

SI-E2-03
C741
C.3

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Educación
Licenciatura en Administración Educativa



La Comunicación Eficaz Dentro de las Instituciones Educativas
(Seminario de Integración Informe Final)

Vivian Ana Belle Arana Pérez
Virginia Paola Argueta Dardón
Uthzie María Casasola Ramos
Alba Leticia Díaz Duarte
Mara Emperatriz Flores Díaz
Mónica León Madrazo
Jacqueline Lissette Medrano Cajas
Leslie Paola Méndez Hernández
Anna Katharine Micheo May
Mónica Faviola Ortiz Escobar
Felipe de Jesús Sandoval Gómez
Karla Patricia Vásquez Calderón



Marzo 2008

B. Upana I - 3527-2008 C.3

La Comunicación Eficaz Dentro de las Instituciones Educativas
(Seminario de Integración Informe Final)

Vivian Ana Belle Arana Pérez
Virginia Paola Argueta Dardón
Uthzie María Casasola Ramos
Alba Leticia Díaz Duarte
Mara Emperatriz Flores Díaz
Mónica León Madrazo
Jacqueline Lissette Medrano Cajas
Leslie Paola Méndez Hernández
Anna Katharine Micheo May
Mónica Faviola Ortiz Escobar
Felipe de Jesús Sandoval Gómez
Karla Patricia Vásquez Calderón

Licda. Elisaída de Andrino (Asesora)

Marzo 2008

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Educación
Licenciatura en Administración Educativa



Área General
Ética y Valores
(Seminario de Integración)

Vivian Ana Belle Arana Pérez
Virginia Paola Argueta Dardón
Uthzie María Casasola Ramos
Alba Leticia Díaz Duarte
Mara Emperatriz Flores Díaz
Mónica León Madrazo
Jacqueline Lissette Medrano Cajas
Leslie Paola Méndez Hernández
Anna Katharine Micheo May
Mónica Faviola Ortiz Escobar
Felipe de Jesús Sandoval Gómez
Karla Patricia Vásquez Calderón

Marzo 2008

Contenido

Resumen	1
Introducción	3
Ética y Valores	4
1.1 Ética	5
1.2 Ética y educación	6
1.3 Valores	6
1.4 Valores humanos	7
1.5 Concepto de Valor	7
1.5 Características de valores	8
1.6 Código de Ética del Profesional de la Docencia	9
1.7 Exigencias del Ejercicio Profesional	11
Conclusiones	12
Fuentes	13

Área Pedagógica
Calidad Educativa
(Seminario de Integración)

Vivian Ana Belle Arana Pérez
Virginia Paola Argueta Dardón
Uthzie María Casasola Ramos
Alba Leticia Díaz Duarte
Mara Emperatriz Flores Díaz
Mónica León Madrazo
Jacqueline Lissette Medrano Cajas
Leslie Paola Méndez Hernández
Anna Katharine Micheo May
Mónica Faviola Ortiz Escobar
Felipe de Jesús Sandoval Gómez
Karla Patricia Vásquez Calderón

Licda. Elisaída de Andrino (Asesora)

Marzo 2008

Contenido

Resumen	1
Introducción	2
Área Pedagógica	3
1. Calidad Educativa	3
1.1 Antecedentes Históricos	3
1.2 Concepto	3
1.3 Implicaciones	4
Conclusiones	6
Fuentes	7

Resumen

El mundo de hoy exige que se desarrolle en los alumnos diferentes habilidades que los hagan ser seres competentes, productivos, funcionales y capaces de adaptarse y dar soluciones, a conflictos de la manera más eficaz y eficiente.

Es por ello que en base a estas exigencias se han planteado nuevas políticas educativas que buscan con ello mejorar la calidad de los procesos, recursos, elementos, contenidos y métodos pedagógicos. Ante este desafío la UNESCO subraya que la educación tiene como fundamento cuatro grandes pilares o aprendizajes los cuales son: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir con los demás y aprender a ser.

Al tomar al ser humano como un todo y desarrollar en él todo el potencial intelectual y espiritual estaremos brindando educación de calidad. Esto a la vez debe ser consecuencia de la planificación de los objetivos que se desea alcanzar y las estrategias que se deben llevar a cabo para alcanzarlos.

Guatemala no esta alejada de buscar la calidad educativa. La Ley de Educación Nacional en el capítulo II artículo 2 en el inciso a. al inciso m., menciona que la educación tiene como fin proporcionar una educación integral que prepare al alumno para el trabajo, la convivencia social y le permitan acceso a otros niveles de vida. Por lo anterior es obligación de las entidades educativas de proporcionar a los alumnos y alumnas, herramientas útiles para ser competentes en el ámbito laboral futuro, no solo en nuestro país sino que también a nivel internacional.

Introducción

Es bien sabido que la educación es base fundamental del desarrollo de los países y de las sociedades. Actualmente vivimos en una época en la cual, en el ámbito pedagógico se nos presentan desafíos cada vez mayores. Existe un avance continuo en el área tecnológica y el área de comunicación lo que trae como consecuencia un mundo globalizado. La misión de la educación entonces se torna un reto, ya que su objetivo debe ser desarrollar diferentes habilidades en los alumnos para que sean competentes, funcionales y productivos en este mundo de cambio constante.

El en libro *Gestión y Calidad en Educación* de María Teresa Lepeley, la autora hace una breve reseña histórica la cual ilustra la evolución que ha tenido la educación y el concepto de calidad en educación que se ha tenido a través del tiempo. Hasta finales del siglo XX la idea de calidad educativa era centrada en la cantidad. Mientras mayor tiempo, más cursos, mayor inversión en educación, más tareas etc. la educación era considerada como de mayor calidad. Al inicio del siglo XXI el desarrollo económico, comercial, la comunicación, la información y el conocimiento generaron nuevos paradigmas en cuanto a educación, los cuales demandan más de las instituciones educativas para que formen personas críticas, creativas, innovadoras, emprendedoras etc.

Los alumnos de la Licenciatura en Administración Educativa, estamos concientes que la tarea pedagógica que nos aguarda en el desempeño de nuestras labores profesionales futuras es compleja, ya que como guías de instituciones educativas nuestra misión será brindar una educación de calidad la cual ayude al progreso de nuestro país. Es por esto que a continuación se presenta nuestro informe del área pedagógica que forma parte del trabajo de seminario de integración “La Comunicación Eficaz Dentro de las Instituciones Educativas”, ya que sabemos que tener una comunicación eficaz dentro de las instituciones, traerá como consecuencia una mejora en la calidad de la educación que se brinde en las instituciones educativas en las cuales laboramos.

Área Pedagógica

1. Calidad Educativa

1.1 Antecedentes Históricos

El concepto de calidad educativa resulta relativamente reciente en la literatura pedagógica. A través de los años se han dado mejoras en educación implantando diferentes políticas educativas y empleando diferentes métodos pedagógicos. María Teresa Lepeley en su libro *Gestión y Calidad en Educación* describe que inicialmente la educación buscó fortalecer lo relacionado a la cantidad, creando más escuelas y facilitando el acceso a la educación al mayor número de personas. A partir de la Segunda Guerra Mundial en los países desarrollados se impulsan mejoras cualitativas en la educación, introduciendo contenidos más amplios y actualizados y mejores métodos pedagógicos.

Actualmente las condiciones creadas por la llamada Era del Conocimiento, generan una demanda de capital humano con capacidades específicas, lo cual crea grandes desafíos para los sistemas educativos. El informe Delors (UNESCO, 1996), subraya que la educación tiene como fundamento cuatro grandes pilares o aprendizajes los cuales son: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir con los demás y aprender a ser. Todo esto significa que para lograr la calidad educativa, la educación debe ser integral y que la calidad educativa en sí, debe perseguirse por medio de estrategias integrales que abarquen todos los aspectos fundamentales que comprenden el proceso educativo.

1.2 Concepto

En el curso de *Gestión de la Calidad Educativa*, pudimos entender que la calidad es una característica que indica perfeccionamiento, mejora y logro de metas. Además lograr calidad requiere de esfuerzo constante, inversión de recursos económicos y humanos. Según María Teresa Lepeley en su libro *Gestión y Calidad en Educación* “La calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios, es decir

Conclusiones

- La administración está centrada en diferentes funciones administrativas entre las cuales están la planeación, la organización, la ejecución, el control y la dirección entre otras. La comunicación es vital para relacionar las funciones administrativas y llevarlas a cabo de una manera eficaz.
- Una buena administración es clave para el éxito o fracaso de las organizaciones educativas, es por esto que deben contar con un administrador educativo, o persona con conocimientos administrativos pero también con conocimientos en educación quien dirija a la institución educativa hacia la consecución de sus metas y objetivos.
- La comunicación es la base de toda buena administración, ya por medio de la comunicación todas las personas que conforman la comunidad educativa se relacionan para alcanzar un fin común.
- Para que una organización educativa alcance sus metas, es imprescindible que todos los miembros de la comunidad educativa estén en sintonía y conozcan que es lo que la organización pretende alcanzar y la forma de hacerlo, es por esto que deben estar los canales de comunicación abiertos en todas direcciones y la información útil, necesaria y clara debe fluir libremente.
- Los administradores educativos deben hacer uso de la comunicación oral y escrita y utilizar herramientas que le permitan recolectar información que le servirá para la toma de decisiones.
- El clima organizacional de una institución educativa debe ser un clima agradable y sano, esto se logrará cuando las personas tengan información a su alcance para conocer el entorno en el cual laboran, y les dará un sentimiento de estabilidad y confianza, hacia los altos mandos y en general hacia todos los miembros de la comunidad educativa.

Fuentes

Hellriege, D. (2005). *Administración: Un Enfoque Basado en Competencias*. México. Thomson.

Koontz, H. (1994). *Administración*. México. McGraw Hill.

Lemus, L. (1975). *Administración y Dirección de Escuelas*. Argentina. Editorial Kapeluz.

Notas tomadas del curso de Administración General.

Notas tomadas del curso de Organización de Centros Educativos.

Notas tomadas del curso de Nuevas Tendencias Administrativas.

Notas tomadas del curso de Recursos Humanos.

- Los administradores educativos deben estar pendientes de derribar las brechas que impidan la comunicación, ya que ésta es la base de cualquier organización. Las personas intercambian ideas e información, interactúan, solucionan problemas, influyen en las opiniones de otros, promueven acción, aprenden, enseñan etc. y todas estas acciones y muchas más acciones vitales son posibles únicamente gracias a la comunicación.

Resumen

Administración es definida por Harol Koontz como el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en equipo, logren eficientemente los objetivos seleccionados.

Los administradores tienen la responsabilidad de emprender acciones que permitan a éstos individuos a hacer sus mejores aportaciones a los objetivos de la organización. La administración se aplica a todo tipo de organizaciones incluyendo las organizaciones educativas.

En todas las fases del proceso administrativo la comunicación es esencial y vincula a la organización con su medio ambiente. La comunicación es esencial en la selección, evaluación, capacitación, el liderazgo eficaz, la motivación, y el desempeño en general de las funciones de todos los miembros que conforman la organización. Es también mediante la comunicación que se determina si los objetivos propuestos están siendo alcanzados etc. Es evidente que la comunicación es la que hace posible la administración.

Es necesario que las instituciones educativas cuenten con administradores conscientes de la importancia de la comunicación en la organización y que su esfuerzo por alcanzar cada vez una comunicación más eficaz sea evidente para poder brindar una educación de calidad en beneficio de los alumnos y de la sociedad en general.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Educación
Licenciatura en Administración Educativa



Área Pedagógica
Calidad Educativa
(Seminario de Integración)

Vivian Ana Belle Arana Pérez
Virginia Paola Argueta Dardón
Uthzie María Casasola Ramos
Alba Leticia Díaz Duarte
Mara Emperatriz Flores Díaz
Mónica León Madrazo
Jacqueline Lissette Medrano Cajas
Leslie Paola Méndez Hernández
Anna Katharine Micheo May
Mónica Faviola Ortiz Escobar
Felipe de Jesús Sandoval Gómez
Karla Patricia Vásquez Calderón

Contenido

Resumen	1
Introducción	3
Área Administrativa	4
1.1 Proceso de Comunicación	6
1.2 Modelo del Proceso de Comunicación	6
1.3 Comunicación en las Instituciones Educativas	7
1.4 Tipos de Comunicación	8
1.5 Problemas de Comunicación	9
Conclusiones	11
Fuentes	13

Introducción

La administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. Las sociedades se han ido transformando, y con ellas han ido transformando las concepciones de administración. La administración es una actividad muy importante, que llega a ámbitos donde antes no se imaginaba, tal es el caso de la educación. Una organización educativa así como cualquier organización debe contar con una administración eficaz, tanto es la importancia de esto que el grado de éxito que tenga la empresa u organización, tiene relación directa con la calidad de administración con la que cuenta.

En la rama de educación, cada vez más autores coinciden en la importancia de aplicar los principios básicos de administración a las organizaciones educativas. Esto permitirá ayudar a elevar los estándares de calidad de la educación que se brinde en la institución y cumplir con los objetivos de una forma eficaz.

