



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:  
Licenciada en Psicología Educativa**

**REALIZADO POR:  
WENDY MELINA CÁRDENAS CEDEÑO**

**TEMA:  
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE  
FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE  
LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR MILENIUM POR EL  
DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN EL PERÍODO  
LECTIVO 2016-2017**

**TUTOR: MSc. ROSALVA ARAGUNDI**

**Guayaquil**

**2016-2017**

Guayaquil, Octubre del 2016

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

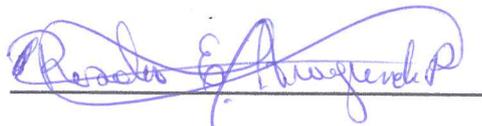
En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de Psicología Educativa.

### CERTIFICO

Yo, Rosalva Aragundi certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR MILENIUM POR EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL DEL PERÍODO LECTIVO 2016-2017** ha sido elaborado por la Sra. Wendy Melina Cárdenas Cedeño, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTOR

MSc.



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Wendy Cárdenas Cedeño, con cédula de ciudadanía N°091377735-5, en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo de los criterios y opiniones vertidos en el mismo, como producto de la investigación que he realizado. Que soy la única autora del trabajo del proyecto de investigación: **“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR MILENIUM POR EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN EL PERÍODO LECTIVO 2016-2017”** previo a la obtención del título **Licenciada en Psicología Educativa**.

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Educativa, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

AUTOR

Wendy Cárdenas Cedeño

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresada mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

AUTOR

Wendy Paizano C.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza, la voluntad y el equilibrio necesario para cumplir con mis metas. Con afecto al psicólogo Yankelly Rodríguez M. por sus puntuales recomendaciones y permitirme realizar el proyecto de investigación en su institución y a mi tutora con su acertada guía pude concluir con éxito mi trabajo.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mi esposo, a mis hijos y a mi hermano Eric que son mi fortaleza, mi luz y mi esperanza, a mi madre quien confió en mí siempre, porque aunque no esté físicamente a mi lado, siempre me acompaña.

## **Contenido**

<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>II</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>III</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>XI</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>XII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 EL PROBLEMA A INVESTIGAR. ....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 PRESENTACIÓN DE ESTUDIO.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>5</b>
<b>1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1.8 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>7</b>
<b>1.9 PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO.....</b>	<b>8</b>
<b>1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>8</b>
<b>1.11 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>8</b>
<b>DIMENSIONES .....</b>	<b>8</b>
<b>INDICADORES .....</b>	<b>8</b>
<b>VI: COMUNICACIÓN EFECTIVA.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3.1 COMUNICACIÓN EFECTIVA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3.2 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA EDUCACIÓN... 11</b>	
<b>2.3.3 ASPECTOS QUE MEJORAN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA .....</b>	<b>13</b>

2.3.4 ESTRATEGIAS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA.....	15
2.3.5 FACTORES PSICOLÓGICOS EMOCIONALES QUE INCIDEN EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA.....	17
2.3.6 LA COMUNICACIÓN RELACIONES Y EDUCACIÓN. ....	18
2.3.7 COMUNICACIÓN Y PERCEPCIÓN .....	22
2.3.8 DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN .....	24
2.3.9 BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN .....	26
2.3.10 TÉCNICAS PARA SUPERAR LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN .....	26
2.3.11 COMUNICACIÓN EN EL AULA .....	26
2.3.12 COMUNICACIÓN COMO INDICADOR DE COHESIÓN GRUPAL.....	27
2.3.13 ESCUCHA ACTIVA.....	28
2.3.14 ELEMENTOS QUE FACILITAN LA ESCUCHA ACTIVA.....	29
2.3.15 HABILIDADES PARA LA ESCUCHA ACTIVA.....	29
2.3.16 PROCESO DE FORMACIÓN INTEGRAL .....	31
2.3 17 FORMACIÓN INTEGRAL Y SUS DIMENSIONES .....	32
2.3.18 IMPLICACIONES DE LA FORMACIÓN INTEGRAL .....	39
2.3.19 DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL D.E.C.E. Y SU INFLUENCIA EN LA FORMACION INSTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES .....	40
2.4 MARCO LEGAL .....	42
2.5 MARCO CONCEPTUAL .....	47
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>50</b>
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>50</b>
3.1.2 Tipo de investigación.....	50
Investigación descriptiva.....	50
3.2.1 Métodos de Investigación .....	51
3.3 Aplicación de Instrumentos de la Investigación .....	52
3.3.1 Encuesta .....	53
3.3.2 Observación .....	53
3.4 DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA .....	53
3.4.1 Población.....	53
3.4.2 Muestra.....	54
3.5 FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMA.....	54

<b>Tabla N°4 Cronograma de Trabajo .....</b>	<b>55</b>
<b>3.6 PROCESAMIENTO PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ...</b>	<b>57</b>
<b>3.6.1 Tratamiento a la información – procesamiento y análisis.....</b>	<b>57</b>
<b>3.7 CONCLUSIONES PRELIMINARES .....</b>	<b>72</b>
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>73</b>
<b>4.1 LA PROPUESTA .....</b>	<b>73</b>
<b>4.2 JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>73</b>
<b>4.3 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>74</b>
<b>4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>75</b>
<b>4.5. LISTADO DE CONTENIDOS:.....</b>	<b>75</b>
<b>4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>75</b>
4.7. Validación de la propuesta.....	86
<b>4.8. IMPACTO BENEFICIO Y RESULTADO .....</b>	<b>89</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>90</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>91</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS</b>	

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos del Desarrollo de la Comunicación	22
Tabla 2 Datos de Población	59
Tabla 3 Determinación de la Muestra	60
Tabla 4 Cronograma de Trabajo	61
Tabla 5 Comunicación entre compañeros	63
Tabla 6 Comunicación entre docentes	64
Tabla 7 Consideración de las opiniones de los estudiantes	65
Tabla 8 Relacionarse dentro del entorno educativo	66
Tabla 9 Comunicación entre docentes y directivos	67
Tabla 10 Conoce el Código de Convivencia de la Institución	68
Tabla 11 Relación que se tiene con su representado	69
Tabla 12 Actividades que realiza su representado en el colegio	70
Tabla 13 Funciones del Departamento de Consejería Estudiantil	71
Tabla 14 Comunicación con los docentes y sus representados.	72
Tabla 15 Función del Departamento del DECE	73
Tabla 16 Actividades para mejorar las relaciones entre estudiantes y docentes	74
Tabla 17 Estrategias de motivación en el aula	75
Tabla 18 Relación familiar	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Comunicación entre compañeros	63
Gráfico 2 Comunicación entre docentes	64
Gráfico 3 Consideración de las opiniones de los estudiantes	65
Gráfico 4 Relacionarse dentro del entorno educativo	66
Gráfico 5 Comunicación entre docentes y directivos	67
Gráfico 6 Conoce el Código de Convivencia de la Institución	68
Gráfico 7 Relación que se tiene con su representado	69
Gráfico 8 Actividades que realiza su representado en el colegio	70
Gráfico 9 Funciones del Departamento de Consejería Estudiantil	71
Gráfico 10 Comunicación con los docentes y sus representados.	72
Gráfico 11 Función del Departamento del DECE	73
Gráfico 12 Actividades para mejorar las relaciones entre estudiantes y docentes	74
Gráfico 13 Estrategias de motivación en el aula	75
Gráfico 14 Relación familiar	76

## RESUMEN EJECUTIVO

### COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR MILENIUM POR EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN EL PERÍODO LECTIVO 2016-2017

En numerosas visitas y contactos que se realizó con las autoridades docentes y estudiantes de la Unidad Educativa particular Milenium reveló la constante problemática que es la escasa comunicación dentro de la comunidad educativa, la misma que me motivó a definir el tema de mi investigación. Comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes de bachillerato de la unidad educativa particular Milenium por el Departamento de Consejería Estudiantil en el período lectivo 2016-2017. Esta investigación está dentro de lo que se conoce como un Proyecto factible, socio-educativo y que al final de la información recopilada en la encuesta que se aplicó a la comunidad educativa, se refleja que se ha convertido en una dificultad común por la que atraviesan las instituciones educativas, las mismas que reflejan errores en el trabajo conjunto para asegurar la “convivencia” de sus actores, respeto de sus roles e intereses, que comparten un espacio, un tiempo, y un proyecto educativo común y que a su vez afecta la formación integral de los estudiantes. En la vida estudiantil, y en toda la comunidad educativa el Departamento de Consejería Estudiantil constituye un pilar fundamental en el proceso de comunicación, encargado de buscar los canales adecuados, permanentes y eficaces para que la comunidad “Milenium” tenga en claro los objetivos y el enfoque metodológico que será la construcción colectiva donde participe toda la comunidad educativa y el logro de la misma conlleva a la sensibilización de todos los involucrados, y que tenga su incidencia en el Departamento de Consejería Estudiantil como promotor de la activa participación de todos el mejor desarrollo de las estrategias, con lo que el beneficiario directo será el progreso y adelanto individual y colectivo.

