, ni se realizan actividades para fomentar la empatía y la confianza entre los empleados.

Los mensajes transmitidos por el Director no son entendidos por todos los docentes de manera clara, ya que el modelo de comunicación empleado por el Director de la escuela no facilita la unificación de criterios entre todos los miembros.

Se arribó a la siguiente conclusión: el uso de estrategias que impacten la vida del personal se hace primordial en este tiempo, ya que en un centro educativo debe existir armonía entre el personal para lograr un trabajo de calidad. Cosa que el centro educativo Delia Gómez carece.

En cuanto al **objetivo No. 4. Determinar el clima organizacional que se evidencia en el centro educativo Delia Gómez**, el clima laboral que impera en la escuela es cerrado, ya que el Director(a) a veces socializa con los docentes las decisiones a tomar, dejándoles ver que tomará en cuenta algunas de sus opiniones, pero al final no lo hace.

En el centro educativo no se motiva a los docentes ni se valora su desempeño. Por tanto, no existe una buena relación personal entre los docentes y el Director(a).

Por otro lado, se demostró que la institución no propicia oportunidades de desarrollo profesional a su personal.

En conclusión, se demostró que, en la escuela, el clima laboral no es saludable para los empleados.

Con el **objetivo general de analizar la incidencia de la comunicación efectiva en el clima organizacional del Centro Educativo Delia Gómez**, se puede concluir que quienes se encargan de la gestión en los centros educativos inciden considerablemente en el clima escolar, pues son quienes deben propiciar la buena comunicación, que sea efectiva y constante, fomentar las buenas relaciones, ser mediadores, capacitarse de manera constante para poder dar un seguimiento y acompañamiento de calidad, así como fomentar a que los docentes también se capaciten. Son quienes deben velar que el ambiente escolar se mantenga agradable para quienes conviven en él e implementar estrategias que permitan mejorar cada día el clima escolar para una educación de calidad.

En el Centro Educativo Delia Gómez quienes realizan la gestión Institucional no cumplen con estos requisitos, ya que no existe una comunicación efectiva y el clima organizacional inestable e insostenible. Las buenas relaciones son poco fomentadas, la socialización y búsqueda de soluciones ante situaciones que afectan el clima escolar son escasas y el seguimiento en cuanto a los incentivos no existe. Quienes dirigen muestran poco empoderamiento de sus funciones y reflejan poca capacitación en sus cargos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, R. y Otros (2005). *Comunicación Organizacional*. (8ª ed.). Editorial Mc Graw Hill.
- Arias, C. (2003). *La Comunicación entre los Directores, Docentes y sus Influencias en el Clima Organizacional de las Instituciones Escolares en la Tercera Etapa de Educación Básica*. Trabajo de Grado de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. (5ª ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Bolívar, A. (1995). *El conocimiento de la enseñanza. Epistemología de la investigación curricular*. Granada: Force/Universidad de Granada.
- Borjas, F., y Vera, L. (2008). *Funciones Gerenciales del Director de las Escuelas Bolivarianas* [artículo en línea]. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales, Negotium*. Fundación Unamuno, Venezuela. Disponible en: <http://www.revistanegotium.org.ve/11/Art4.pdf> [consulta: 2012, marzo 20]
- Cantoni, F. (2002). *Factor Humano en la Organización* Círculo de lectores S.A. Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. México. Mc Graw-Hill.
- Claret, A. (2009). *Cómo hacer y Defender una Tesis*. (15ª ed.) Caracas: Editorial Texto.
- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la Administración*. (6ª ed.). México: Cengage Learning.
- Delgado, M. (2001). *La organización y gestión del centro educativo: análisis de casos prácticos*, Madrid, Editorial Universitas, S.A.
- Díaz, E. (2006). *El Desempeño Gerencial del Director Escolar y su Efecto en el Clima Organizacional en la Unidad Educativa Colegio Calazans, Valencia – Estado Carabobo*. Tesis de Maestría No Publicada. Dirección de Estudios de Postgrado. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Carabobo.
- Druker, P (1994). *Gerencia de la Empresa*. Editorial Sudamericano. Argentina. Fermín (1991). *El Clima Organizacional en Cuatro Instituciones de Educación Superior, una Percepción de los Estudiantes*.
- Goncalve, A. (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional* Sociedad Latino Americana para la Aalidad (SLC.).
- Guevara, W. (2005). *La Comunicación Efectiva en el Desarrollo del Clima Organizacional del Área Administrativa de la Dirección de Estudios Básicos en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo*. Tesis de Maestría No Publicada. Dirección de Estudios de Postgrado. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo.