Luis Arturo Lemus en su libro *Administración y Dirección de Escuelas* describe la administración escolar como la acción encargada de ejecutar y lleva a la práctica las disposiciones organizativas y legales de la educación. Explica que administrar es controlar y dirigir la acción educativa. Dirigir, controlar y gobernar las actividades relacionadas con el proceso de la enseñanza y el aprendizaje. Es indiscutible entonces la importancia de la administración escolar y nosotros los alumnos de la Licenciatura de Administración Educativa de la Universidad Panamericana, estamos conscientes de la necesidad que existe que las personas que dirigen un centro educativo o instituciones relacionadas con la educación, sean profesionales especializados en el campo, razón por la cual nosotros estamos preparándonos para ser precisamente administradores educativos.

A lo largo de nuestra carrera cursos como Administración General, Nuevas Tendencias Administrativas, Administración de Recursos Humanos y Organización de Centros Educativos nos enseñaron la importancia del proceso administrativo como base para la consecución de metas institucionales y de la comunicación como factor integral y clave en la administración.

Como parte de nuestro seminario el cual pretende integrar las áreas de estudio, se presenta el informe basado en el área administrativa pilar fundamental de nuestra carrera.

Área Administrativa

Harold Koontz en su libro Administración, define el concepto de administración como el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados. Describe que los administradores son quienes tienen a su cargo la responsabilidad de promover acciones que hagan que las personas que forman parte de la organización hagan su mejor esfuerzo y que con su aporte se puedan alcanzar los objetivos institucionales propuestos. Así los administradores tienen que desempeñar diferentes funciones administrativas como planeación, organización, integración de personal, dirección, control etc.

Explica también que dentro de sus funciones el administrador distribuye o señala todas las actividades que se necesitan llevar a cabo y define cual va a ser la participación de cada miembro que trabaja en la institución. El administrador influye en las personas, toma de decisiones y en todos los procesos que realiza, hace uso de comunicación para que se coordinen los esfuerzos de todos para que contribuyan a alcanzar a las metas de la organización.

Resalta que la comunicación es el medio a través del cual se unifican las actividades organizadas, pero más allá de eso es el medio por el cual se cambia la conducta, se hace productiva la información, se lleva a cabo el cambio y se cumplen las metas. Chester I. Bernard considera la comunicación como el medio a través del cual las personas se vinculan en una organización para alcanzar un fin común.

La comunicación también es necesaria para:

- Establecer y difundir las metas de una empresa.
- Desarrollar planes para la consecución.
- Organizar recursos humanos y otros de la manera más eficiente y eficaz.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de una organización.
- Dirigir, motivar y crear un clima en que las personas desean contribuir.
- Controlar el desempeño.

La comunicación no sólo facilita las funciones administrativas, sino que relaciona también a la organización con su medio externo. Es mediante el intercambio de información como los administradores toman conciencia de las necesidades de las personas que laboran en la organización y de las que hacen uso de los servicios de ésta, la disponibilidad de quienes les proveen de servicios o productos necesarios, los intereses de todos los involucrados, las normas de los gobiernos y las preocupaciones de una comunidad etc.

La comunicación es la esencia vital de todas las organizaciones ya que toda organización es en sí, personas que la conforman y trabajan en ella. Las personas intercambian ideas e información, interactúan, solucionan problemas, influyen en las opiniones de otros, promueven acción, aprenden, enseñan etc. y todas estas acciones y muchas más acciones vitales son posibles únicamente gracias a la comunicación. En todas las organizaciones la comunicación es tan importante que el éxito o fracaso de ellas muchas veces depende de que tan eficaz sea la comunicación dentro de la empresa. En las instituciones educativas esta es una realidad y por la naturaleza de éstas esta realidad es mayor.

Los miembros de las instituciones educativas buscan información según los intereses y necesidades que tienen para poder ubicarse en el medio donde se desenvuelven y realizar su trabajo eficientemente. Si las personas no encuentran los canales de comunicación formal abiertos, tomarán pedazos de información que encuentren y crearán su propia información incompleta basada en suposiciones. Con esto se creará un fenómeno perjudicial al clima organizacional como rumores, chismes, etc. que traen consecuencias perjudiciales en la motivación del personal, desempeño laboral, consecución de metas y menor calidad en la educación que se brinda.

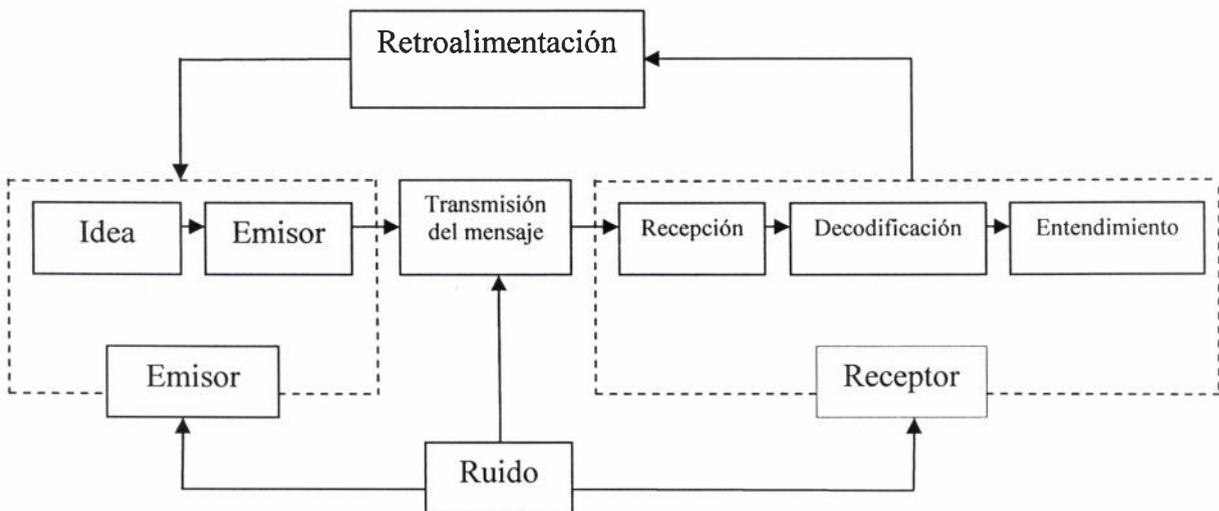
Los centros educativos deben proponer la comunicación interna para ayudar a lograr, entre todos, el proyecto educativo del centro el cual debe estar escrito y estar disponible para todos miembros de la comunidad educativa y debe estar basado en la visión misión y la filosofía de la organización educativa.

1.1 Proceso de Comunicación

La comunicación inicia con el emisor quien transmite una idea o pensamiento, lo codifica en un idioma común para que pueda ser entendido por quien lo recibe y lo envía a través de un canal (o varios canales) que vincula al emisor y receptor. El receptor es quien recibe el mensaje, y debe estar preparado y dispuesto a recibir el mensaje (entendimiento), y luego decodifica el mensaje en idea o pensamiento. El mensaje puede ser oral u escrito y el medio un memo, una computadora, un teléfono, telegrama, televisión etc. y la selección apropiada del canal es vital para que la comunicación sea eficaz.

No existe comunicación si no hay entendimiento. No podrá haber entendimiento si se tiene una mentalidad cerrada o si la información contradice el sistema de valores del receptor.

1.2 Modelo del Proceso de Comunicación



La comunicación se ve afectada por el ruido que es cualquier cosa que impida la comunicación (ruido, uso de símbolos ambiguos, estática en teléfonos, significado equivocado a las palabras, prejuicios, temor al cambio etc.) Para verificar el entendimiento es necesaria la retroalimentación.

1.3 Comunicación en las Instituciones Educativas

La comunicación en una institución educativa debe fluir rápidamente para que se puedan tomar decisiones de forma eficaz. Esta información debe ser pertinente y debe ser recabada de los superiores, de los docentes, de otros departamentos como administrativo, financiero, mantenimiento etc. y de todos los miembros de la comunidad educativa como alumnos y padres.

Los administradores, reciben mucha información, lo que los obliga clasificar la información y tomar la información que le ayude a tomar decisiones.

En el libro Administración, Koontz explica que en una organización donde existe comunicación eficaz, esta fluye en diversas direcciones hacia abajo, hacia arriba y de manera cruzada.

Comunicación hacia abajo: Fluye de las personas en niveles superiores a quienes están en niveles inferiores en la jerarquía organizacional. Se presenta en una atmósfera autoritaria mayormente y el flujo de información toma mucho tiempo para llegar a los niveles deseados. En forma oral, las instrucciones pueden hacerse por medio de discursos, juntas, el teléfono, altavoces e incluso el rumor. En forma escrita se pueden girar las órdenes por medio de memorándums, cartas, manuales, panfletos, declaraciones de políticas, procedimientos y tableros electrónicos de noticias.

Comunicación hacia arriba: Los subordinados acuden a sus superiores y sube por la jerarquía organizacional, el problema se observa cuando existe alguna pérdida o trastorno en información que debe llegar hacia las autoridades finales o quienes deben tomar las decisiones, porque puede llegar distorsionada o incompleta. La dirección debe conocer a cabalidad cada uno de sus departamentos. La comunicación hacia arriba suele ser de índole no directiva y generalmente se encuentra en medios organizacionales democráticos y participativos. Los medios tradicionales de comunicación ascendente (además de la cadena de mando) son los sistemas de sugerencias, los procedimientos de apelaciones y quejas, los

sistemas de denuncias, las sesiones de asesoría, la fijación conjunta de objetivos, el rumor, las reuniones de grupo, a práctica de políticas de puertas abiertas, los cuestionarios de moral, la entrevista de salida y el protector del interés público.

Comunicación cruzada: Incluye el flujo horizontal de información con personas de un mismo o similar nivel organizacional, y el flujo diagonal, con personas de diferentes niveles que no tienen relaciones directas de autoridad o subordinación. Este tipo de flujo se utiliza para acelerar el flujo de información, para mejorar el entendimiento y para mejorar esfuerzos que conlleven al logro de objetivos organizacionales.

Muchas veces, la información tiende a no seguir la cadena de mando y es necesario adoptar medidas que eviten problemas potenciales. La comunicación cruzada debe basarse en ciertos principios, las relaciones cruzadas se alentarán siempre que sean apropiadas, teniendo en cuenta que los docentes no harán compromisos más allá de su autoridad y mantendrán informados a los administradores (coordinadores, directores etc) sobre actividades inter departamentales importantes.

1.4 Tipos de Comunicación

Comunicación escrita: Tiene la ventaja de ofrecer registros, referencias y defensas legales, pero puede ser un medio para acumular montañas de recursos como el papel. Los mensajes escritos podrían ser expresados inadecuadamente y no producir retroalimentación inmediata. Por ello es posible que se requiera mucho tiempo para saber si un mensaje ha sido recibido y entendido adecuadamente.

Comunicación oral: Puede ser formal o no formal y planeada o accidental. Permite el intercambio rápido con retroalimentación inmediata. Las personas pueden formular preguntas y clarificar puntos, además que se puede notar el efecto que causa la información, pero la mayor desventaja es que no siempre ahorra tiempo.

Comunicación no verbal: Son las caras y los gestos corporales que se emiten como consecuencia de una reacción. La comunicación no verbal debe apoyar a la verbal.

1.5 Problemas en la Comunicación

Existen brechas de comunicación y este es uno de los problemas más importantes, ya que por lo general son síntomas de problemas más profundos. Los administradores deben buscar las causas de los problemas de comunicación para dar una solución efectiva. Entre las brechas de comunicación más comunes en las instituciones educativas se encuentran:

Falta de Planeación al pensar, planear y definir el propósito del mensaje. Es importante seleccionar el canal más idóneo y elegir el momento apropiado ya que pueden mejorar el entendimiento y de esta manera reducir la resistencia al cambio.

Suposiciones no clarificadas que pueden producir confusión a la pérdida de buena voluntad.

Distorsión semántica deliberada o accidental cuando existen mensajes ambiguos, que se prestan a confusión.

Mensajes mal expresados que son consecuencia de la falta de claridad y precisión, para lo que se debe tener un mayor cuidado al codificar el mensaje.

Pérdidas por la transmisión y una mala retención que hace necesaria la repetición del mensaje y el uso de varios canales. Es por eso que los administradores deben utilizar a veces más de un canal para comunicar el mismo mensaje.

Falta de atención y evaluación prematura, es una tendencia común de juzgar, aprobar o rechazar lo que se dice, en lugar de tratar de entender el cargo de referencia de quien habla. Los administradores deben escuchar sin realizar juicios apresurados, escuchar con simpatía y empatía puede reducir frustraciones diarias en la vida organizacional y producir mejor comunicación y por ende mejor desempeño.

Comunicación impersonal, se puede evitar con mayor comunicación cara a cara en un medio de apertura y confianza. Requiere disposición de los administradores a participar en la comunicación directa.

Desconfianza, amenazas y temor quebrantan la comunicación, y hará que cualquier mensaje será visto con escepticismo. El administrador debe crear un clima de confianza, que facilite la comunicación franca y abierta.