**DESCRIPTORES:** Comunicación                      Formación integral                      integración

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha dado mucha importancia a la relación: Educación-Comunicación, hoy, es construcción de significados que tienen como base la comunicación; entendida como el conjunto de recursos personales, psicológicos y pedagógicos para establecer una buena comunicación cargada, no solo, de conocimientos de la ciencia que explica, sino también de la sensibilidad y afectividad que potencien su crecimiento personal; que sea percibida como un proceso de construcción de significados y la comunicación que se desarrolle en las aulas y posibilite el desarrollo de un clima favorable entre todos los participantes del proceso.

Con el propósito de alcanzar una comunicación eficaz que requiere el Departamento de Consejería Estudiantil de la Unidad Educativa Particular Milenium, al conseguir desarrollar estrategias de coordinación en las actividades de todos los actores, generan concienciación, sensibilización y conocimiento, que busca soluciones conjuntamente con los actores involucrados respetando sus experiencias y valores, que permiten su participación activa y una coordinación efectiva.

Esto implica que la comunicación no se puede reducir solo a transferencia o transmisión de conocimientos sino en un trabajo permanente y eficaz donde la comunidad educativa y el Departamento de Consejería Estudiantil especialmente busquen alternativas que contribuyan a encontrar salidas adecuadas y emergentes en un corto plazo.

Al compartir el criterio de **F. González Rey (2002)** sobre la función esencial de la Unidad Educativa de la Unidad Educativa Milenium, que el logro de una adecuada

comunicación, “que la base de la educación es precisamente la comunicación, a partir de que brinda enseñanza y a su vez ejerce una influencia educativa en un medio participativo”.

La presente investigación consta de cuatro capítulos que se detallan de la siguiente manera:

**Capítulo I:** El problema a investigar analiza el contexto educativo y aborda la descripción del problema, así como los objetivos del trabajo. Se exponen también la justificación, las variables y la operacionalización de las mismas.

**Capítulo II:** Fundamentación Teórica contiene investigaciones recientes y diversas teorías para el análisis del proyecto, donde se consideran contenidos básicos para el estudio del problema.

**Capítulo III:** La Metodología de la Investigación plantea los métodos, técnicas, población, tabulación y muestra que se va a utilizar en la investigación. Se analizan las preguntas, cuadros, gráficos, encuestas realizadas y respuestas a las directrices.

**Capítulo IV:** Engloba la propuesta a realizarse y de aquí se desprende el título, justificación, fundamentación, objetivos generales y específicos, ubicación, factibilidad y descripción de la propuesta. Los Directivos, personal docente, padres de familia y estudiantes de bachillerato, parte de la población total de la Unidad Educativa Particular Milenium de la ciudad de Guayaquil, se integran de manera libre y voluntaria a la investigación que se realizará con la finalidad de determinar la incidencia de la comunicación efectiva en la formación integral de los estudiantes.

# **CAPITULO I**

## **1.1 EL PROBLEMA A INVESTIGAR.**

Comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa particular Milenium por el departamento de consejería estudiantil en el período lectivo 2016-2017.

## **1.2 PRESENTACIÓN DE ESTUDIO.**

En cualquier centro educativo, como en cualquier grupo en el que sus miembros participen en los fines, en los recursos y en la organización, se produce una intensa circulación de informaciones por diferentes canales y medios. La consecución de los objetivos educativos y la calidad de la oferta educativa se basan, en gran medida, en la existencia de una fluida red de comunicación. La comunicación es un rasgo esencial de la persona y de las sociedades; por consiguiente es un componente básico de la educación. En un centro docente, por ser una sociedad estructurada y por ser, al mismo tiempo una institución educativa, la comunicación es una de sus piedras angulares.

En la Unidad Educativa Particular “Milenium”, es una institución con jornada matutina. Se observa, que no existen canales de comunicación adecuados que difundan a los estudiantes y padres de familia sobre los deberes y derechos de la institución.

No hay buena comunicación entre los departamentos: rectorado, vice-rectorado. Secretarías, etc., porque no existen estrategias de comunicación efectiva que mejoren el desempeño del departamento.

Luego de lo expuesto, el presente trabajo busca específicamente que el Departamento de Consejería Estudiantil proceda a conocer y analizar el contexto de las relaciones que se establecen en los distintos estamentos de la comunidad educativa para poder encontrar estrategias y la forma oportuna de acometer a esta problemática con procesos conjuntos por parte de toda la comunidad educativa.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo incide la Comunicación Efectiva de la comunidad educativa en la formación integral de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium con el apoyo de Departamento de Consejería Estudiantil?

### **1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cuáles son los antecedentes y referentes históricos de la comunicación efectiva?

¿Cuáles son los sustentos que indican que la comunicación efectiva influye en la formación integral de los estudiantes?

¿En qué elementos teóricos se basan para indicar que la comunicación efectiva incide en el proceso de formación integral de los estudiantes?

¿De qué forma los aspectos de organización interna y el entorno han afectado la comunicación?

¿Cuáles son los antecedentes o referentes históricos de la formación integral?

¿En qué elementos teóricos se basa la formación integral?

¿Cómo se logra la formación integral?

Comunicación Efectiva y la Formación Integral... ¿Dependen una de la otra?

### **1.5 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes de bachillerato de la unidad educativa particular milenium por el Departamento de Consejería Estudiantil en el período lectivo 2016-2017.

### **1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Determinar los criterios teóricos que sustentan la relación entre la comunicación efectiva y la formación integral de los estudiantes.
  
- ❖ Describir la situación que presenta el Departamento de Consejería Estudiantil en relación a la comunicación para la formación integral de los estudiantes a través de la encuesta a docentes, padres de familia, estudiantes.
  
- ❖ Realizar talleres de comunicación efectiva, a la comunidad educativa para mejorar la comunicación en la comunidad educativa.

### **1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

El Departamento de Consejería Estudiantil de la Unidad Educativa Particular Milenium está en un proceso de consolidación proponiéndose con decisión el fortalecimiento del mismo en una comunicación asertiva con directivos y profesores, ya que se ha detectado que es una de las debilidades de su sistema educativo, allí comienzan a surgir diferentes problemas como: inapropiados canales de comunicación entre padres y madres de familia, débil rendimiento académico, reducido cumplimiento de tareas, débil comunicación, coordinación y asesoramiento con los profesores y otras dificultades que de no enfrentarlas pueden volverse críticas y afectar el desarrollo del plantel, de sus docentes de sus estudiantes en el presente y en el futuro.

La educación continuamente requiere cambios significativos. Los adelantos económicos, sociales, políticos, culturales y tecnológicos de los países conciben nuevos retos para el sistema educativo ecuatoriano. Por la necesidad de estar a un alto nivel de las demandas de una sociedad cada día más exigente y cambiante, llevan a las organizaciones educativas a realizar esfuerzos de mejoramiento hacia la optimización de la calidad educativa en busca del buen vivir en beneficio de la comunidad.

Poder garantizar una formación integral en los estudiantes es lograr una comunicación eficaz por parte de toda una comunidad educativa, y en este caso encaminado por el Departamento de Consejería Estudiantil.

Los principales beneficiarios del proyecto de investigación son los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa en estudio, así como sus padres de familia, docentes y autoridades del plantel.

(Carrión, 1996)

**“Plantea que la comunicación es un sistema de comportamientos integrados que calibra, regulariza y mantiene, por ello se hace posible la relación entre los seres humanos”.**

En el marco de estos argumentos, se vislumbra la trascendencia del propósito de esta investigación, que es el de implementar estrategias de comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes de bachillerato.

Por lo tanto, si la Unidad Educativa Particular Milenium pretende dar respuesta a esta exigencia que lleva a promover el desempeño eficiente de su Departamento de Consejería Estudiantil D.E.C.E., deben mejorar sus habilidades, haciendo uso

de sus capacidades y elevando sus potencialidades y uno de los medios para lograrlo es la comunicación eficaz.

(González, 2002)

**Considera la comunicación como parte vital de toda organización, donde existe la interacción dada por el trato, por el contacto que se establece entre las personas, en diferentes contextos e intervalos de tiempo. Basado en ambos criterios, la comunicación eficaz constituye la parte esencial en el desarrollo de las capacidades, motivación y productividad entre los miembros de una organización, para mejorar los niveles de efectividad y eficiencia de las mismas.**

La comunicación es un arte y una ciencia que viene dada con una virtud, para la cual es necesario tener en cuenta el entendimiento y el conocimiento de todos los que participan en ella, por lo que se necesita contar con las técnicas que puedan hacer de cualquier persona un buen comunicador.

Esta guía no solamente servirá como material de apoyo para los docentes y directivos que trabajan en esta institución sino para otras instituciones que tengan este mismo problema. Beneficiando a la comunidad educativa. De acuerdo a lo planteado, se puede decir que una manera eficaz de lograr bienestar interno en las organizaciones son las buenas relaciones interpersonales, donde prevalezca el real entendimiento que depende en gran parte, de un buen sistema de comunicación.

## **1.8 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Campo: Educación

Área: Social.

Aspecto: Comunicación

**Límites de espacio:** La investigación se la va a desarrollar en la Unidad Educativa Particular Milenium, en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil.