- Hebb y Thomson. (1990) "Psicología" Juárez, México: Editorial Interamericana.
- Hellriegel, D. y Slocum J. (2009). Comportamiento Organizacional. (12ª ed.) México: Cengage Learning editores.
- Hernández, O. (1997). El Clima Organizacional y el Desempeño en el Campo Laboral de los Docentes de Preescolar del Municipio Escolar Integrado N° 11 del Estado Aragua. Trabajo de Grado de la Universidad Bicentenario de Aragua. Maracay. Aragua.
- Maxwell, J. (2006). Desarrolle el Líder que está en Usted. Nashville, EE.UU. Grupo Nelson.
- Maxwell, J. (2007). Las 21 Cualidades Indispensables de un Líder. (3ª ed.) Nashville, EE.UU. Grupo Nelson.
- MINERD. (2014). *Diseño curricular nivel Primario Segundo ciclo*. Santo Domingo,
- Ministerio de Educación de la República Dominicana. (1997). *Ley Orgánica de Educación 66-97*. Santo Domingo Rep. Dom.: Editora Alfa y Omega.
- Noriega, M. (2006). Gestión Comunicacional entre la Gerencia Académica y el Personal Docente del Instituto Universitario de Tecnología de Valencia. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Pasquali, A. (1979). Comprender la Comunicación. Monte Ávila Editores. Caracas.
- Quintero, E. (2013). *La comunicación efectiva en los ambientes virtuales: un compromiso del asesor para integrar al alumno a los cursos en línea*. Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia. Núm. 10. P. 123-125.
- Quiñonez, E. (2009). Formación Gerencial Basada en Competencias del Personal Directivo de los Centros de Educación Inicial Estadales de Municipio Valencia del Estado Carabobo. Tesis de Maestría No Publicada. Dirección de Estudios de Postgrado. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Carabobo.
- Rey, R. (2020). Municipio de Imbert de la Provincia de Puerto Plata. Recuperado de [https://www.conectate.com.do/articulo/imbert-puerto-plata-republica-dominicana/\(20/09/2020\)](https://www.conectate.com.do/articulo/imbert-puerto-plata-republica-dominicana/(20/09/2020))
- Ribeiro, L. (2005). Comunicación Eficaz. 8va. ed. Barcelona: Urano.
- Robbins, S. (1.999). Comportamiento Organizacional: Controversias y Aplicaciones México–Prentice Hispanoamérica.
- Robbins, S. (1994). Comportamiento Organizacional. México Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (1998): La Administración en el mundo de hoy: México Prentice HALL

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. (4ta. Ed). Pearson Educación, México.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. (10ª ed.) México: Pearson Educación.

Serna, H. (2003). *Gerencia Estratégica*. Bogotá D.C.: Panamericana Editorial Ltda - 3R Editores.

UNESCO, (2013). Oficina Nacional Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Análisis sobre el clima escolar. Gobierno de España: Santillana

Vargas, J. (2006) Teoría de la Acción Comunicativa: Jurgen Habermas [artículo en línea]. Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C., México. Obtenido en agosto 12, 2020. Disponible en: http://www.conductitlan.net/jurgen_habermas.ppt.

Varona. E.(2015).Observaciones lexicológicas y gramaticales. Madrid. Cultura S.A. de C.V.

Comunicación Efectiva

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do