La sobrecarga de información puede hacer que las personas no consideren cierta información y que cometan errores al procesarla. La percepción selectiva hace que las personas escuchen lo que quieren oír e ignorar otras informaciones. Los administradores deben dar la información más urgente e importante primero.

Cuando la información tiene que pasar por varios niveles en la jerarquía organizacional, tiende a distorsionarse.

4.1 Agenda Informativa

Sirve para informar a maestros sobre las actividades que se han programado para una semana, pero más detallado que en un calendario. Puede ser usada por Directores a coordinadores y de coordinadores a maestros.

Ventajas

- Sirve como recordatorio constante, para beneficiar la puntualidad en el trabajo y el estar pendiente de las fechas importantes.
- Permite a la persona que la utiliza llevar un control mejor del tiempo disponible para clases y para actividades extra.
- Hay menor probabilidad de olvidos.
- Existe un control por parte del director o coordinador para ver si se están leyendo las agendas.
- Es posible solicitar la entrega de diferentes documentos en un día programado para esa semana.

Desventajas

- Los maestros o coordinadores pueden acostumbrarse y no revisar leer la información lo que doblará el esfuerzo de quien preside la reunión ya que deberá repetir la información en forma oral.
- Necesita tiempo para su preparación y reproducción de la agenda y debe ser entregada a cada uno de los participantes.
- Necesita llevar un registro escrito en el cual cada participante firme de recibido.

5. Informe

Es la comunicación escrita que da a conocer el resultado de una revisión, investigación o estudio de un asunto. Este puede ser un informe formal, carta informe, informe formulario, etc.

Tipos de Informe

Informe formulario: Se utiliza cuando debe darse la misma información cada cierto tiempo.

Carta informe: Se usa cuando se remite a dependencias oficinas fuera del establecimiento.

Informe formal: Se utiliza cuando se trata de asuntos de importancia que se someten a la consideración de superiores.

Ventajas

- Es breve pero debe llevar la información pertinente de los resultados y conclusiones de la revisión, investigación, evaluación etc.
- Representa cierta economía de papel y tiempo
- Sirve como flujo de información dentro de la organización y muchas veces fuera de ella.
- Es flujo de información de doble vía.
- Sirve como base para tomar decisiones y sacar conclusiones.

6. Memorando

Documento de carácter escrito, corto en extensión que sirve para hacer recordatorios urgentes o comunicar datos con cierta importancia de manera clara y concisa. En un memorando se escribe información informal pero directa, se usa en oficinas para la comunicación interna de sus miembros. Su propósito es informar, solicitar o recordar la realización de cualquier actividad. Es utilizado en el centro educativo generalmente de autoridades hacia subalternos

Ventajas

- El documento se entrega por escrito a varias personas al mismo tiempo.
- Es breve, directo y concreto.
- Economiza tiempo.
- Se deja constancia por ambas partes de que la información fue recibida.

Desventajas

- Su información es muy concreta.
- Es informal

- Debe existir un control de entrega para asegurarse que todos los miembros recibieron la información

7. Acta

Documento legal que se prepara en el libro autorizado para el efecto y contiene descripción de actos o hechos que ocurren en un momento determinado. Se aplica para dejar constancia de actos o hechos ocurridos, considerados como parte del historial de una institución.

Los elementos que la conforman son:

Lugar, fecha y hora
Identificación de participación
Cuerpo del acta o cláusulas o puntos tratados
Cierre
Firmas de los participantes

Es importante hacer notar que en un acta, no se debe dejar ningún espacio en blanco entre líneas y párrafos. Al haber errores éstos no pueden ser borrados, tachados o corregidos con ningún tipo de corrector, sino que deben razonarse.

Ventajas

- Queda constancia de los hechos ocurridos lo que permite llevar un control o record que puede ser usado posteriormente.
- Forman parte del historial de la institución y de la persona
- La información es clara y amplia

Desventajas

- No se utiliza con frecuencia por ser muy engorrosa su transcripción
- Se cree que al levantar un acta se hace por faltas graves solamente y por esto prefieren evitar su uso

8. Notificación

Instrumento que se utiliza para informar al interesado sobre alguna gestión administrativa lo que se resolvió de ella ya sea de manera definitiva o en caso contrario se le indicará en ella el procedimiento a seguir.

Ventajas

- Queda constancia de ella
- La información es precisa

Desventajas

- No se especifica por qué se toman las acciones que se indican en ella
- Muchas veces la información no la recibe inmediatamente la parte interesada, sino la recibe otro ajeno al asunto.

9. Circulares

La circular es el escrito que se emplea para comunicar simultáneamente un mismo asunto a varias o a numerosas personas, a quienes interesa por igual. Tiene como cometido comunicar noticias exponiendo, al mismo tiempo, las causas de las mismas. Las circulares suelen escribirse en gran cantidad y en forma impresa. En una institución educativa generalmente se utilizan de las autoridades a sus subordinados o a padres de familia y alumnos.

El formato puede ser de varias formas, uno de ellos es el siguiente:

- Membrete: arriba del documento, donde se menciona el nombre de la institución.
- Circular N°: se coloca debajo del membrete, indica el número asignado administrativamente a esa circular en particular.
- Asunto: Es una breve referencia sobre lo que trata la circular.
- Lugar, fecha de emisión.
- De: Indicación de quien envía la circular
- A: Indicación de a quien se envía.
- Cuerpo: El contenido de la misma
- Frase de despedida
- Nombre, apellido y cargo

Ventajas

- Es posible lograr una redacción que permita definir bien lo que se desea expresar antes de escribirlo definitivamente en un documento para posteriormente utilizarlo.
- Se registra la información y se lleva una secuencia de las circulares enviadas.
- Permite informar a muchas personas al mismo tiempo.

Desventajas

- No hay retroalimentación inmediata.
- Puede haber una interpretación equivocada del mensaje.
- Fomenta el aislamiento

10. Recordatorio

Un recordatorio es un aviso, advertencia, comunicación o nota breve que se elabora para recordar un suceso o situación. Su propósito es facilitar la comunicación entre las personas y permitir que estas se informen de una manera sencilla, práctica y económica.

El recordatorio se caracteriza por ser un medio de comunicación ágil y sencillo, apropiado para informaciones inmediatas. Los mensajes enviados a través de recordatorios deben ser breves, con poco consumo de tiempo y esfuerzo en su lectura y referidos, sobre todo, a acontecimientos de interés inmediato para los receptores.

Es un medio de comunicación de un sólo sentido que sólo transmite información de la fuente hacia el receptor. Por ejemplo en una institución educativa se envía de Dirección a Coordinación, de Coordinación a Docentes, o de las autoridades (dirección, coordinación y maestros) a padres de familia y alumnos.

Existen varios tipos de recordatorios, entre ellos: Las notas, los boletines, pizarrones, tableros, murales, etc.

Ventajas

- Permite comunicar un mismo mensaje a varias personas a la vez.

- Es económico.
- Es inmediato.
- Permite al interesado volver a consultar la información cuando así lo desea.
- Tiene gran amplitud y cobertura.
- Es perecedero.
- Tiene carácter personal.

Desventajas

- Depende del interés de los destinatarios y de la regularidad con que estos los revisan.
- No se sabe con precisión quienes lo han recibido.
- Requiere atención y cuidado para hacerlo presentable y atractivo para que motive a los lectores.

11. Cronograma

Es el detalle minucioso de las actividades que desempeña o que va a desempeñar una empresa. Una secuencia detallada y cronológica de las actividades que se van a ejecutar para alcanzar los resultados propuestos.

Los cronogramas, al igual que los flujogramas, son aplicados en instituciones educativas y departamentos, siendo de gran utilidad debido a que ayudan a tener una visualización del desarrollo de las actividades en función del tiempo. De esta forma, establecer su secuencia y cual se ejecuta primero y cual después. Además, permite precisar cuando se inicia una actividad y cuando culmina.

Ventajas

- Reduce el tiempo y espacio para la consecución de actividades.
- Permite tener una visualización global de todas las actividades de la institución, el departamento o área.
- Permite planificar las actividades con anticipación.

Desventajas

- Cuando es de gran tamaño, no es posible portarlo para dar información precisa donde nos encontramos.
- Las personas no están siempre pendientes de revisar las actividades
- Necesita tiempo para planificar y elaborar

Esperamos que este manual sea de utilidad y beneficio para toda aquella persona que necesite establecer una comunicación efectiva en sus instituciones educativas.

Agradecemos a todas las personas que de una u otra manera colaboraron con la preparación y elaboración de este manual. En especial a la Licenciada Elisaída de Andrino asesora del Seminario de Integración por su apoyo y guía.

A la Directora del Instituto Experimental de la Asunción Madre Odesa Herrera por facilitarnos las instalaciones de su centro educativo para la presentación del Taller “Comunicación Eficaz dentro de los Centros Educativos.”

Alumnos de Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Panamericana,

Vivian Arana

Virginia Argueta

Uthzie Casasola

Alba Díaz

Emperatriz Flores

Mónica León

Jackeline Medrano

Leslie Méndez

Katharine Micheo

Mónica Ortiz

Felipe Sandoval

Karla Vásquez

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Educación
Licenciatura en Administración Educativa



Área Administrativa
Comunicación
(Seminario de Integración)

Vivian Ana Belle Arana Pérez
Virginia Paola Argueta Dardón
Uthzie María Casasola Ramos
Alba Leticia Díaz Duarte
Mara Emperatriz Flores Díaz
Mónica León Madrazo
Jacqueline Lissette Medrano Cajas
Leslie Paola Méndez Hernández
Anna Katharine Micheo May
Mónica Faviola Ortiz Escobar
Felipe de Jesús Sandoval Gómez
Karla Patricia Vásquez Calderón

Marzo 2008

Área Administrativa
Comunicación
(Seminario de Integración)

Vivian Ana Belle Arana Pérez
Virginia Paola Argueta Dardón
Uthzie María Casasola Ramos
Alba Leticia Díaz Duarte
Mara Emperatriz Flores Díaz
Mónica León Madrazo
Jacqueline Lissette Medrano Cajas
Leslie Paola Méndez Hernández
Anna Katharine Micheo May
Mónica Faviola Ortiz Escobar
Felipe de Jesús Sandoval Gómez
Karla Patricia Vásquez Calderón

Licda. Elisaída de Andrino (Asesora)

Marzo 2008

Comunicación

La comunicación es el mecanismo por medio del cual existen y se desarrollan las relaciones humanas, es decir, todos los símbolos de la mente junto con los medios para instituirlos a través del espacio y presentarlos en el tiempo.

Importancia de la Comunicación

La comunicación es un proceso verbal, escrito, visual o cualquier expresión que transmite una idea, información, pensamiento y que puede influir en las personas. Este intercambio de ideas y de información es la esencia vital de cualquier organización incluyendo las organizaciones educativas. Todos los tipos de interacción de una institución y su medio dependen de alguna forma de comunicación.

La comunicación permite auxiliar en la resolución de problemas, tener influencia sobre la opinión y promover la acción de todos los miembros de la comunidad educativa.

El ser humano por naturaleza desea aprender y conocer el medio donde se desenvuelve. Los miembros de la institución educativa, buscan fuentes de información acorde a sus intereses para poder ubicarse y realizar su trabajo de la mejor manera posible. La ausencia de información le crea incertidumbre, tensión y frustración. Si las personas no encuentran los canales de comunicación formal abiertos, tienden a crear información incompleta basada en suposiciones o en lo que escuche de fuentes "no oficiales" y así crean un fenómeno que es muy perjudicial para la institución como rumores, chismes, etc. cuyas consecuencias pueden ser perjudiciales, para la motivación del personal y para la calidad de educación que se brinda.

Propósito de la Comunicación

El propósito de la comunicación es realizar el cambio; influir la acción hacia el bienestar de la comunidad educativa y sus miembros, y es esencial para el funcionamiento interno debido a que integra todas las funciones administrativas, pedagógicas y generales.

La comunicación es necesaria para:

- Establecer, difundir y desarrollar planes para lograr los objetivos de la institución.
- Organizar recursos humanos y otros de la manera más eficiente y eficaz.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la institución.
- Dirigir, motivar y crear un clima en que los miembros contribuyan.
- Controlar el desempeño laboral y la calidad educativa.

Prólogo

La comunicación es una actividad importante y necesaria para los seres humanos. Es la forma en la cual se hace ver a los demás los deseos, intereses y necesidades, así como la forma de expresar las consecuencias que las acciones del entorno tienen en nosotros.

Toda organización en sí, es un grupo de seres humanos interactuando para conseguir un fin común. Las instituciones educativas como organizaciones, necesitan de la comunicación eficaz como un elemento vital para poder desempeñar sus labores.

Meditando en lo anterior, los alumnos de Licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Panamericana, como parte de su Seminario de Integración, consideramos de importancia conocer los aspectos que necesitan mejorarse en cuanto a la organización en general dentro de las instituciones educativas en las que laboramos.

Debido a eso, detectamos a través de encuestas realizadas, que el común denominador en las instituciones donde se realizaron las mismas, es la deficiencia de comunicación en diferentes áreas. Razón por la cual se propuso el objetivo de ayudar al mejorar este aspecto, a través de herramientas que faciliten el flujo de la información dentro de las organizaciones educativas.