**Límites de tiempo:** Se tomará como período el año lectivo 2016-2017.

**Límite legal:** se realizará una encuesta a los representantes legales y directivos del plantel.

### 1.9 PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO.

A través de una efectiva comunicación en la Unidad Educativa se fortalecerá la convivencia armónica con autoridades, docentes, padres de familia, representantes y estudiantes asumiendo acuerdos y compromisos.

### 1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable independiente:** COMUNICACIÓN EFECTIVA.

**Variable dependiente:** PROCESO DE FORMACIÓN INTEGRAL.

### 1.11 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VI: COMUNICACIÓN EFECTIVA</b></p> <p>Es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones</p>	<p><b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Importancia.</li><li>• Aspectos que mejoran la comunicación efectiva.</li><li>• Estrategias para la comunicación efectiva.</li><li>• Factores psicológicos emocionales que inciden en la comunicación efectiva.</li></ul>



## **CAPITULO II**

### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **2.2 Antecedentes de la investigación.**

El trabajo elaborado por Graciela Inés Keil Septiembre (2011), titulado “Comunicación en el ámbito escolar en relación con la enseñanza aprendizaje”, busca la interacción comunicativa entre docente-estudiante la misma que incide en los procesos de enseñanza-aprendizaje. La autora apoyada en estudios e investigaciones acerca del tema desarrollado, plantea que las metodologías y estrategias que se deben utilizar son priorizar la comunicación. En su apreciación manifiesta que la comunicación es el eje transversal en el ámbito educativo, es el vínculo necesario para conducir el proceso de enseñanza y lograr un aprendizaje eficaz y al relación interpersonal entre docente-alumno.

El trabajo elaborado por Laura G. Navarro Diosdado (2003) titulado “Procesos y estrategias de comunicación para el desarrollo” defiende una educación solidaria necesaria ante un mundo de desigualdades generado por un modelo de desarrollo injusto y poco equitativo. La autora busca plantear una relación entre educación-desarrollo, comunicación- desarrollo fundida en una comunicación educativa que fomenta valores como la tolerancia, respeto a derechos humanos, la paz, etc. A través del aspecto comunicativo de esta pedagogía que busca elaborar un modelo integral de procesos y estrategias de comunicación, dentro de un marco de políticas en educación, comunicación, introducción, procesos y estrategias de Comunicación en la Educación para el Desarrollo cooperación internacional), que apoyen el diseño de proyectos en Educación para el desarrollo, que fomenten actitudes altruistas y solidarias encaminadas a favorecer el cambio social.

## **2.3 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.**

### **2.3.1 COMUNICACIÓN EFECTIVA.**

Para comunicarse de manera efectiva, se debe tener en cuenta que todos son diferentes en la forma en que perciben el mundo y usar este conocimiento como guía para nuestra comunicación con lo demás.

Sin comunicación no hay trabajo en equipo, ni es posible ejercer el liderazgo, tampoco hay atención de padres de familia y estudiantes, ni relaciones humanas hacia dentro o fuera de la institución.

Eso en la educación en general, qué decir de lo individual, sin comunicación no hay autoestima, familia, autocontrol, ni desarrollo personal.

La comunicación propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan en las mismas, y posibilita el alcance de metas fijas. (Pimienta Ayón, 2006)

### **2.3.2 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA EDUCACIÓN**

La comunicación es la base fundamental en todas las organizaciones grupales y fundamentales en la educación, donde la relación interpersonal en la comunidad educativa debe ser en busca de la excelencia en sus procesos, para lograr los objetivos.

Desde este punto de vista (Cabezas 2009) destaca que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, ya que a través de ella los individuos obtienen importantes refuerzos sociales del entorno inmediato que favorece su adaptación al mismo, siendo lo contrario motivo de rechazo, aislamiento, y en definitiva limita la calidad de vida.

Para ello es necesario que se establezca una comunicación asertiva, la cual es definida por (Alberti 1977) como “la comunicación emitida por una persona en un contexto interpersonal, que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de esa persona de un modo directo, firme, honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de otras personas”.

Esto da pie para afirmar que la comunicación asertiva debe ser el centro de las relaciones interpersonales entre docente-directivo, docente- docentes porque lleva a que las personas, sean capaces de expresar sus pensamientos, sentimientos y deseos, a defender sus derechos sin violar el de los demás. Y además a que estén abiertos a la negociación, al diálogo y al compromiso, lo que finalmente llevará a optimizar las relaciones interpersonales que se dan en el personal que labora en los centros educativos.

En las unidades educativas la comunicación es de vital importancia durante todos los procesos, pero al fallar estos canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa se generan múltiples conflictos a nivel profesional y personal, los cuales entorpecen la eficiencia de la organización. Al carecer de una buena comunicación conlleva a relaciones interpersonales que se desarrollan sobre rumores y suposiciones que alteran todo intento de comunicación; de esta manera el equipo se desintegra y se cae en un eterno monólogo, ineficaz o en un activismo inútil.

El no conocer las necesidades de sus compañeros o no saber interpretar el mensaje, se debe a la falta de aplicación de una escucha activa, que va deteriorando lentamente la comunicación, el grupo pierde fuerza y es más vulnerable a los agentes desestabilizadores que lo llevan al desmoronamiento sin poder lograr los objetivos propuestos por el colectivo, puesto que el hombre como ser social necesita superar las barreras que surgen en la comunicación.

Las instituciones educativas necesitan un gerente educativo que promueva y supervise los procesos de organización, que fomenten la comunicación que se requiere para mejorar y establecer la práctica de habilidades que optimizan el progreso de la organización educativa

A pesar de los planteamientos anteriores los conflictos internos, sumado a los diversos problemas que aquejan a la sociedad, han convertido a las unidades educativas en lugares complicados para los que asisten a ellas, presentándose en los docentes inconformidad producto de no existir una guía en los debidos procesos, la falta de una cultura organizacional ocasiona la ruptura de las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa, todo esto producto del debilitamiento comunicacional.

### **2.3.3 ASPECTOS QUE MEJORAN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA**

- ❖ Los reproches y críticas en el momento que se está discutiendo un tema, no son apropiadas. No se debe “aprovechar” que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad, para increpar de paso que es un despistado, un olvidadizo, etc.

- ❖ Se debe comunicar las emociones negativas, no es aconsejable acumularlas, ya que producirían una explosión de descarga que terminaría en discordia.
  
- ❖ Evocar antiguos conflictos, o sacar a relucir las situaciones del pasado, despierta malos sentimientos. Hablar de lo sucedido para sacar algo destructivo a colación no aporta nada provechoso a la relación.
  
- ❖ Ser específico, concreto, preciso.
  
- ❖ Se debe evitar términos que tienden a formar etiquetas “siempre” y “nunca”. Son generalizaciones que pueden afectar nuestra comunicación, se deben utilizar expresiones más efectivas que permitan a la otra persona sentirse valorado.
  
- ❖ Ser breve. No es interesante una conversación cuando el que habla repite varias veces lo mismo o alarga sin sentido el planteamiento. Se vuelve desagradable para quien escucha y lo más probable es que los demás lo tomen como pesado y eviten el diálogo.
  
- ❖ Es importante cuidar nuestras expresiones las mismas que deben ir de acorde con lo que decimos.
  
- ❖ Se demuestra respeto y atención durante una conversación al mirar frecuentemente a los ojos a la persona.

- ❖ La interacción con afecto se basa en índices como el tono de voz y la expresión facial que tiene que ir de acorde a la conversación que se está dando.
- ❖ Es importante saber elegir el lugar y el momento adecuado para establecer una conversación, es primordial que las dos partes estén predispuestos al diálogo, esto permitirá establecer una buena comunicación.
- ❖ El ambiente. El lugar debe ser agradable, evitar el ruido, el nivel de intimidad.
- ❖ No es correcto exigir explicaciones o hacer críticas delante de otras personas, lo ideal es esperar a estar a solas con el interlocutor.
- ❖ Es beneficioso expresar elogios, cuando se está frente a otras personas involucradas dentro su entorno.
- ❖ Se debe utilizar frases como: “disculpa podemos seguir discutiendo esto más tarde” cuando notamos que la conversación que empezó como una discusión se sube de tono.

#### **2.3.4 ESTRATEGIAS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA**

- ❖ Estar de acuerdo con la otra persona en el momento que se va a dar conversación.
- ❖ Considerar lo que se quiere obtener y la manera apropiada como decirlo.
- ❖ Reflexionar sobre nuestro estado emocional antes de comunicarnos.

- ❖ Obviar el juzgar, etiquetar o culpabilizar, hay que describir los hechos tal y como ocurrieron.
- ❖ La expresión en forma de mensajes “YO estoy atormentada” para describir nuestros sentimientos, ideas o pensamientos en lugar de decir: “Tú me atormentas”. Los mensajes TÚ regularmente acusan.
- ❖ Durante el diálogo se debe reconocer las necesidades propias y del otro de esa manera se podrá llegar a una conciliación.
- ❖ La negociación, buscando una solución basada en las necesidades de los interlocutores.
- ❖ Los mensajes que se expresan deben ser claros, precisos y útiles.