Es así como elaboramos el presente manual, el cual pretende hacer conciencia sobre la importancia de la comunicación como base de un desarrollo óptimo de qué hacer educativo y al mismo tiempo proveer a las personas que lo necesiten, instrumentos prácticos y sencillos para facilitar la comunicación dentro de su institución.

Situación comunicativa

Para la que la comunicación ocurra es necesario contar con los siguientes elementos:

- Emisor, quien emite el mensaje, quien habla o escribe.
- Receptor, quien recibe el mensaje, quien escucha o lee.
- Mensaje, lo que se trasmite desde el emisor al receptor, es decir, lo hablado o escrito.

En una situación de diálogo, los roles de emisor y receptor se alternan continuamente.

Además de estos elementos, es necesario que el emisor y el receptor compartan una misma lengua), de manera que el mensaje tenga sentido para el receptor.

Al mismo tiempo, el emisor debe tener la intención de comunicar, el receptor debe estar dispuesto a recibir y comprender el mensaje y debe existir un medio físico que permita que el mensaje viaje de uno a otro (canal).

Si el emisor y el receptor están distantes, se recurre a otros canales: cartas, teléfono, fax, televisor, radio, computador, uso de tecnología de la información y de la comunicación (TICS) para que el mensaje llegue a su destinatario.

Para que la comunicación se dé en buena forma, es importante que el canal esté despejado. Si éste se cierra, el intercambio de información se interrumpe.

Cada vez que hay interferencias en el canal (exceso de ruido, varias personas hablando al mismo tiempo, textos mal redactados, etc.) resulta muy difícil comunicarse.

Tipos de Comunicación

Según el lenguaje o sistema de signos utilizados por el emisor para transmitir un mensaje, la comunicación puede clasificarse en: no verbal y verbal

La comunicación no verbal: Es la que se lleva a cabo sin palabras, mediante algún otro sistema de signos como miradas, gestos, imágenes, movimientos, gráficos, mapas, planos, luces, colores, señales, jeroglíficos, silbidos, sirenas, golpes, caricias etc.

Comunicación verbal: Realizada por medio del lenguaje articulado (con palabras) y ésta puede ser:

Oral: Producida por medio de signos sonoros llamados fonemas captados por el

oído. Por ejemplo conversaciones. La comunicación oral, tiene cuatro rasgos esenciales:

1. Es la forma de comunicación por excelencia y es un componente vital en la comunicación eficaz.
2. Es de ida y vuelta instantánea.
3. Es flexible ya que es posible dar otro enfoque o ampliar nuestras explicaciones.
4. Es simple y rápida, que son los elementos esenciales del proceso en la comunicación.

Escrita: Requiere de signos gráficos los cuales son percibidos con el sentido de la vista. Por ejemplo la carta. La comunicación escrita, tiene cuatro rasgos esenciales:

1. Reafirma nuestra autoría, queda por escrito.
2. Se basa en la precisión y es posible revisarla y corregirla antes de enviarla para mayor claridad.
3. Es permanente y es una referencia constante. Tiene un alto grado de retención.

Ventajas y Desventajas de la Comunicación Oral

Cassany, en su libro *Describir el Escribir*, señala que la expresión oral tiene algunas ventajas prácticas sobre la escrita:

- Por su facilidad y sencillez.
- Por el aprendizaje. El ser humano desde pequeño aprende a hablar antes que a escribir.
- Por la entonación que ayuda a expresar emociones.
- Por la mímica que ayuda a la expresión.
- Proporciona una retroalimentación inmediata a través de aclaración de dudas en el momento.
- La principal desventaja de la comunicación oral radica en que muchas veces no ahorra tiempo.

Ventajas y Desventajas de la Comunicación Escrita

- Permanencia ya que los escritos sirven de referencia posterior.



- Reflexión antes de escribir para mayor claridad del mensaje
- Registro de la información enviada o recibida.
- El mensaje se puede preparar con antelación y puede alcanzar a un mayor número de personas simultáneamente, unificar políticas y procedimientos al contar todos con el mismo material.
- La comunicación escrita tiende a ser más elegante, formal y estructurada.

Entre las desventajas de la comunicación escrita están:

- Cantidad excesiva de papeles, defectos en la redacción por parte del trasmisor que pueden llevar al destinatario a una mala comprensión del mensaje.
- No hay retroalimentación inmediata.
- Puede haber una interpretación equívoca del mensaje.
- Baja el nivel de interdependencia.
- Fomenta el aislamiento.

Considerando la importancia de la comunicación dentro de las instituciones educativas, es vital impulsar políticas de comunicación formal, con canales abiertos en todas direcciones, estimular la apertura de medios internos y externos para que toda la comunidad educativa posea la información que necesita según su área. Para una comunicación eficaz existen diferentes tipos de herramientas que permiten un mejor control de las actividades y al mismo tiempo una forma efectiva de lograr los objetivos comunes.

A continuación se ofrece de manera práctica y sencilla una recopilación de las herramientas más utilizadas en el ámbito educativo.

1. Reuniones periódicas o juntas

Es la congregación de dos o más personas con el fin de compartir, aportar y transmitir información valiosa en doble vía, para mejora de la empresa educativa. El propósito de las reuniones y juntas es variado dependiendo de las necesidades específicas y pueden estar realizadas entre directores, coordinadores, maestros, padres de familia, alumnos, personal administrativo y todos los involucrados con el qué hacer educativo.

Tipos de reuniones

Reunión informativa: Es una reunión para dar o recibir información sobre una idea en específico o algún asunto importante que concierne a los participantes.

Reunión de solución de problemas: Tiene el propósito de discutir situaciones o problemas y analizar información pertinente y tomar una decisión para resolverlos. Un conflicto puede llegar a ser constructivo y llevar a resultados positivos si es manejado de la manera correcta. Generalmente una reunión se lleva a cabo después de haberse generado un conflicto, en la cuál se proponen soluciones al problema existente así como ideas para prevenirlo en un futuro.

Reunión de lluvia de ideas: El propósito es obtener nuevas ideas acerca de un tema en específico. Todas las ideas son tomadas en cuenta, un facilitador controla la información recibida la cual se recopila, se analiza y se utiliza la que es necesaria para poder tomar una decisión.

Reunión de capacitación: El propósito es dar capacitación a todos los empleados. Una reunión de capacitación deberá ser planeada cuidadosamente para transmitir información esencial y útil que responda a las necesidades específicas del personal y la institución en general. La evaluación previa es un aspecto muy importante e indispensable en este tipo de reuniones.

Ventajas

- Debatar y decidir sobre aquellos asuntos de mayor trascendencia en los que convenga conocer la opinión de toda la comunidad educativa.
- Puesta en común; con el fin de que todos los componentes tengan un conocimiento exacto de la situación del proyecto, de las líneas en las que se va avanzando, de las dificultades que van surgiendo y de las decisiones que se van tomando.
- Fijar criterios, homogeneizar ideas, compartir opiniones, intercambiar puntos de vista, ayudar a crear una cultura común (modo de actuar, nivel de exigencia, escala de valores, etc.).
- Favorecer el contacto personal: facilita la comunicación e interacción de la comunidad educativa.

Desventajas

- Es necesario prepararlas con seriedad, empezando por el jefe del equipo. Si los colaboradores detectan que éste acude a las reuniones sin haberlas preparado es posible que terminen imitándolo, convirtiéndose la reunión en una pérdida de

tiempo.

- Necesitan de tiempo específico para ser llevadas a cabo ya que es necesario coordinar el tiempo disponible de todos los participantes.
- Cuentan con un tiempo límite estimado para la reunión que hay que tratar de respetar, si no las reuniones se terminan eternizando y se termina abordando asuntos de escasa trascendencia.
- Es necesario un lugar específico que cuente con comodidad, amplitud, buena iluminación, con la temperatura adecuada, sin ruido, etc.
- Se necesita apoyo para registrar la información tratada

2. La entrevista

Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas. En el sector educativo, las entrevistas son ampliamente usadas y pueden ser dirigidas con diferentes propósitos, académicos, disciplinarios, administrativos etc.

Dentro de la organización educativa, la entrevista es la técnica más significativa y productiva de que dispone el entrevistador para recabar datos. La entrevista pretende tener un intercambio de información que se efectúa cara a cara.

Es un canal de comunicación entre el entrevistador, el entrevistado y la organización; y permite obtener información acerca de los intereses, necesidades y la manera de satisfacerlas. Por otra parte, la entrevista ofrece una excelente oportunidad para establecer una corriente de empatía con el medio educativo.

Las entrevistas pueden ser dirigidas por diferentes personas de la comunidad educativa según los intereses y las necesidades específicas, pueden ser hechas:

- A padres
- A Maestros
- A personal administrativo
- A alumnos.

Todas las entrevistas están estructuradas para satisfacer las necesidades de información de cada área y cada caso específico. Las entrevistas pueden ser estructuradas y no estructuradas.

Entrevistas estructuradas: Aseguran la elaboración uniforme de las preguntas para todos los que van a responder. Son fáciles de administrar y evaluar y la evaluación es más objetiva tanto de quienes responden como de las respuestas a las preguntas.

Aunque resulta en entrevistas más pequeñas tienen un alto costo de preparación y muchas veces quienes responden pueden no aceptar un alto nivel en la estructura y carácter mecánico de las preguntas. La estructura puede no ser adecuado para todas las situaciones y puede reducir la espontaneidad en las respuestas, así como la habilidad del entrevistador para continuar con comentarios hacia el entrevistado.

Entrevista no estructurada: El entrevistador tiene mayor flexibilidad al realizar las preguntas adecuadas a quien responde y puede explotar áreas que surgen espontáneamente durante la entrevista, esto permite producir información sobre área que se minimizaron o en las que no se pensó que fueran importantes. En este tipo de entrevistas, puede utilizarse negativamente el tiempo, tanto de quien responde como del entrevistador ya que toma tiempo extra recabar los hechos esenciales. Los entrevistadores pueden introducir sus sesgos en las preguntas o al informar de los resultados lo que hace que el análisis y la interpretación de los resultados puedan ser largos.

Ventajas

- Puede ir más allá de la conducta y de los problemas conocidos y pueden llegar a los verdaderos orígenes de algún problema.
- Se puede dejar un registro escrito de la entrevista el cual debe ser firmado por el entrevistado y entrevistador.
- Son flexibles, y permiten aclarar y repetir las preguntas.
- Da la oportunidad de observar al entrevistado: reacciones, ambiente, etc.
- Es fácil verificar la veracidad de las respuestas.
- Obtiene fácil respuesta a cuestiones personales íntimas de las que es más fácil hablar que escribir.
- Da garantía de que la respuesta es individual; por escrito puede hacerse en grupo o sugerida por otra persona.
- Puede durar todo el tiempo necesario una vez que se oriente el tema.
- Es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos.
- El entrevistado no tiene que saber leer ni escribir.

Desventajas

- Influencia de las opiniones personales.
- Exige tiempo.
- Se necesita que el entrevistador tenga conocimiento sobre el tema o el problema.
- La información recolectada dificulta su registro y puede ser fuente de error en el análisis.
- El entrevistador puede influenciar en las respuestas del entrevistado.
- En la entrevista hay el riesgo de interpretar las respuestas, y a partir de ellas hacer repreguntas.

3. Conocimiento

Es un documento breve que se transcribe con el propósito de dejar constancia de un hecho. Generalmente se habilita un libro para conocimientos. El conocimiento es una forma de información y comunicación sencilla pero muy importante para llevar registro y constancia con diferentes propósitos. En el área educativa es muy utilizado para dejar constancia de entrega de materiales y equipos, sobre casos de disciplina o académicos, sobre casos administrativos etc. Está dirigido a encargados de una oficina, establecimiento, coordinadores, directores etc.

Ventajas

- Es sencillo
- Es una herramienta rápida que consume poco tiempo.
- Es un registro confiable ya que las partes deben firmar como aceptación.
- Permite llevar orden

Desventajas

- Solo se entera quien tiene acceso al documento.
- Puede ser administrado por varias personas
- Si no se incluyen detalles pueden prestarse a confusiones.

4. Agenda

Es una herramienta importante que sirve para almacenar apuntes, así como para poner por escrito los puntos a tratar en una reunión que servirá como referencia para no olvidar algo importante. También sirve para como recordatorio sobre puntos específicos, que deben tener en cuenta para un período de tiempo especificado en la agenda o para informar lo que se hablará.

Esta herramienta es usada por las personas que presiden reuniones de trabajo. En el área educativa, la utiliza el director(a) con los coordinadores o personas que tiene a su cargo, así como en reuniones con padres de familia. El coordinador la puede utilizar en reuniones con sus superiores, con los subalternos (docentes) y padres de familia. Los maestros en las actividades propias de clase y en reuniones con padres de familia.