**La empatía durante el diálogo también ayuda a favorecer al proceso comunicativo al:**

- ❖ Reconocer y aceptar comentarios, objeciones o críticas de la otra persona sin que estos signifique estar de acuerdo con sus conductas u opiniones.
- ❖ Estar comprometidos a escuchar con atención.
- ❖ Demostrar atención mirando a quien habla.
- ❖ Asentir con la cabeza en señal de aprobación.

- ❖ Evitar interrupciones innecesarias.
- ❖ Retroalimentar para indicar que lo que está comunicando se ha entendido.

Al mejorar la escucha activa se puede lograr emplear estrategias de comunicación efectiva que propician relaciones interpersonales positivas.

### **2.3.5 FACTORES PSICOLÓGICOS EMOCIONALES QUE INCIDEN EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA.**

Este es otro de los elementos clave de la comunicación es ser capaces de entender la postura del otro. Y esto no quiere decir que se comparta el mismo punto de vista sino que se y trata de que el otro pueda tenerlo y apoyarlo. No consiste por tanto en aceptar, sin más, la postura del otro, sino de entender lo que el otro piensa y entiende. La escucha empática significa simple y llanamente escuchar con la intención de comprender. Esta escucha significa ver el mundo a través de la otra persona, comprender lo que se siente.

Es una actitud personal que deberán adoptar las personas del servicio de consejería a la hora de relacionarse con la comunidad educativa. Deberán mostrar por tanto una comprensión intelectual (comprender las ideas, creencias...) y una comprensión afectiva (sentimientos, emociones...)

### 2.3.6 LA COMUNICACIÓN RELACIONES Y EDUCACIÓN.

La comunicación es esencial en cualquier campo de la interacción humana. Por medio de la comunicación ya sea oral, escrita o expresiva se puede transmitir y compartir conocimientos, conceptos, sentimientos, ideas, emociones, estados de ánimo, etc. La comunicación es la única actividad que todo el mundo comparte.

Los beneficios de la comunicación son demasiados como para poder enumerarlos, ya que mejoran todos los aspectos de la vida, tanto los personales como los profesionales. La capacidad para comunicar es vital para el éxito de cualquier empeño.

(Raya, 1996)

***“La educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es la transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados.” Según él, “La comunicación no es la transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación de los significados. Es una comunicación que se hace críticamente.”***

Para Freire la comunicación y la educación son una misma cosa, es decir, no puede existir la una sin la otra, pues para él el proceso docente educativo es un proceso comunicativo donde el profesor y el estudiante participan activamente en la solución de las tareas y en la adquisición de nuevos conocimientos. Por tanto aprenden unos de otros durante el proceso.

Esto nos indica que a través de la comunicación se va a producir un encuentro entre los sujetos, encuentro que va a trascender en un nuevo saber, en una acción transformadora.

(Cirigliano-Villaverde, 1997)

***Identifica a la educación con comunicación y afirma que “es la única situación que explica cómo puede pasar un elemento cultural a otra persona”. En síntesis como se puede educar. Y es en la experiencia compartida donde el educando puede adquirir la igual percepción de un contenido sostenido por el grupo social que está incorporado en el aula.***

Es decir que frente a este grupo de aprendizaje, se encuentra el docente dotado de valores, conocimientos, habilidades y destrezas que transferirá a los que padecen de estos. Con el objeto de lograr la transferencia aludida, el docente puede utilizar técnicas de grupo que, en definitiva, mejora la comunicación, las relaciones humanas, la organización interna del grupo, todas habilidades que permiten una mejor adaptación al medio social.

De esta manera el educador ya no es sólo el que educa, sino aquel que, en tanto educa es educado a través de la interacción con el educando, quien, al ser educado, también educa. Así ambos se transforman en sujetos del proceso en que crecen juntos y en el cual los argumentos de la autoridad ya no rigen.

(Ojalvo, 1995)

***“es evidente que el educando, tanto como el educador, necesitan prepararse para asumir los nuevos roles que requiere la educación actual. La función del profesor como mero transmisor de información se ha ido transformando en la de organizador y director del proceso docente”.***

Asimismo Ojalvo (1999), afirma: “que el 80% de las informaciones que reciben los estudiantes de la enseñanza media no proceden del maestro, sino fuera de la escuela”.

Es decir que la educación logra a través de la comunicación promover la formación integral, solidaria y permanente del hombre con orientación humanista, democrática, racional, crítica y creadora, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal.

La comunicación es importante en todo los ámbitos, el éxito personal como profesional dependen de la capacidad de una buena comunicación.

La comunicación es uno de los procesos de más importancia para que una unidad de información pueda llevar un servicio de excelencia y conserve un ambiente educativo agradable (Varela) “La misma se debe llevar de una forma clara limpia y honesta”

(Shannon, 1949)

***Expuso, que en algunas ocasiones el proceso puede verse interferido por factores externos como son: el ambiente o el ruido. Estos dos elementos pueden provocar que el mensaje enviado arribe a su destino de forma inexacta o errónea. Las competencias de destreza y comunicación, combinadas con herramientas asertivas, podrían ser utilizadas en este proceso por parte del psicólogo o el receptor y contribuir para que el mismo ocurra de manera efectiva.***

Se pueden mencionar tres tipos de comunicación básicas: y estas son la pasiva, asertiva o agresiva. La literatura en ocasiones comenta sobre el tipo de comunicación conocida como pasivo-agresiva, pero hay diversidad de significados del concepto y no hay uniformidad en la definición del mismo. El Departamento de Salud de Rhode Island (2006) estableció que:

Comunicación pasiva-del psicólogo no expresa necesidades, posturas ni opiniones. Que normalmente está de acuerdo con los otros aunque vaya en contra de sus propias creencias.

Comunicación asertiva-del psicólogo expresa sus necesidades, deseos y opiniones. Toma postura en situaciones y trata de entender a la otra persona antes de manifestar sus propios sentimientos.

Comunicación agresiva- se relaciona con personas que se expresan generalmente de manera hostil, tratan de imponer su manera de pensar a los demás y no admite ninguna postura contraria o que afecten de alguna manera a sus necesidades, deseos u opiniones.

La comunicación pasivo-agresiva se presenta de forma combinada con un estilo de comunicación que aparenta ser amistosa o agradable y va expresando su hostilidad de manera indirecta.

En el sitio web de la Asertividad Bibliotecaria del Siglo XXI encontramos que:

***“Los elementos visuales, vocales y verbales deben estar entrelazados al mensaje que se crea y emite para poder alcanzar una comunicación asertiva (Fonseca, 2005). Por otra parte, (Troyano & Carrasco 2006), establecieron que para que ocurra un proceso de comunicación efectivo deben utilizarse los componentes no verbales, para-verbales y verbales durante el desarrollo del mismo. Los tres tipos de comunicación; pasiva, agresiva y asertiva están compuestos por un conjunto de factores a los cuales se le llama fórmula V-V-V(Fonseca 2005)”*** (Asertividad Bibliotecaria del Siglo XXI, 2006)

**Tabla N°1 Elementos del Desarrollo de la Comunicación**

VISUAL	VOCAL	VERBAL
<b>Gestos</b>	Tono	Ideas
<b>Ademanos</b>	Volumen	Contenido
<b>Posturas</b>	Velocidad	Lenguaje
<b>Distancias</b>	Fuerza	Secuencia
<b>Accesorios</b>	Énfasis	Temas
<b>55%</b>	<b>38%</b>	<b>7%</b>

*Elaborado por: Asertividad Bibliotecaria del Siglo XXI*

*Fuente: <https://sites.google.com/site/asertividadbibliotecaria/tipos-de-comunicacion>*

Lograr un ambiente educativo armonioso que brinde un servicio de excelencia beneficiando a toda la comunidad educativa y a su vez la formación integral de los estudiantes se consigue utilizando destrezas como la asertividad en la comunicación.

### **2.3.7 COMUNICACIÓN Y PERCEPCIÓN**

La comunicación y la percepción forman un sistema. La segunda depende de la primera y esta, a su vez, de tipos de antecedentes: los internos (aprendizajes, creencias, acciones-reacciones) y los externos o ambientales: (educación, hábitos de lectura, aficiones, etc.). Ambos dictan nuestro conjunto perceptivo, ellos no nos dejan ser objetivos.

La comprensión del mensaje es primordial. La interacción de la comunicación verbal y la no verbal puede dar un sinnúmero de significados múltiples. Por eso, la realimentación es un modo de comprobar hasta qué punto se ha comprendido la comunicación. Ella generará mayor exactitud. Asimismo, la estructura del grupo en las comunicaciones tiene grandes influencias en el desenlace del intercambio. Por este motivo, es que el clima en las comunicaciones por su parte; tiene efectos de distinta índole. Este puede ser amenazante o defensivo del receptor. Los

obstáculos más importantes para una comunicación más efectiva son la tendencia que tenemos de valorar la comunicación de los otros.

Lo ideal es escuchar con atención, permitiendo que la persuasión sea una buena alternativa de solución. Existen técnicas para mejorar la comunicación en los grupos, por ejemplo: Reuniones cortas para seguir sus ideas. Primero ha de definirse el problema. Las posibles soluciones no se evalúan, y toda la charla es grabada. También, hay otra técnica en la cual se representa una situación conflictiva. En el psicodrama invertido, los participantes son parte de la desavenencia pero toman roles diferentes a los que juegan en la historia real.