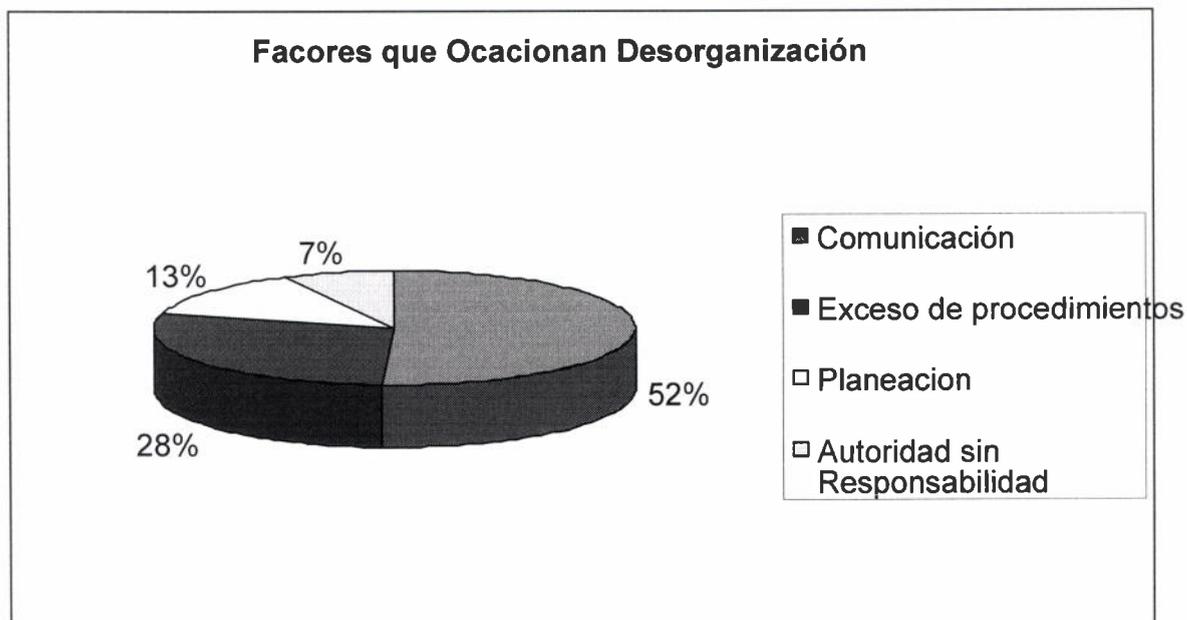
Ventajas

- Para las personas que presiden reuniones es importante, ya que no olvidará algún punto específico o asunto de importancia a tratar en una reunión.
- Organizar el tiempo que se llevará la reunión, tomando en cuenta que se le dará prioridad a aquellos puntos relevantes.
- Ayuda a llevar un orden y control de la reunión.
- Sirve como medio de información para que el director o coordinador haga saber a las personas que tiene a su cargo en alguna actividad o reunión; cuánto tiempo se llevará en cada punto y así no extenderse o perder tiempo valioso.
- Permite a los participantes de una reunión conocer información previamente, lo que permite que lleguen mejor preparados a las reuniones. Esto es especialmente beneficioso en las reuniones de trabajo ya que la participación de los miembros será más efectiva y útil.

Desventajas

- Puede crear presión o ansiedad en los que ven cuánto se puede tardar la reunión.
- Si no es adquirida por todos los participantes de una reunión, algunos estarán en desventaja de conocer los puntos previamente.
- Puede que los participantes pierdan interés en la reunión ya que saben los puntos que se discutirán.

Grafica 4. Factores que los encuestados consideran que ocasionan desorganización dentro de las instituciones educativas donde laboran.



Fuente: Investigación de campo 2007

Con respecto a los factores que ocasionan desorganización dentro de las organizaciones, 34 personas que equivale al 52% de la muestra total, opinan que el factor determinante es la comunicación. 19 personas que representa el 28% opinan que el factor es el exceso de procedimientos. 9 personas que representan el 13% del total de la muestra opinan que la planeación es el factor que ocasiona la desorganización y 5 personas que equivalen al 7% opinan que el factor es la autoridad sin responsabilidad.

Así podemos concluir que el problema común susceptible de mejora dentro de las organizaciones educativas en la cuales laboramos se centra en el área administrativa y es la comunicación.

Discusión

La falta de una comunicación eficaz en las organizaciones educativas, provoca que el personal no desempeñe su labor eficientemente. Es por ello que nuestro estudio se centró en dar solución al problema de comunicación, ya que una comunicación no efectiva, no favorece al logro de los objetivos institucionales. En un inicio nuestra percepción del problema existente en las instituciones educativas era la falta de organización. Al apoyarnos en los resultados del diagnóstico, pudimos darnos cuenta que la falta de organización solamente era una parte de un problema mayor, la falta de una comunicación eficaz y la carencia de herramientas para llevar a cabo un flujo de información formal y eficiente dentro de las organizaciones.

Con nuestro trabajo pretendemos dar solución al problema de la deficiencia en la comunicación, y para esto elaboramos un manual que recopila diferentes herramientas que permiten un mejor control de las actividades y al mismo tiempo una forma efectiva de lograr objetivos comunes. El manual fue entregado en un seminario taller el cual pretendió de una forma práctica y vivencial hacer conciencia en las personas asistentes la importancia de la comunicación eficaz y la importancia de contar con las herramientas que facilite la comunicación dentro de las instituciones educativas.

Llevamos a cabo una serie de dinámicas en las cuales se hacía evidente la necesidad de tener una comunicación eficaz para lograr alcanzar un objetivo común, que a nuestro parecer fueron dinámicas que realmente sirvieron como vivos ejemplos del grado de prioridad que tiene la comunicación.

Al finalizar nuestro taller pedimos a los asistentes evaluar nuestra acción, por medio de una carta dirigida a los integrantes del seminario, en la cual nos expresaban sus opiniones acerca de lo positivo, negativo y sugerencias para mejorar nuestro trabajo.

Los comentarios de las personas asistentes nos llenaron de satisfacción ya que nos felicitaron por el enfoque que se dio a nuestro seminario de la importancia de una

comunicación eficaz dentro de las instituciones educativas. Pudimos constatar que las personas presentes hicieron conciencia de la importancia de la comunicación como medio de lograr los objetivos institucionales y en las palabras de una invitada, la Sra. Martha Guillén “el medio para el desarrollo intelectual en el que se basa el progreso” En dicha evaluación se nos hizo saber que nuestro manual será de mucha utilidad para las instituciones asistentes y para todas las personas que necesitaran de una guía práctica y sencilla para mejorar la comunicación y para evitar problemas dentro de la misma. Cabe mencionar que nuestro manual fue enfocado a las directoras y coordinadoras quienes son los encargados de crear vías de comunicación efectivas dentro de las organizaciones que aseguren que toda la comunidad educativa esté enterada de la información relevante que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales. Nos llenó de orgullo observaciones hacia nuestro trabajo en equipo el cual fue percibido por los asistentes como profesional, dinámico, con dominio del tema.

Entre las sugerencias dadas por los asistentes al taller se mencionaron que nosotros los estudiantes debemos hacer realmente efectiva la aplicación del manual en cada institución invitada. Así mismo la observación que debimos haber invitado a más personas para hacer de nuestro trabajo un efecto multiplicador hacia más instituciones y que se beneficiaran también de nuestra acción.

Para el grupo de seminario, nos sentimos orgullosos del trabajo realizado. Estamos convencidos que nuestro objetivo inicial fue alcanzado, sin embargo estamos conscientes que ahora inicia una etapa de monitoreo y evaluación dentro de las instituciones que participaron de nuestro proyecto. Ya que son los directores y coordinadores quienes deben hacer uso de las herramientas dadas y en base a esto crear una comunicación eficaz. Sabemos que nuestra labor no termina aquí, y que nuestra acción da cabida a futuras investigaciones e innovaciones para beneficio de la comunidad educativa.

Así mismo pudimos darnos cuenta que a pesar que invitamos a muchas personas de las diferentes instituciones educativas donde laboramos, fueron muy pocas las que asistieron al evento. Creemos que lastimosamente muchos administradores y directores no le ponen la

importancia que merece este tipo de actividades que tienen como objetivo instar a la mejora, hacer las cosas de la manera en que se han venido haciendo a través de los años es más cómoda para ellos aunque no sea la más efectiva. Por otro lado creemos que la hora del evento no favoreció a la asistencia ya que muchas personas estaban todavía en horas de trabajo.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La comunicación es un factor determinante dentro de las instituciones educativas ya que de ella dependerá en gran medida el éxito o fracaso de los objetivos planteados.
- En las instituciones educativas en las cuales laboramos la comunicación existente se da de manera informal. Según nuestra investigación la comunicación informal provoca situaciones de inestabilidad, ambientes perjudiciales como chismes, confusiones, etc.
- Los administradores de dichas instituciones en muchas ocasiones no hacen uso de herramientas eficaces de comunicación escrita y oral para transmitir información entre los miembros de la comunidad educativa.
- Luego de haber llevado a cabo nuestro taller sobre comunicación pudimos darnos cuenta que los administradores y coordinadores tienen poco interés en conocer y capacitarse sobre el tema de comunicación. Debido a la poca afluencia de directores y coordinadores invitados al taller, nuestra percepción es que los administradores consideran que es importante el tema de comunicación pero al mismo tiempo no toman ninguna acción de mejora que beneficie la problemática en sus instituciones.

Recomendaciones

- Es necesario que todos los administradores cuenten con instrumentos diversos de comunicación escrita y formal que favorezca la comunicación eficaz dentro de las instituciones.
- Es indispensable que los administradores dejen constancia escrita de toda la información transmitida hacia el personal y miembros de la comunidad educativa. Esto es importante para respaldar las decisiones tomadas y las actividades realizadas.
- Mantener los canales de comunicación abiertos en todas las vías posibles para que la información dentro de la institución fluya y favorezca el ambiente de trabajo, así como la eficacia en el desempeño de las labores diarias.
- Evaluar y monitorear constantemente los procesos de comunicación dentro de las organizaciones para constatar que se estén utilizando herramientas que permitan la comunicación eficiente.

ANEXOS

Referencias

Hellriege, D. (2005). *Administración: Un Enfoque Basado en Competencias*. México. Thomson.

Koontz, H. (1994). *Administración*. México. McGraw Hill.

Lemus, L. (1975). *Administración y Dirección de Escuelas*. Argentina. Editorial Kapeluz.

Notas tomadas del curso de Administración General.

Notas tomadas del curso de Organización de Centros Educativos.

Notas tomadas del curso de Nuevas Tendencias Administrativas.

Notas tomadas del curso de Recursos Humanos.

*"La Importancia de la
Comunicación Efectiva
dentro de las Instituciones Educativas"*



Contenido

Prólogo	1
Comunicación	2
Importancia de la Comunicación	2
Propósito de la Comunicación	2
Situación Comunicativa	3
Tipos de comunicación	3
Ventajas y Desventajas de la Comunicación Oral	4
Ventajas y Desventajas de la Comunicación Escrita	4
1. Reuniones periódicas	5
2. La entrevista	7
3. Conocimiento	9
4. Agenda	10
5. Informe	11
6. Memorando	12
7. Acta	13
8. Notificación	13
9. Circulares	14
10. Recordatorio	15
11. Cronograma	16

Así que una vez identificando que teníamos en nuestras manos problemas y que deseábamos resolverlos, iniciamos elaborando una herramienta para recopilar información y que nos permitiera tener un diagnóstico claro de la situación y así ubicar específicamente las áreas con necesidad de mejora. La herramienta que utilizamos fue una encuesta la cual constaba de 6 ítems, que tenía como fin determinar la existencia de un problema común dentro de las instituciones donde laboramos, ya fuera problemas en el área administrativa, técnica, docente o académica.

Para poder contar con una visión más amplia y contar con varios puntos de vista, las encuestas fueron aplicadas a docentes y administradores en el Colegio Lehnsen zona 13, Instituto Belga Guatemalteco, Instituto Experimental de la Asunción, Instituto de Estudios Avanzados Suger Montano zona 10, Colegio Campo Verde, Colegio Nueva Santa Isabel, Escuela Complejo para la Paz No. 2 República del Perú, Escuela Rural Mixta Sacojito 2000 y Centro de Enseñanza Integral Sistematizada CEIS.

Luego de tabular y analizar las encuestas, pudimos establecer que el problema mas relevante en las instituciones era la falta de organización, la cual forma parte del proceso administrativo. Debido a que esta área es sumamente amplia nos vimos en la necesidad de realizar una segunda encuesta la cual constaba 5 ítems, y pretendía determinar que área de la organización demostraba mayor deficiencia. Nuevamente realizamos un análisis e interpretación de la información recopilada y determinamos que el problema específico dentro de la organización era la comunicación, la cual no era eficaz y era el común denominador que afectaba en general a las diferentes instituciones encuestadas. De esta manera el problema a trabajar y mejorar estaba centrado en el área administrativa, pero al mismo tiempo afectaba a todas las áreas de trabajo en las instituciones.

Estamos conscientes que dentro de una organización, especialmente en una organización educativa, se necesita el uso de la comunicación en todo momento, ya que ésta favorece la coordinación de actividades entre todas las personas que laboran y participan dentro de la misma (administradores, docentes, alumnos, padres de familia etc.): "Nos comunicamos para trabajar en equipo, enseñar a otros, dirigir, negociar, trabajar, atender a los clientes,

entrevistar, escuchar, encabezar juntas de trabajo, resolver conflictos, etc." (Adler y Jeanne, 1983).

De esta manera entendiendo la importancia de la comunicación, nuestra propuesta de acción se centró en realizar un manual de herramientas que faciliten el flujo de la información dentro de las organizaciones educativas. Nuestro manual pretende hacer conciencia sobre la importancia de la comunicación como base de un desarrollo óptimo de qué hacer educativo y al mismo tiempo proveer a las personas que lo necesiten, de instrumentos prácticos y sencillos para facilitar la comunicación dentro de su institución.

Los integrantes del seminario reflexionamos sobre la forma más significativa de hacer entrega de nuestro manual a las personas representantes de los diferentes establecimientos invitados, ya que por experiencia sabemos que muchas veces los documentos escritos aunque sean muy útiles, se archivan o se guardan en una librería y no se les da el uso de ser consultados. Así que decidimos realizar un seminario taller para poder llegar a los asistentes de una manera más directa para hacer conciencia de la importancia que la comunicación tiene dentro de las organizaciones educativas y al mismo tiempo entregar los manuales de comunicación a los representantes de las organizaciones educativas invitadas, con el fin que puedan aplicar las herramientas recopiladas y mejorar los canales de comunicación.

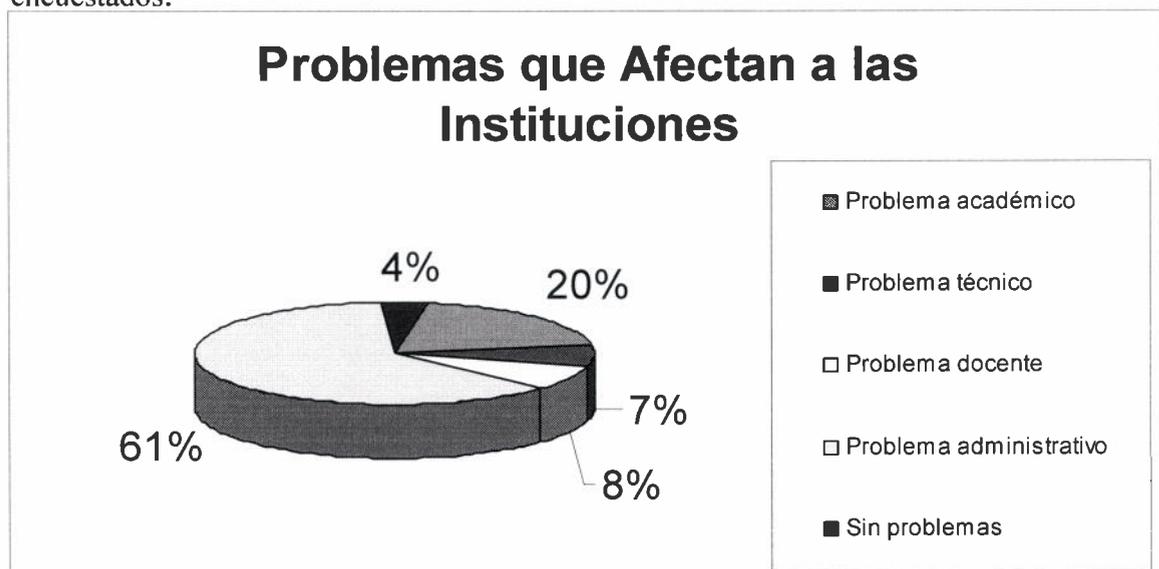
Resultados

Al elaborar el presente análisis se pretende, identificar un problema común dentro de las instituciones encuestadas y al mismo tiempo determinar el área en la cual se centra el problema.

El cuestionario utilizado para la recolección de información consta 5 preguntas. La muestra de la investigación está compuesta por 76 personas que laboran en instituciones educativas públicas y privadas, en cargo docente y/o administrativo. Para efectos de éste trabajo, se analizaron las preguntas del cuestionario, y se presentan gráficas de los resultados más relevantes del diagnóstico:

Se solicitó a los encuestados enumerar tres problemas en orden de prioridad que afectan a su institución. De los tres problemas se tomo el problema que según los encuestados el problema prioritario que afecta mayormente a su institución. En la siguiente gráfica se observan los resultados.

Gráfica 1. Problemas que afectan mayormente a la institución donde laboran los encuestados.

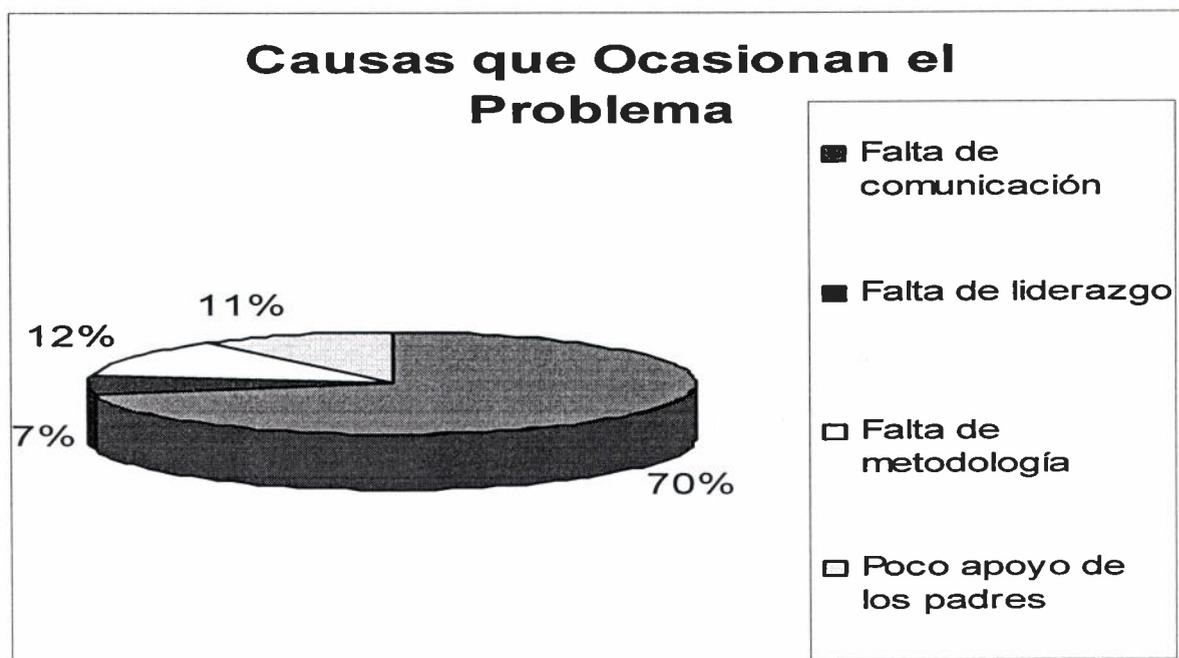


Fuente: Investigación de campo 2007

Se observa que de las 76 personas encuestadas, 47 personas que representan el 61% de la muestra total opinaron que el problema que más afecta a su institución es problema administrativo. 15 personas que representan el 20% opinan que el mayor problema es académico. 6 personas que representan el 8% opinan que el problema es docente, 5 personas que representan el 7% opinan que el problema es técnico y 3 personas representando el 4% opinan que su institución no tiene ningún problema.

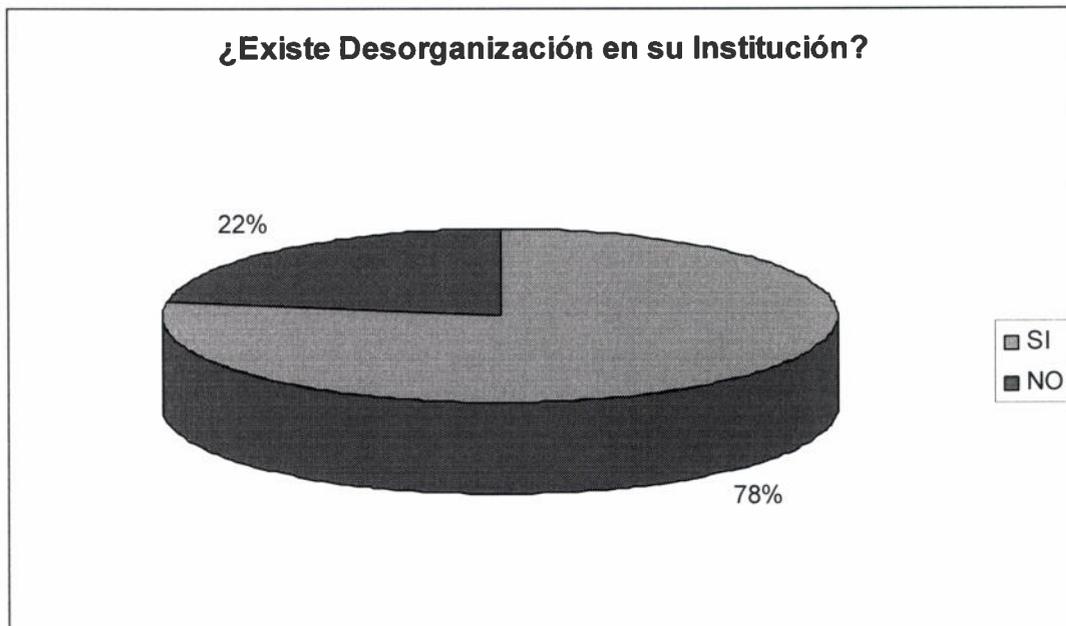
Al preguntarles a las personas encuestadas acerca de cuál, a su criterio, son las causas que ocasionan el problema que enumeraron prioridad en la pregunta anterior, los resultados se grafican a continuación

Grafica 2. Causas que ocasionan el problema dentro de las instituciones donde laboran los encuestados.



Fuente: Investigación de campo 2007

Grafica 3. Pregunta sobre si existe desorganización el la institución educativa en la cual laboran los encuestados.



Fuente: Investigación de campo 2007

En la gráfica 3 se puede observar que de las personas encuestadas 52 de ellas, representando el 78% opinó que si existe desorganización en su institución y 15 de ellas el cual representa el 22% opina que no existe desorganización en su institución.

De las 76 personas encuestadas 54 de ellas, representando el 70% de la muestra total, opinaron que las causas del problema era la desorganización. 9 personas representando el 12% opinaron que la causa era la falta de metodología. 8 personas representando el 11% del total opinó que la causa era el poco apoyo de padres de familia y 5 personas representando el 7% del total opinó que la causa principal era la falta de liderazgo.

Según los resultados de la encuesta y las observaciones realizadas al momento de pasar la misma, se logra determinar que las personas encuestadas en su gran mayoría opinaron que el problema que mayormente afecta a su institución educativa es un problema en el área administrativa y la causa principal del problema es la desorganización en las instituciones encuestadas.

Dado a que la desorganización es un problema muy amplio, nos vimos en la necesidad de elaborar otra herramienta de diagnóstico con el objetivo de delimitar nuestro problema. Se realizó un nuevo cuestionario el cual consta 5 preguntas.

La muestra de la investigación está compuesta por 67 personas que laboran en instituciones educativas públicas y privadas, en cargo docente y/o administrativo.

Para efectos de éste trabajo, se analizaron las preguntas del cuestionario, y se presentan gráficas de los resultados más relevantes del diagnóstico:

Resumen

El término “investigación acción” proviene del autor Kart Lewin (1890-1947). Por medio de la investigación acción pretendemos investigar sobre un tema, pero no solo investigarlo, sino entenderlo integrando el análisis y la reflexión. Intentamos contribuir a la resolución del problema y tener la capacidad de que cada uno de los involucrados reflexionemos sobre nuestra propia práctica, la planifiquemos y seamos capaces de hacer mejoras progresivas.

Los estudiantes de la Licenciatura en Administración Educativa que laboramos en diferentes instituciones educativas, hemos podido observar que existen diferentes problemas de tipo administrativo, pedagógico técnico o general que afectan de una u otra manera a la comunidad educativa y sus miembros. En base a lo anterior realizamos un instrumento de diagnóstico que sirviera para detectar el tipo de problema común en las instituciones educativas donde laboramos.

Luego de analizar resultados y de delimitar el problema por medio de otra encuesta, establecimos que la comunicación es un factor incidente y determinante para que las instituciones educativas funcionen adecuadamente.

Luego de investigar sobre la importancia de la comunicación y conocer sobre diferentes herramientas que se utilizan para el beneficio del flujo de la información, nos dimos a la tarea de elaborar un manual práctico y sencillo para ayudar a establecer una comunicación más efectiva dentro de las organizaciones.

Preparamos un taller para hacer entrega del manual en una forma significativa, pero también para hacer consciencia en los directores, coordinadores y diferentes personas que trabajan en el área administrativa de la educación, sobre la importancia de la comunicación, ventajas y desventajas de cada herramienta a utilizar, para mejorar el flujo de información.

Introducción

Dado que en los centros educativos el personal está en constante contacto con todos los miembros de la comunidad educativa, es necesaria una comunicación eficaz para alcanzar el logro de los objetivos propuestos para cada año escolar.