En resumen, por todo lo que se menciona, la percepción y la comunicación interpersonal son fundamentales para cualquier persona que quiera ser eficaz en su entorno. Si se siguen las recomendaciones, se podrá de trabajar de manera correcta y efectiva. Y eso es lo que busca cualquier empresa hoy en día.

La comunicación es primordial en todas las actividades profesionales, de organización y de desarrollo integral del individuo. Al analizar nuestra manera de comunicarnos, por lo general siempre estamos más concentrados en lo que decimos y no en si nuestro mensaje está siendo correctamente recibido por los que nos escuchan.

Una percepción equivocada del mensaje puede generar desde pérdida de productividad hasta grandes errores en la educación-aprendizaje. Se suele pensar que emitir un mensaje es comunicar. La comunicación es el intercambio de información entre interlocutores, es un proceso en el cual el mensaje que se transmite es recibido por el receptor y después debe existir el mensaje para que el emisor se certifique que la comprensión fue correcta.

El psicólogo debe adaptar la forma de comunicación a cada situación, buscando siempre el feedback del receptor, no solo preocuparse de la emisión de información sino también con la recepción, el tono de voz y los gestos de los receptores son parte de una buena comunicación.

Para que la comunicación tenga éxito debe haber interacción. El que comunica también debe comprender el perfil del receptor para valorar el mensaje que va a dar y así poder prever una percepción equivocada del mensaje y la comunicación sea eficiente.

### **2.3.8 DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN**

Se puede hablar de varios tipos de comunicación dependiendo del objeto de la interacción comunicativa:

**Fática:** son aquellas conversaciones que se tienen, en el ascensor, en la sala de espera de una consulta, etc., son relajadas, cotidianas y no implican a la persona en ningún sentido.

**Catártica:** son aquellas conversaciones en las que se hablan temas personales, se comparten experiencias y vivencian íntimas, se habla de sentimientos, etc., requieren de esfuerzo personal y es necesario que haya un clima de confianza y seguridad para que se puedan desarrollar de forma adecuada.

**Informativa:** el objetivo de esta comunicación es la de transmitir un mensaje o información concreta. Para que sea efectiva es necesario tener una serie de requisitos y habilidades para trasladar el mensaje de forma clara y comprensible. Por ejemplo, un profesor o profesora dando clase, un terapeuta, etc.

**Persuasiva:** el objetivo de esta comunicación es convencer a quien escucha de lo que se transmite, por ejemplo, un vendedor.

Dependiendo del tipo de comunicación, el mensaje, el contexto y la comunicación no verbal serán diferentes. La comunicación es esencialmente la misma en cualquier lugar del universo: Un transmisor envía un mensaje a un receptor valiéndose de un medio o canal de comunicación; y el receptor lo recibe y lo entiende, y envía una respuesta al transmisor, quien se da por enterado de que hubo comunicación entre ambos.

Saber cómo influyen las percepciones en los hechos reales, va a permitir que estas no interfieran en nuestra opinión, y antes de actuar, responder o reaccionar se puedan manejar. Si se reacciona con las primeras impresiones de las percepciones personales, es dejarse llevar por los sentimientos y no por la racionalidad. Primero para tomar decisiones correctas y para que nos perciban como alguien que lo hace, hay que reunir los hechos y evaluarlos con lógica. La mejor decisión es la más informada.

La comunicación implica transmisión de ideas, pensamientos, habilidades, emociones y sentimientos. El emisor es el que envía el mensaje y el receptor es el que lo descifra. Entre ello se produce un proceso de codificación y decodificación. Para este intercambio de comunicación se requiere de una retroalimentación. Y para que este cambio se entienda por la comunidad educativa participante en este proceso, es importante que exista algo en común, o sea el código para que estos sujetos puedan entenderse.

### **2.3.9 BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN**

Las barreras de la comunicación son aquellos fenómenos, elementos o circunstancias que dificultan, distorsionan, interrumpen o traban la comunicación entre dos o más personas.

- ❖ Barreras técnicas. (Ruido, distancia).
  
- ❖ Barreras semánticas (Presentación, diferencias de lenguaje, insuficiente información y complejidad).
  
- ❖ Barreras humanas. (Perceptiva, pensamiento, actitud, emocionales).

### **2.3.10 TÉCNICAS PARA SUPERAR LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN**

El superar las barreras es un proceso de dos etapas:

Reconocer distintos tipos de barreras y actuar para superarlas.

Explicar el mensaje de manera que lo entiendan los que tienen diferentes puntos de vista:

- ❖ Comunicar un mensaje importante.
  
- ❖ Entender las relaciones de otros y prepararse de antemano para afrontarlo.
  
- ❖ Favorecer un ambiente de apoyo, confianza y seguridad.

### **2.3.11 COMUNICACIÓN EN EL AULA**

El proceso comunicativo en el aula debe ser en un espacio agradable de confianza sin temores de amonestaciones para estudiantes por sus docentes al equivocarse.

Si el docente es el único emisor de los contenidos y los estudiantes no se involucran, este proceso de comunicación será deficiente.

La motivación y la promoción a una comunicación efectiva podrían reducir los problemas de disciplina en el aula. Incentivar a los estudiantes a interactuar, intercambiar opiniones, criterios y participar activamente de la clase mejoraría las relaciones estudiante-estudiante y profesor-estudiante.

El limitar el intercambio y el diálogo entre los estudiantes durante una clase para conseguir “orden” solo provoca en ellos la represión de sus sentimientos o ideas y causa insatisfacción y menos interés por atender la clase, este sentimiento se convertirá en una bomba de tiempo que se manifestará en otro momento como un estallido por la presión a la que ha estado sometido el grupo.

Este aspecto se observa también en el proceso de aprendizaje, en el cual no con poca frecuencia, cuando no se tiene la experiencia para generar un debate participativo provoca preguntas y respuestas mecánicas que no lo garantizan.

### **2.3.12 COMUNICACIÓN COMO INDICADOR DE COHESIÓN GRUPAL**

Si se observa un alto nivel de intercambio de información en los miembros de un grupo, se puede decir que existe cohesión grupal.

La satisfacción y agrado de los estudiantes por el grupo se incrementa por la interacción existiendo menos diferencias individuales.

Si el estudiante percibe que es aceptado por otros integrantes del grupo será más participativo y productivo en los asuntos grupales.

El docente puede manejar mejor a un grupo cuando recurre a incrementar la comunicación entre los estudiantes que no son admitidos dentro de los grupos, con los que ocupan posiciones centrales.

Las posibilidades de interacción y de comunicación se ven disminuidas ante un grupo escolar grande así como dificulta la participación en clase.

### **2.3.13 ESCUCHA ACTIVA.**

El saber escuchar es parte fundamental en todo el proceso comunicativo, la ineficacia en la comunicación se debe en gran parte al no saber escuchar a los demás, perdiendo esencia en la comunicación al estar más pendiente de lo que se dice y no de lo que se escucha.

Se piensa que todos escuchan de forma automática cuando alguien nos habla, el escuchar es saber interpretar lo que alguien está diciendo, esta situación que requiere de un esfuerzo superior del que se usa cuando queremos expresar información. Pero, ¿Qué es realmente la escucha activa?

Comprender el punto de vista de la persona quien habla es escucha activa. Existen grandes diferencias entre oír y escuchar. El oír es percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que dice quién nos habla, cuando se aplica la escucha activa no solo se debe entender lo expresa la persona, también se debe tener la habilidad para poder

percibir los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Se precisa de empatía en la escucha activa, es decir, saber ponerse en lugar de la otra persona.

#### **2.3.14 ELEMENTOS QUE FACILITAN LA ESCUCHA ACTIVA**

- ❖ Estar preparados, disposición psicológica, para escuchar identificando no sólo lo que la persona expresa directamente, es decir, identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
  
- ❖ La comunicación verbal y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.) son maneras de expresión que facilitan la escucha activa.
  
- ❖ Evitar distraerse, la atención suele disminuir a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender en el final del mensaje, se debe centrar nuestra atención haciendo un esfuerzo mientras dure la recepción del mensaje evitando que nuestra atención no decaiga
  
- ❖ No interrumpir a quien habla, evitar juzgar y criticar.
  
- ❖ Los contra argumentos son negativos y no forman parte de la escucha activa.
  
- ❖ Mientras la persona nos habla evitar hablar de nuestros asuntos.
  
- ❖ No debemos dar opiniones o las posibles soluciones como a los problemas de la otra persona.

### **2.3.15 HABILIDADES PARA LA ESCUCHA ACTIVA**

Mostrar empatía: no se trata de mostrar felicidad o simpatía, simplemente es la capacidad de ponernos en su lugar. Es la actitud que se toma frente a las emociones y sentimientos de los demás, es escuchar activamente sin estar de acuerdo con la posición del otro, pero si entendiendo lo que siente y sus motivos. Para demostrar esa actitud, se deben usar frases como: “entiendo lo que sientes”, “noto que”.

Parafrasear. Es importante en el proceso de escucha activa, nos permite, utilizando frases cortas y con nuestras propias palabras decir lo que nos parece que el emisor expresa, sirve también para verificar que la información que se ha recibido está siendo correctamente interpretada.

Con la finalidad de transmitir interés en la conversación, es apropiado reforzar al emisor a través de cumplidos para demostrar que se ha comprendido, se aprueba o que se está de acuerdo con lo que ha expresado. Algunos ejemplos serían: “: “Bien”. “Estupendo”.

Se debe destacar que la función de atención se basa en el establecimiento de una escucha activa, primordial para la relación entre estudiantes y docentes desde el primer contacto y durante todo el proceso educativo. El estudiante debe tener la libertad para hablar y expresarse libremente sin ser juzgado, amenazado o criticado, el docente debe ser un guía en la conducción de la conversación que busca el despliegue de la palabra, responder con empatía durante todo el proceso de seguimiento y retroalimentación.

### **2.3.16 PROCESO DE FORMACIÓN INTEGRAL.**

Se define a la Formación Integral como el proceso continuo, permanente que busca desarrollar capacidades, valores y habilidades en el ser humano, la formación integral promueve en los estudiantes el aprendizaje del conocimiento que les permita comprender su función en la vida, deberes y derechos que lo hagan participar de forma responsable y consciente en la vida social, cultural, política y económica contribuyendo en beneficio de la sociedad.

Pestalozzi señaló que los maestros deben estar preparados para lograr un desarrollo integral del alumno más que para implantarles conocimientos, algo que solo constituye una sola parte de la educación, y el verdadero objetivo debería ser un "hombre moral" total; este hace el bien y ama, sus acciones se basan en la fe y, en lo posible, deja a un lado su egoísmo.

La Formación Integral pretende desarrollar en los estudiantes sus facultades intelectuales y morales, haciendo uso de todas sus potencialidades desarrolle su personalidad desde la perspectiva integral de la persona.

Lo anterior supone una opción por unas determinadas dimensiones (en este caso ocho) que se consideran indispensables cultivar si se quiere lograr más plenamente el desarrollo armónico de la persona. De este modo, una propuesta educativa coherente con lo anterior, debe abordar los distintos procesos que son propios de cada una de estas dimensiones de la persona; pero no sólo abordarlos, sino hacer que efectivamente todas las acciones curriculares se orienten a trabajar para lograr su desarrollo. Se puede alegar que las dimensiones son "categorías" o conceptos que se han construido racionalmente para determinar aquellos aspectos que son definitivos en el ser humano, y que por lo mismo, no podemos desatender cuando pretendemos formar integralmente.

Se habla de Formación, porque se busca desarrollar y orientar claramente esas diferentes dimensiones o potencialidades que poseemos. En lo Integral se busca comprender todos los aspectos y la totalidad de lo que se trata; el ser humano. Para dar formación es necesario dar orientación; la educación se da dentro de un determinado contexto con el único propósito de formar de cara a una cultura y a una sociedad.

Se puede formar para que los estudiantes, se adapten al modelo social establecido, pero el compromiso que se asume desde la Pedagogía Ignaciana es el de formar para ayudar a los estudiantes piensen por si mismos de una manera coherente enfrentando la realidad conscientemente aplicando valores y principios, sobretodo personas capaces de discernir situaciones de manera comprometida a la reflexión.

### **2.3 17 FORMACIÓN INTEGRAL Y SUS DIMENSIONES**

Se requiere una Formación Integral que busque desarrollar cada una de las “dimensiones” del ser humano. Se comprende por dimensión el conjunto de potencialidades fundamentales con las cuales se articula el desarrollo integral de una persona; o también si se quiere, unidades fundamentales, de carácter abstracto, sobre las que se articula el desarrollo integral del ser humano.

Cuando se habla de dimensiones se hace una abstracción mental para separar lo que es inseparable en el ser humano, con la finalidad de estudiarlo para tener una mejor comprensión de los aspectos esenciales del ser humano y de aquello que le es fundamental desarrollar si se quiere alcanzar más plenamente lo que es ser persona.

## **Dimensión ética**

Son los principios y valores que rigen y orientan la vida del ser humano en la toma de decisiones haciendo uso de su libertad la misma que asume reflexivamente y lleva a la práctica sus decisiones éticas. Las acciones son coherentes con el pensamiento, producto del proceso de desarrollo y maduración de la conciencia y el juicio.

Está relacionada con las motivaciones y el ejercicio de la voluntad, que orientan las acciones con los principios universales éticos.

## **Dimensión espiritual**

Posibilidad que tiene el ser humano para abrirse a valores, creencias, doctrinas que dan sentido a la vida propiciando una actitud positiva y el buen humor que permiten no sólo mantener la esperanza en los momentos más difíciles, sino que también facilita relacionarse y acoger a los demás y la posibilidad de establecer y cultivar una relación personal y comunitaria con Dios.

Los procesos educativos que contribuyen a lograr estos aspectos permiten que esta dimensión se despliegue en toda su plenitud.

Está relacionada con: un ser trascendental, Dios, que actúa dando sentido a la existencia individual y colectiva; la solidaridad y la confianza camino que se adopta para la elevación espiritual; la fe como la actitud de obediencia y fidelidad humana al ser trascendente y responde de una manera coherente a las exigencias de sentido que éste le plantea.

## **Dimensión cognitiva**

Capacidad del ser humano de aprender, entender, aprehender y hacer uso de sus potencialidades en su interacción consigo mismo y con su entorno, y que posibilitan transformaciones constantes.

Se desarrolla cuando se da la interrelación de los siguientes aspectos:

- ❖ Al establecer una relación con el entorno se puede distinguir la diferencia de las cosas utilizando estructuras mentales para seleccionar, transformar y generar información y comportamientos.
- ❖ A través del conocimiento adquirido que parte de estructuras conceptuales y teóricas de la realidad que hace la persona le permiten comprender, interpretar e interactuar con el entorno. Este conocimiento esta mediado por el lenguaje.
- ❖ El aprendizaje producto del resultado de la experiencia de la interacción con el entorno permite interpretar la información para adaptarla a la realidad y la necesidad del sujeto.

Está relacionada con: El pensamiento lógico matemático, la manera en la que se integra al entorno, y la estructura mental que le permite conocer y transformar la realidad.

## **Dimensión afectiva**

Comprende las emociones, sentimientos y la sexualidad, se refiere a la vida psíquica del individuo, la manera de relacionarse con los demás y consigo mismo, ayudándola a construirse como ser social.

Se desarrolla en: la comprensión y la expresión de emociones y sentimientos, en las relaciones interpersonales y en la maduración de la sexualidad.

La Dimensión afectiva está relacionada con la identidad de género de las personas, las relaciones con los demás involucrando el proceso de socialización con toda la comunidad, el reconocimiento, autoestima, y la vivencia de la sexualidad.

### **Dimensión comunicativa**

Conjunto de potencialidades que se desarrolla a través de la interacción con otras personas cuando se comprende e interpreta el sentido de la información que se comunica mediante el lenguaje.

Se desarrolla en la creación y uso de lenguajes distintos, verbales y no verbales que expresan sentido y significado. La Dimensión comunicativa está relacionada con la información que intercambian las personas acerca de sus necesidades, deseos, percepciones, conocimientos o emociones, que permite a las personas a interactuar a través del lenguaje como medio de expresión.

### **Dimensión estética**

Capacidad del ser humano para valorar la belleza y expresarla interactuando consigo mismo y con el mundo de forma clara apelando a la sensación y sus efectos en un nivel diferente al de los discursos conceptuales.

Se desarrolla cuando las personas aprecian, cuidan y disfrutan la naturaleza, la cultura y de manera particular según la cual las personas sienten, imaginan, seleccionan, expresan, transforman, reconocen y aprecian su propia existencia y la de los otros en el mundo.

Está relacionada con la belleza, las formas expresión como producción estética en la manifestación de sus vivencias tomada como obra de arte donde la persona es capaz de dar un nuevo significado a las experiencias.

### **Dimensión corporal**

Posibilidad que tiene el ser humano de manifestarse a sí mismo desde su cuerpo y con su cuerpo, de reconocer al otro y ser presencia “material” para éste a partir de su cuerpo; incluye también la posibilidad de generar y participar en procesos de formación y desarrollo físico y motriz.

La Dimensión corporal se desarrolla conociendo la realidad exterior, los sentidos captan los estímulos y responden a ellos adaptativamente mediante experiencias sensoriales y perceptuales. En el ámbito sensorial, los sentidos vestibular, táctil, auditivo, visual, olfativo propioceptivo y gustativo son receptores de información que resultan también fundamentales en el aprendizaje.

En los procesos de aprendizaje el desarrollo motor implica el proceso de pensar, planear y anticipar acciones. La actividad motriz desarrolla la toma de conciencia en lo corporal al permitir adaptarse a la realidad. El concepto tiempo y espacio se relaciona al estado afectivo, psico.social y cognoscitivo, mientras que el concepto de espacio-tiempo se relaciona a la lateralidad y el equilibrio.