Es necesario que dentro de las instituciones se creen canales abiertos de comunicación con el fin de optimizar el trabajo, que éste sea estable, que influya la acción hacia el bienestar de la comunidad educativa y sus miembros, para el funcionamiento interno y crear así un ambiente agradable. Esto permitirá que la información fluya de manera adecuada, logrando que las personas involucradas se sientan como parte de la institución y partícipes de las decisiones que se tomen en la misma.

Por tal razón el presente trabajo abarca el tema de la comunicación eficaz dentro de los centros educativos, ya que dentro de las instituciones donde laboramos, no existe una comunicación fluida y efectiva, lo que provoca desorganización en las mismas.

Si las personas no encuentran los canales de comunicación formal abiertos, tienden a crear información incompleta basada en suposiciones o en lo que escuchan de fuentes no oficiales y así crean un fenómeno que es muy perjudicial para la institución, como rumores, chismes, etc. Cuya consecuencias pueden ser perjudiciales, para la motivación del personal y para la calidad de educación que se brinde.

Según Koontz en su libro *Administración una Perspectiva Global* “la comunicación es esencial en todas las fases del proceso administrativo por dos razones. Primero, integra las funciones administrativas. Por ejemplo, los objetivos establecidos en la planeación se comunican para que se puedan desarrollar la estructura organizacional apropiada. La comunicación es esencial en la selección, evaluación y capacitación del personal para que desempeñen sus funciones en esta estructura. El liderazgo eficaz y la creación de un ambiente conducente a la motivación dependen de la comunicación. Más aún: mediante la

comunicación se determina si los acontecimientos y el desempeño se ajustan a los planes. Por lo tanto, la comunicación hace posible la administración”.

Debido a lo expuesto con anterioridad el grupo de seminario de integración decidió analizar la problemática existente en los centros educativos elaborando un plan de acción para su solución.

El presente documento presenta un informe del proceso que se llevo a cabo para la realización del plan acción.

Técnica

Nuestro seminario de integración pretende abarcar las tres áreas de estudio que comprende la carrera de Licenciatura en Administración Educativa las cuales son el área administrativa, pedagógica y general. Cada una de estas áreas fundamenta nuestra carrera profesional y nos permite tener herramientas valiosas para nuestro desempeño futuro. Comprendemos la importancia de ésta integración de áreas ya que estamos conscientes que la labor de un administrador educativo va más allá del área administrativa ya que como guía de una institución necesita resolver problemas de todo tipo y guiar a los diferentes miembros de la comunidad educativa con el objetivo de maximizar el desempeño de la organización.

Nuestro deseo de analizar las diferentes organizaciones en las cuales trabajamos y conocer la realidad que nos rodea con el objetivo de ayudar a mejorar la práctica administrativa - educativa de nuestras instituciones, nos llevó a utilizar la metodología de investigación acción. La investigación acción consiste en identificar un problema y proponer una solución, siendo los investigadores parte de la misma. La Revista Electrónica de la Enseñanza de las Ciencias en su volumen 1 del año 2002 explica que la investigación acción es una forma de estudiar, de explorar, una situación, en nuestro caso educativo-administrativo, con la finalidad de mejorarla y estando quienes investigan involucrados directamente en la realidad que indagan.

De esta manera, considerando la labor pedagógica, administrativa y general que se lleva a cabo en las empresas donde laboramos y como parte de las instituciones, nosotros estábamos conscientes que si bien nuestras instituciones han conseguido alcanzar muchos de sus objetivos, estábamos seguros que existen dificultades en diferentes áreas. Por otro lado sabemos que existen incoherencias entre la teoría que nosotros hemos estudiado a lo largo de nuestra carrera y la realidad en la práctica. Por esto decidimos hacer un análisis y buscar cuál era esa problemática que nosotros vivimos en el trabajo de cada día, pero no conocíamos a fondo cual era.

Resumen

El ser humano está compuesto por una parte biológica y una espiritual lo cual hace que el que sea un ser integral. Entre las capacidades que posee el ser humano está el entendimiento; que es la potencia del alma con la que compara, infiere y lo lleva a un razonamiento y de acuerdo a esto empieza a tomar acciones que lo llevan a la libertad. La libertad es la que permite que dichas acciones puedan ayudar o perjudicar a quienes le rodean y así mismo.

Toda persona posee la necesidad de relacionarse con otros de su misma especie y debe tener valores que le permitan tener esa relación.

Los valores son conceptos o convicciones que definen la forma en que se vive. Sin valores la sociedad decae, ya son las actitudes de las personas que la forman permiten que una sociedad sea mejor.

La ética es una ciencia que estudia el comportamiento de los hombres, que conviven socialmente bajo una serie de normas que le permiten ordenar sus acciones y que el mismo grupo social ha establecido. Estas normas se han creado, en función de delimitar las competencias y actuaciones de cada uno de los miembros que conforman un grupo social determinado.

En la actualidad, se observa la pérdida de la práctica de los valores, y esto se debe en gran parte a un incremento en el individualismo de las personas. Pues necesitan de otros pero no son solidarios con su prójimo.

La vida agitada y los cambios en la sociedad ha dejado delegado, el papel de inculcar valores, a los educadores. Debido a eso el conocimiento de los valores, la ética, sus características y la práctica de las mismas debe iniciar con los educadores para que puedan dar ejemplo a los alumnos que tienen a su cargo.

Es necesario que los educadores y administradores practiquen e implementen la enseñanza de valores en las instituciones a las que pertenecen de modo que las acciones que se logren de ello, permitan una mejora en la sociedad actual.

Introducción

Todo ser humano tiene una necesidad inherente de vivir en sociedad. A través del tiempo, la sociedad ha sufrido cambios que han hecho que el ser humano se enfoque en el individualismo. Así mismo los cambios constantes y la cada vez más evidente globalización ha provocado que la escala de valores y la concepción de la familia, política, religión y educación también cambien.

Para comprender la forma en la que el ser humano se comporta y llega a practicar los valores es necesario tomar en cuenta la cultura en la que se desenvuelve; lo que le dará los lineamientos, que como sociedad, le indiquen el camino a seguir.

El hombre es un ser racional, por lo que es capaz de inferir, deducir y analizar situaciones. Esto le permite tener la libertad de actuar, decidir y querer. Así mismo se debe comprender que está formado no sólo de materia, sino de espíritu también y que es ése ser integral lo que le permite tener conciencia de sus acciones.

En el presente, dado a la agita forma de vida, la familia ha delegado la tarea de inculcar valores, en gran medida a los educadores; lo cual exige que las instituciones educativas se preparen para lograr llenar las expectativas de los padres. Si bien éste papel no es, en su totalidad, tarea de los educadores; es un medio por el cual la sociedad puede tratar que los valores no se pierdan por completo y permitir así que exista esperanza para un mundo mejor.

A lo largo de nuestra carrera, cursos como Ética y Valores en el Desempeño y Epistemología de la Educación nos conscientizaron sobre nuestro papel de educadores y futuros administradores. Hoy sabemos que es de suma importancia vivir los valores en el centro educativo en el que trabajamos o del que estemos a cargo; para que las futuras generaciones logren cambios positivos en la sociedad, que los valores deseables pasen de generación en generación logrando cada vez una sociedad mejor.

Ética y Valores

Para comprender y analizar la necesidad que el ser humano practique valores, es necesario explicar cómo es el ser humano y cómo está compuesto.

El ser humano está compuesto de una parte biológica y otra espiritual. Tiene características especiales que le permiten desarrollar inteligencia, razonamiento, etc., y está compuesto por: Inteligencia y voluntad, un alma sensible, una vida vegetativa (animal) y materia (minerales).

El ser humano tiene una relación social y psicológica por lo cual necesita estar en contacto con otros. Alcanza su felicidad a través del espíritu (espiritualidad). El compromiso de conocer su cultura y respetarla lo llevan a seguir ciertas normas y así desarrollar en él, los valores universales.

Existen indicadores que señalan el camino que conduce al progreso del hombre, éste involucra el desarrollo de valores, los que con el tiempo se han ido quedando en segundo plano. Sin embargo es tarea del mismo ser, el compromiso de ir cultivando ésta área y el ser humano los puede lograr a través de la facultad que posee de decidir, desear y querer.

Dentro de las capacidades del ser humano, está el entendimiento; que es la potencia del alma con la que compara, infiere y lo lleva a un razonamiento. En base a esto empieza a tomar acciones que lo llevan a la libertad.

La libertad es el poder de elegir con vista a un fin u objetivo, en el que el hombre se hace responsable de sus acciones y que le permite actuar con voluntad.

El comportamiento del ser humano se basa en las actitudes (lo que las demás personas ven), las virtudes, los valores y creencias (lo que no se ve) y las que influyen en los valores que practicará. Esos valores integrados y hechos vida en sí mismos serán las virtudes.

Después de analizar lo que es el ser y ver que es cuerpo, mente, espíritu y voluntad; se pueden analizar aquellos elementos que conforman la ética.

1.1 Ética

La Ética es una ciencia que estudia el comportamiento de los hombres, que conviven socialmente bajo una serie de normas que le permiten ordenar sus acciones y que el mismo grupo social ha establecido. Estas normas se han creado, en función de delimitar las competencias y actuaciones de cada uno de los miembros que conforman un grupo social determinado.

En un grupo social que se rige por unas determinadas normas; sociales, religiosas, económicas, políticas, profesionales, educativas etc., existen subgrupos que tomando en cuenta las normas generales, crean sus propias reglas para delimitar su acción, lo que hace posible el desarrollo de la sociedad.

Ética, según Schweitzer, es el nombre que se le da al interés por la buena conducta. Se siente la obligación de considerar no solamente el bienestar propio, sino también el de los demás y el de toda la sociedad humana como un todo.

Existe una ética individual que tiene su expresión y su explicación en la sociedad a la que pertenece. Dentro de éste marco el hombre posee sentimientos, instintos y tendencias sensibles que por causa de su inteligencia, puede encauzarlos y gobernarlos. Debido a esto puede tomar decisiones con libertad y obtiene consecuencias de las cuales debe ser responsable.

Existen intereses afines en las personas que suelen ser clasificados en tres rubros:

- El Institucional y Educativo: Códigos de Ética o Normas que regulan la actividad que en ellas se desarrollan.
- El Personal
- El Profesional y Empresarial

1.2 Ética y Educación.

Actualmente los países latinoamericanos sufren de una crisis en todo nivel: Económico, político, educativo (sector al cual se le deja la mayor responsabilidad), religioso, militar, gremial, e incluso de orden moral.

Diversos autores plantean que la solución a esta diversidad de crisis se puede abordar desde un punto de vista educativo fundamentalmente. Muchos pensadores y líderes apuntan reiteradamente a que la alternativa educativa es una de las soluciones; pero no una educación sólo de contenidos, sino de procesos.

1.3 Valores

Según Fabelo, José Ramón en su obra *“La formación de valores en las nuevas generaciones”* menciona que "El valor es un concepto que por un lado expresa las necesidades cambiantes del hombre y por otro fija la significación positiva de los fenómenos naturales y sociales para la existencia y desarrollo de la sociedad". Todo ser humano tiene la necesidad de relacionarse con otros de su misma especie y debe poseer valores que le permitan esa relación y que le den significado a su vida. Principalmente como docentes tenemos la necesidad de relacionarnos con un sin fin de personas involucradas en el proceso educativo. Todas estas relaciones deben estar bajo principios y normas morales que rijan el comportamiento humano.

Se llaman valores a aquellos bienes cuya posesión acrecienta las realidades y posibilidades humanas. Existen valores que influyen decisivamente en la existencia, como la autodefinición como personas, y que orienta las decisiones.

Todas las personas poseen creencias, de ellas se derivan los valores y luego esos valores integrados y hechos vida serán las virtudes que acompañan al ser.

Los valores son conceptos o convicciones que definen la forma en que se vive. En la vida profesional o laboral estos valores influyen sobremanera en cómo se aborda el trabajo. Los

valores guían las decisiones y ayudan a encontrar la fortaleza necesaria para mantenerse firme en lo que se cree y lo que se defiende. Como consecuencia, los valores podrían ser el factor principal que determina el comportamiento y la opinión sobre las personas, las situaciones o los acontecimientos.

1.4 Valores Humanos

Los valores humanos son aquellos bienes universales que tienen las personas y que, en cierto sentido, humanizan ya que mejoran la condición de las mismas y perfeccionan la naturaleza humana.

La libertad le permite actuar al ser humano con voluntad pero si los humanos prestan oídos a sus instintos e inclinaciones más bajas, pueden actuar como bestias deshumanizándose.

Hay una diferencia entre los valores humanos en general y los propios valores personales. El concepto de valores humanos abarca todas aquellas cosas que son buenas para el ser humano y que lo mejoran. Los valores personales son aquellos que se han asimilado en la vida y que motivan en decisiones cotidianas.

Los valores se adquieren y se configuran a lo largo de toda la vida. La teoría de los valores como disciplina filosófica relativamente autónoma surgió sólo con los trabajos de algunos filósofos de los siglos XIX y XX. Se destacaron ante todos: Lotze, Brentano y Lessing.