La Dimensión corporal está relacionada con:

- ❖ La relación con otras personas y los intercambios culturales.
- ❖ El proceso durante el desarrollo físico, conocimiento, atención y cuidado del cuerpo.
- ❖ El conocimiento-aprendizaje que se adquiere a través de las experiencias sensoriales.

### **Dimensión sociopolítica**

Es la capacidad del ser humano para vivir en sociedad, relacionándose e interactuando con el entorno socio cultural en el que está inmerso.

Se desarrolla en la capacidad que tiene la persona para analizar lo que sucede alrededor como participe de una sociedad, esta formación se encamine en tres direcciones

- ❖ Se basa en los conocimientos de la formación social y política que hicieron parte de los momentos históricos y a través de esta conciencia histórica explique la actualidad
- ❖ Las claves que le permiten a la persona participar y cuestionar de una organización política comprendiendo el sentido de la solidaridad, justicia en beneficio público, es la formación de valores cívicos como elementos clave para el reconocimiento de la diferencia.

- ❖ Las relaciones con los demás miembros de una sociedad donde se analizan y discuten asuntos comunes empleando la formación de un pensamiento reflexivo
- ❖ Fomentar igualdad social en garantía de las necesidades de todos los miembros de una sociedad como resultado de una formación con ideas de justicia que garantiza las libertades individuales.
- ❖ La responsabilidad, consecuencia de la formación social que pretende enfrentar cambios estructurales.

La Dimensión sociopolítica está relacionada con el proyecto político estructural de una comunidad que busca normas de convivencia pacífica y organizada para mejorar el entorno. Se asume responsabilidad social junto al compromiso de la construcción de una sociedad más justa.

Se puede resumir como Formación Integral al conjunto de valores, criterios, metodologías y actividades que se busca impartir de manera intencional en las unidades educativas, orientados desde el principio de educación integral a los estudiantes. La integralidad en los procesos educativos deben ir de acorde a la enfoque de la acción educativa, trabajando por un mismo objetivo, tareas y funciones encaminadas a beneficiar a los estudiantes, trabajando en equipo coordinando actividades, aplicando estrategias, todos con el mismo propósito de Formación Integral.

La Formación Integral favorece a la realización plena del ser humano orientando en procesos que mejoran la calidad de vida del entorno social y de su vocación personal. El individuo se forma para mejorar el contexto sociocultural determinado con el objeto igualmente de mejorarlo.

### **2.3.18 IMPLICACIONES DE LA FORMACIÓN INTEGRAL**

La Formación integral en una institución educativa no solo implica cambios y mejoras en la educación que se imparte, sino también la mejora de los procesos y la participación de los docentes, directivos y personal administrativo que brinda apoyo educativo. El proceso de transformación implica grandes cambios de todas las personas que participan en la institución.

Las dificultades en una institución educativa al implementar estrategias con el fin de formar estudiantes integralmente, surgen por errores al concretar ideas o acciones coordinadas por los estamentos que están encargados de encaminar los procesos que conducen a la formación integral del estudiante, generándose con ello una gran confusión, la misma que recae en última instancia sobre los docentes, quienes no pueden tener una idea clara o la guía adecuada para la Formación Integral y de los medios y acciones pertinentes que de ella se derivan.

Se piensa equivocadamente, que la responsabilidad de formar integralmente a los estudiantes, recae únicamente sobre los docentes. La Formación Integral es responsabilidad de todos los actores que forman parte de la Comunidad Educativa. Es precisa la creación de espacios de reflexión donde se involucre a toda la comunidad educativa que genere un proceso de transformación de las prácticas educativas que las ajuste a lo que es Formación Integral.

La transformación que implica todo este proceso requiere de reflexión para realizar cambios pertinentes, transformar mentalidades y cambiar paradigmas. También, es importante hacer un trabajo no sólo en los aspectos de fondo, sino también en los de forma; es decir, cambiar el lenguaje y las concepciones más elementales con el fin de lograr que tanto las definiciones, los conceptos y los textos en donde aparezcan los grandes lineamientos institucionales, como las

acciones que de allí se deriven, transmitan y hagan presente la Formación Integral.

### **2.3.19 DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL D.E.C.E. Y SU INFLUENCIA EN LA FORMACION INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES**

(Ministerio de Educación, 2015) Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) emergen como instancias fundamentales en el proceso general de formación integral del estudiantado. Su rol al interior de las instituciones educativas es contribuir de manera significativa al mejoramiento de las diferentes instancias que componen la experiencia educativa de niños, niñas y adolescentes.

El D.E.C.E. es uno de los organismos de las instituciones educativas contemplados en el capítulo IV del Reglamento General a la LOEI. La sección quinta del mismo capítulo habla específicamente de los D.E.C.E.

El artículo 58 define el ámbito de los D.E.C.E. y establece que “La atención integral de los estudiantes en proceso de formación es un componente indispensable de la acción educativa y debe ser organizada e implementada por el Departamento de Consejería Estudiantil de los establecimientos educativos en todos los niveles y modalidades. Para ello, este Departamento se apoya necesariamente en la gestión de todos los miembros de la comunidad educativa.

Los servicios de este organismo deben llegar a todos los estudiantes de cada establecimiento educativo.” El D.E.C.E. es el organismo encargado de brindar acompañamiento, contención, asistencia y apoyo profesional permanente a los estudiantes en su proceso general de formación integral. En los establecimientos

educativos, garantiza su desarrollo y bienestar integral, y contribuye a mejorar su calidad de vida.

La estrategia operativa de los D.E.C.E. está fundamentalmente enmarcada en procesos de prevención, detección, abordaje y seguimiento de las diferentes situaciones y/o problemáticas con las que se enfrentan niños, niñas y adolescentes en su desenvolvimiento cotidiano en el ámbito educativo.

El D.E.C.E., al estar enfocado en la experiencia educativa del estudiante, lleva a cabo un trabajo que necesariamente se apoya e involucra a TODO el resto de miembros de la comunidad educativa (padres/madres y/o representante legal, equipo docente, autoridades y personal de apoyo y administrativo de la institución educativa, así como el resto de la comunidad). Cada uno de estos actores juega un papel fundamental en el proceso de formación integral del estudiante por lo que toda acción de consejería estudiantil deberá tomar en cuenta la influencia que cada uno de estos actores ejerza en una situación determinada.

La función de atención se basa en el establecimiento de una escucha activa (dejar que el estudiante hable y se exprese sin juzgar, menospreciar, criticar o amenazar, conducir la conversación buscando que haga un despliegue de la palabra, eliminar posibles distracciones o interrupciones, responder con empatía, etc.). Es necesario destacar la importancia de la comunicación entre profesional y estudiante desde el primer contacto y durante todo el proceso de seguimiento y retroalimentación.

El D.E.C.E. se erige como un espacio ético, confiable, amigable y receptivo de todas las necesidades, inquietudes, dudas, y solicitudes que provengan del lado

del estudiantado, así como los aportes que, al respecto de su situación, provengan de los otros miembros de la comunidad educativa.

## **2.4 MARCO LEGAL**

Hoy en día se considera que la Orientación Educativa es parte esencial del proceso educativo de formación y desarrollo personal, es un elemento fundamental integrante del sistema educativo. El Ministerio de Educación, comprometido con el nuevo proceso que demanda la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), tiene como función primordial el desarrollar iniciativas que promuevan un modelo de formación de niños, niñas y adolescentes sostenido en los pilares del Buen Vivir, desde una perspectiva centrada en la promoción de principios y valores básicos para la convivencia armónica.

A su vez, la educación, concebida como un componente esencial del Buen Vivir y área prioritaria de la política pública, promueve un modelo centrado en el ser humano, su entorno social y natural, que incorpora y promueve sus derechos fundamentales, busca el desarrollo de sus potencialidades humanas, y contempla la preparación de los futuros ciudadanos y ciudadanas para una sociedad democrática, equitativa, inclusiva, pacífica, promotora de la interculturalidad, tolerante de la diversidad y respetuosa de la naturaleza.

En esta línea, “la atención integral representa un componente indispensable de la acción educativa”, que -acorde al Reglamento a la LOEI-, recae y “debe ser organizada por los Departamentos de Consejería Estudiantil de los establecimientos educativos, en todos los niveles y modalidades”. Estas instancias adquieren la función de brindar un apoyo fundamental al proceso de formación integral, del lado de la provisión de servicios que lleguen a todo el estudiantado,

que impliquen la participación activa de todo el personal de la institución y se apoyen en los diferentes miembros de la comunidad educativa para el abordaje efectivo de casos y situaciones individuales, grupales e institucionales.

**La Constitución de la República del Ecuador** en el Título II, capítulo segundo, sección quinta, define a la educación como un derecho, y promueve la participación de la comunidad educativa y la familia en los procesos educativos:

**Art. 26.-** La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

**Art. 27.-** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez, impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

(Ministerio de Educación, 2011)

**La Ley Orgánica de Educación Intercultural establece:**

**Art. 2.- b)** Educación para el cambio.- La educación constituye instrumento de transformación de la sociedad; contribuye a la construcción del país, de los proyectos de vida y de la libertad de sus habitantes, pueblos y nacionalidades; reconoce a las y los seres humanos, en particular a las niñas, niños y

adolescentes, como centro del proceso de aprendizajes y sujetos de derecho; y se organiza sobre la base de los principios constitucionales.