Conceptos de valor

- Valor es todo lo que favorece el desarrollo y realización del hombre como persona.
- Valor es algo deseable y estimable para una persona o para un grupo de personas.
- Valor es una cualidad que se percibe en un objeto o en una persona y que puede fomentar y perfeccionar.
- Valor es algo digno de ser buscado por alguien.
- Valor es una cualidad de las cosas o personas, que corresponde a alguna necesidad del ser humano.

- Valor es el grado de excelencia de una persona o cosa.

Las personas se rigen por las normas que le transmiten la familia, la sociedad y la escuela, y por último el profesional, (Forma parte de la sociedad) el cual se rige por los Códigos de Ética Profesional y las Leyes de Ejercicio Profesional, de "obligada" observancia.

Actualmente los medios de comunicación contribuyen ampliamente con la distorsión de los valores en la sociedad. Deben ser los padres y los docentes quienes tienen ya sus juicios de valor ya establecidos, quienes deben transmitir a los niños los valores.

El valor es algo a lo que se aspira, se desea, es un bien estimable que traerá satisfacciones o mejoras en el niño y en la sociedad. Como consecuencia de esto los valores inspiran la conducta deseable del hombre. Teniendo el valor, una gran importancia por que motiva las acciones y del comportamiento del hombre.

Desde otro punto de vista los valores se constituyen en puntos de referencia para emitir juicios sobre un comportamiento, un hecho o un objeto y son los llamados juicios de valor.

1.5 Características de los valores:

Dependencia: Los valores no existen por si mismos, necesitan una base en quien descansar, son como las cualidades de esas bases llamados bienes: la belleza de un cuadro, la utilidad de una herramienta.

Polaridad: El valor siempre oscila dentro de una polaridad. Esta encierra los dos valores límites: bueno - malo. (Moral); verdadero- falso (Ciencia); bello- feo (Arte)

Jerarquía: Esta representa la tercera característica de los valores. Esto significa que los valores se presentan de acuerdo a la importancia que cada ser humano les da. Los valores plantean una jerarquía o tabla de valores.

De acuerdo a Roberto Zapata, (1996), los aspectos más importantes en jerarquía de valores son:

- 1.- Familia
- 2.- Trabajo
- 3.- Religión
- 4.- Amigos y Conocidos
- 5.- Tiempo libre/ de ocio
- 6.- Política

Existen, según Piaget y Kohlberg, (1967) diez valores morales universales a saber:

1. Leyes y reglas.
2. Conciencia.
3. Roles personales afectivos.
4. Autoridad
5. Derechos civiles.
6. Contrato, confianza y justicia en el intercambio
7. Castigo
8. El valor de la vida.
9. Derechos y valores de la propiedad.
10. Verdad.

Dentro de nuestro trabajo, como administradores educativos es necesario mencionar la ética profesional en la docencia.

1.6 Código de Ética del Profesional de la Docencia

La ética esta relacionada con la cultura esencial de un pueblo o una comunidad. El profesor debe responder a sus actitudes frente al medio donde se desenvuelve y respetar la escala de valores que la sociedad tiene, y contribuyendo siempre, para que esa escala de valores se perfeccione y se supere. Así los educadores y los administradores educativos tienen es sus manos un servicio público en beneficio de toda la sociedad.

La ética del maestro debe ser el ejemplo para otros sigan. El educador educa con el ejemplo y el no seguir el Código de Ética Profesional, genera una sanción de tipo moral, lo que implica un castigo mayor que la sanción legal, ya que ocasiona el repudio de los demás.

Los educadores y los miembros de la comunidad educativa deben tener una visión la cual debe reunir requisitos como:

Estabilidad: Deben mantener consistencia y fundamentación, pues evitando los frecuentes cambios de criterio, habrá una clara orientación para quienes va dirigida.

Flexibilidad: Deben contar con tal característica, para adaptarse a las necesidades que demanden su modificación.

Inteligibilidad: Deben ser claros, para evitar malas interpretaciones causadas por las diferencias individuales de los integrantes del equipo de trabajo.

Vivir y practicar: Todo el personal de una organización necesita tomar en cuenta que la política fijada responde a las necesidades que están viviéndose y no a intereses de unos cuantos.

Sinceridad: El no ser sincero desprestigia no solo la orden recibida sino la autoridad de quien la dicta; si las acciones cotidianas contradicen lo dicho, los miembros de una organización tenderán a la discrepancia.

Efectividad: No debe permitirse que la conducta adecuada quede en letras nada más, sólo por no dar seguimiento.

Participación en la elaboración: Para que el personal observe la política establecida, necesita estar convencido de sus ventajas; para facilitar este convencimiento es recomendable hacer que participe en elaboración de la misma.

1.7 Exigencias del Ejercicio Profesional

La honradez: Actitud permanente de bondad, rectitud de ánimo e integridad en el obrar. La honradez nace de la adecuación de la conducta a los principios que rigen la conciencia personal del profesional.

La rectitud: Procede de la adecuación de la conducta a las normas legítimamente establecidas.

La diligencia: Es una condición indispensable del profesional, es entrega y solicitud por el trabajo. El incumplimiento de los compromisos laborales son exponentes manifiestos de negligencia profesional.

Espíritu de Servicio: Cooperar con la máxima diligencia e interés al bien común.

El principal deber de los maestros y administradores educativos debe ser servir a su país a través de sus competencias, acciones y ejemplos en el centro educativo y en su comunidad. Parte del éxito del trabajo que se realice en una institución es la práctica de valores entre sus miembros.

La misión que le está encomendada al docente debe ser cumplida con la máxima eficiencia, objetividad e imparcialidad y con estricto apego a las leyes. Un educador puede construir más con el ejemplo, ya que los educadores son modelos de conducta de los alumnos a su cargo.

Conclusiones

- El ser humano esta conformado por materia, espíritu e inteligencia, lo que le permite comparar, inferir y razonar; por ello puede tomar acciones que lo llevan a la libertad.
- En la actualidad, en los países latinoamericanos, existe pérdida de valores debido a los cambios ocurridos en los diferentes ámbitos en el que se desenvuelve el ser humano; si no se inculcan en los niños y jóvenes que tienen acceso a educación es posible que la sociedad llegue a la decadencia.
- Todo ser humano posee la necesidad de relacionarse con otros de su misma especie y debe poseer valores que le permitan esa relación y den significado a su vida.
- La ética y los valores deben estar presentes en la vida de los seres humanos para hacer de ellos personas constructivas y con visión de hacer mejorar su sociedad.
- La práctica de valores, sobre todo en los docentes, es necesaria ya que son ejemplo de aquellos que guían. Dicha práctica debe iniciarse en las relaciones de los miembros que forman parte de la institución para obtener el éxito en sus actividades.
- En el presente se ha delegado la tarea de inculcar valores, en un gran porcentaje, a la escuela; por lo que como educadores y futuros administradores debemos inculcarlos en el centro educativo en el que trabajamos o del que estemos a cargo; para que las futuras generaciones logren cambios positivos en la sociedad, que ellos mismos construirán a través de sus acciones.

Fuentes

Desarrollo personal. Salud para la vida.

<http://saludparalavida.sld.cu/modules.php?name=News&file=article&sid=222>

Recuperado:11.08.07

El ser humano.

<http://www.monografias.com/trabajos14/concepcionhum/concepcionhum.shtml>

Recuperado:05.08.07

El ser humano y ser humano. FIGU. http://es.figu.org/ensenanza_del_espiritu/ser_humano

Recuperado:07.08.07

Etica, valores y actitudes.

<http://www.monografias.com/trabajos16/etica-actitudes/etica-actitudes.shtml>.

Recuperado: 05.11.07

Modelo de desarrollo humano.

<http://www.monografias.com/trabajos10/modes/modes.shtml> Recuperado:05.11.07

Notas tomadas del curso Epistemología de la Educación

Notas tomadas del curso Ética y Valores en el Desempeño

Psicológica con aplicaciones para Iberoamérica. Editorial McGraw Gill

Valores. <http://www.monografias.com/trabajos14/los-valores/los-valores2.shtml>. Recuperado:
06.11.07

con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda para ese producto. Pero sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un buen servicio”

1.3 Implicaciones

La calidad se obtiene como consecuencia de planificar los objetivos que se desea alcanzar y las estrategias que se deben llevar a cabo para alcanzarlos. Alcanzar la calidad educativa es un proceso, el cual corresponde a todo el personal y a todas las áreas de la institución, ya que todos los involucrados deben trabajar en sintonía para alcanzar los objetivos de su área los cuales a su vez deben ser parte de los objetivos institucionales.

Cuando en las instituciones educativas se busca la calidad como meta, su finalidad será entonces crear más y mejores oportunidades de aprendizaje atendiendo a la diversidad de la población. Dado a que una institución educativa debe estar consciente del importante papel que desempeña como forjadora de las generaciones futuras de la sociedad, ésta debe ofrecer el más alto estándar de calidad, logrando a través del cumplimiento de éstos estándares, la mejoría continua de la educación. Su fin entonces debe ser el de optimizar el desarrollo integral de la persona y propiciar la proyección de éste en la familia, trabajo y sociedad.

Según la Ley de Educación Nacional en el capítulo II artículo 2 del inciso a. al inciso m., la educación en Guatemala tiene como fin proporcional una educación integral que le preparen para el trabajo, la convivencia social y le permitan acceso a otros niveles de vida. Basados en lo anterior la obligación de las entidades educativas es proporcionar a los estudiantes las herramientas suficientes para estar en las posibilidades de poder competir en el ámbito laboral futuro, no solo en su país sino también en un ámbito internacional.

Ricardo Cuya Vera propone 60 indicadores de gestión de calidad para entidades educativas. Estos indicadores están divididos en seis áreas de acción que permiten medir el buen desempeño y el éxito de los procesos de una institución educativa. Las seis áreas son: académicos, logística para la formación, tecnología, infraestructura, bienestar estudiantil y proyección social. Todas estas áreas encierran todos los elementos que están involucrados

dentro del proceso educativo. Es por eso que se deben tomar en cuenta cuando se desea trabajar con calidad.

Para lograr lo antes mencionado es necesario capacitar constantemente a los maestros para que el trabajo que ellos realizan este entre las normas establecidas por los estándares de calidad. No se debe olvidar que si bien el papel del docente es fundamental, para buscar la calidad, es esencial involucrar a todos los miembros que intervienen en el proceso educativo. Si toda la comunidad educativa esta sujeta a la misma visión de mejora, cada uno de ellos pueden realizar una parte del todo, de esta manera esta acción permitirá la participación de todos en forma más práctica y que no solo se quede en buenos propósitos o políticas de calidad.

Dentro de los postulados de ANUIES (2001), Eduardo Loria establece, que la calidad educativa debe ser dinámica, lo que implica que debe estar en continua revisión y tomar las medidas correctivas para lograr la mejora que se desea. El mejoramiento continuo es un proceso básico que describe la esencia de la calidad y refleja lo que las instituciones necesitan hacer si quieren ser eficientes a lo largo del tiempo.

Toda institución Educativa que busque caminar hacia la calidad deberá involucrar a todos los miembros de la comunidad para lograrlo, deberá a la vez invertir tiempo y esfuerzos para planificar, plantear metas, estrategias y objetivos con el fin desarrollar en los alumnos destrezas que los hagan competentes en el mundo de hoy.

Conclusiones

- La calidad Educativa es el perfeccionamiento, mejora y logro de metas. La calidad es un beneficio que satisface la necesidad de una persona como resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un buen servicio.
- Al hablar de calidad no nos referimos a llenar al alumno de contenidos inservibles. Al contrario desarrollamos en los alumnos las destrezas y habilidades de cada individuo con el fin de lograr su plenitud, solucionar conflictos, logara una apertura a los demás, y una preparación para un ambiente laboral.
- Para lograr calidad educativa dentro de una institución educativa es recomendable tomar en cuenta seis áreas del proceso educativo: académica, logística para la formación, tecnología, infraestructura, bienestar estudiantil y proyección social. Todas estas áreas encierran elementos claves que se involucran en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- La calidad se obtiene como consecuencia de planificar los objetivos que se desea alcanzar y las estrategias que se deben llevar a cabo para lograrlos. Alcanzar la calidad educativa debe involucrar a todo el personal y todas las áreas de la institución.

Fuentes

Calidad Educativa. Recuperado el 12 de enero de 2008.

http://es.wikipedia.org/wiki/calidad_educativa Licencia de documentación libre de GNU.

Calidad Educativa. <http://www.geocities.com/rcuya/60caledu.htm> Cuya Vera Ricardo.

Calidad Educativa <http://www.monografias.com/trabajos24/calidad-educativa/calidad-educativa.shtml> Noriega García José Luis. Julio 2003

Lepeley, M. *Gestión y Calidad en Educación Un modelo de Evaluación*. Santiago de Chile. Mc Graw Hill.

Ley de Educación Nacional. Decreto Legislativo No. 12-91. Guatemala. 1991.

Notas tomadas en el curso de Gestión de Calidad

Notas tomadas en el curso de Marketing Educativo