**f) Desarrollo de procesos.-** Los niveles educativos deben adecuarse a ciclos de vida de las personas, a su desarrollo cognitivo, afectivo y psicomotriz, capacidades, ámbito cultural y lingüístico, sus necesidades y las del país, atendiendo de manera particular la igualdad real de grupos poblacionales históricamente excluidos o cuyas desventajas se mantienen vigentes, como son las personas y grupos de atención prioritaria previstos en la Constitución de la República.

**g) Aprendizaje permanente.-** La concepción de educación como un aprendizaje permanente que se desarrolla a lo largo de toda la vida.

**n) Comunidad de aprendizaje.-** La educación tiene entre sus conceptos aquel que reconoce a la sociedad como un ente que aprende y enseña y se fundamenta en la comunidad de aprendizaje entre docentes y educandos, considerada como espacios de diálogo social e intercultural e intercambio de aprendizajes y saberes.

**x) Integralidad.-** La integralidad reconoce y promueve la relación entre cognición, reflexión, emoción, valoración, actuación y el lugar fundamental del diálogo, el trabajo con los otros, la disensión y el acuerdo como espacios para el sano crecimiento e interacción de estas dimensiones.

## **El Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural señala:**

**Art. 58.-** La atención integral de los estudiantes en proceso de formación es un componente indispensable de la acción educativa y debe ser organizada e implementada por el Departamento de Consejería Estudiantil de los establecimientos educativos en todos los niveles y modalidades.

**Art. 59.-** En las actividades y programas atinentes al Departamento de Consejería Estudiantil, debe participar activamente todo el personal de la institución: directivos, docentes y administrativos, así como los estudiantes y representantes legales. Las acciones y los programas deben ser organizados por el Departamento de Consejería Estudiantil y deben ser puestos a consideración del Consejo Ejecutivo del establecimiento para su análisis y aprobación.

Sobre los miembros que integren el Departamento de Consejería Estudiantil establece:

**Art. 60.-** El encargado del Departamento de Consejería Estudiantil y los demás miembros deben participar, según su área profesional, en círculos de estudio, reuniones de trabajo y otros colectivos internos o externos a la institución que les permita mantenerse actualizados y abordar de manera efectiva los casos y situaciones individuales, grupales e institucionales que requieran de su intervención.

(Ministerio de Educación, 2012) **El acuerdo ministerial 0434-12 del Ministerio de Educación** estipula los siguientes puntos como normativa sobre solución de conflictos en las instituciones educativas:

**Art. 2.- Instituciones educativas.-** Las instituciones educativas deben ser espacios de convivencia social pacífica y armónica, en los que se promueva una cultura de paz y de no violencia entre las personas y contra cualquiera de los actores de la comunidad educativa, así como la resolución pacífica de conflictos en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social.

**Art. 6.- Detección de conflictos.-** Los docentes que lleguen a conocer de hechos que hagan presumir la existencia de un posible conflicto entre los estudiantes y de éstos con otros miembros de la comunidad educativa, que puedan afectar su derecho a la educación; deberá comunicarlos inmediatamente al docente tutor de grado o curso y al Departamento de Consejería Estudiantil. Cuando se trate de una violación del derecho a la educación u otro derecho de los estudiantes, el docente lo pondrá en conocimiento de la máxima autoridad de la institución educativa.

**Art. 10.- Consejería estudiantil.-** El Departamento de Consejería Estudiantil deberá evaluar y apoyar permanentemente a los estudiantes que se hayan visto afectados por una situación conflictiva. Los resultados de su gestión deberán ser comunicados a los representantes de los estudiantes, con el fin que coadyuven en la ejecución de las medidas de apoyo.

**Art. 12.- Consejería estudiantil.-** El Departamento de Consejería Estudiantil deberá hacer el seguimiento y brindar el apoyo permanente a los estudiantes que hayan recibido alguna acción educativa disciplinaria.

También es necesario considerar que la Orientación Educativa y Vocacional es producto de nuestro tiempo y que lo más importante es orientar a los jóvenes para

que puedan mantener la flexibilidad de pensamiento y aptitudes correspondiente. Los nuevos tiempos exigen a los Departamentos de Consejería que deben enseñar a investigar, estudiar, analizar y a desarrollar al máximo las potencialidades de los estudiantes.

## 2.5 MARCO CONCEPTUAL

**Comunicación Efectiva:** Comunicación que a través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir; es todo aquello que nos permita comunicarnos instantáneamente con todas las personas a nuestro alrededor y de una manera efectiva. Aquí hablamos de habilidades, de técnicas para hacerlo mejor, de saber interactuar de una manera eficiente y sobre todo, en tratar de crear una buena y excelente relación con las demás personas. También tenemos que la comunicación efectiva es "Explorar las condiciones que hacen posible que la comunicación sea provechosa y eficaz".

*<http://www.monografias.com/trabajos70/comunicacionefectiva/comunicacion-efectiva.shtml#concepto>*

**Formación Integral:** Se entiende por formación integral el desarrollo de todas las dimensiones de la vida personal, de manera que los estudiantes adquieran una conciencia superior que les permita comprender su propio valor histórico, su propia función en la vida, sus propios derechos y deberes, y los haga capaces de intervenir y participar lúcida y responsablemente en la vida social, cultural, económica y política, aportando su actitud creativa y su aptitud crítica e investigativa. *[http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/3momento\\_filosofia/institucion\\_al\\_trinidadorozco/formacin\\_humana\\_integral.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/3momento_filosofia/institucion_al_trinidadorozco/formacin_humana_integral.html)*

**Departamento de Consejería Estudiantil D.E.C.E.:** Forma parte de los establecimientos educativos en todos los niveles y modalidades. El D.E.C.E. es el encargado de organizar e implementar la atención integral de los estudiantes en proceso de formación, es un componente indispensable de la acción educativa.

*<http://educacion.gob.ec/departamentos-de-consejeria-estudiantil/>*

**Grupo Interdisciplinario:** Grupo de profesionales formados en áreas específicas del saber, que han alcanzado un nivel de entendimiento tal en otras disciplinas, que les permite poseer una visión integral en la evaluación de problemas y conflictos relacionados con un campo de estudio.

*<http://docentesespecialistasnee.blogspot.com/2011/11/equip-interdisciplinario.html>*

**Comunicación:** Es un proceso de intercambio de información, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando que, posteriormente, se produzca una respuesta de dicho receptor, en un contexto determinado; este análisis lo relacionamos con la educación, es a través de la comunicación (camino o puente) que trasladamos un determinado tipo de conocimiento, destreza o valoración hacia otras personas que esperan aprender.

*<http://apuntesparaestudiar.com/lengua-y-literatura/%C2%BFque-es-lcomunicacion-%C2%BFcuales-son-sus-elementos/>*

**Percepción:** La percepción es un proceso constructivo, de carácter selectivo, mediante el que las sensaciones son organizadas en conjuntos dotados de sentido, en el que intervienen tanto los estímulos procedentes del mundo exterior. Las percepciones son el resultado de nuestra interpretación de las cosas.

*<http://www.webdianoia.com/glosario/display.php?action=view&id=247&from=action=search%7Cby=P>*

**El enfoque Humanista de la Educación:** Al igual que el Constructivismo, en el proceso enseñanza-aprendizaje es básica la relación maestro-alumno, considerándolo un encuentro persona a persona, donde a través del dialogo se generan los procesos de enseñanza-aprendizaje, donde el maestro es un mediador o facilitador del proceso. Así, el maestro permite que el estudiante se apropie de los conocimientos cuando participa activamente dentro de este proceso, superando la simple repetición de los conceptos, y logrando que el estudiante los relacione con su vida diaria y al mismo tiempo permite a los estudiantes crecer como personas en el encuentro con otros. [enfohumanista.blogspot.com/p/el-paradigma-humanista-en-la-educacion.html](http://enfohumanista.blogspot.com/p/el-paradigma-humanista-en-la-educacion.html)

**Educación:** Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen. [definicion.de/educacion/](http://definicion.de/educacion/)

**Aprendizaje:** es todo aquel conocimiento que se va adquiriendo a través de las experiencias de la vida cotidiana, en la cual el alumno se apropia de los conocimientos que cree convenientes para su aprendizaje. <http://www.psicopedagogia.com/definicion/aprendizaje>

**Feedback:** Se denomina feedback a la instancia de retroalimentación o respuesta en el proceso de comunicación, y que supone una inversión de la linealidad emisor-receptor. Quien emitió el mensaje (emisor) se dispone ahora a ser quien recibe el mensaje (receptor) en cuanto al receptor de la primera instancia del proceso de comunicación ahora brindará una respuesta al mensaje emitido en esa primera instancia. [definicion.mx/feedback/](http://definicion.mx/feedback/)

**Pedagogía Ignaciana:** tiene por clave y razón de ser enseñar a pensar y enseñar a aprender, tanto en el ámbito científico-cultural, como en el ámbito humano-cristiano, ayudando a los estudiantes a integrar lo académico y lo formativo.

<http://www.educacionjesuitas.es/identidad/la-pedagogia-ignaciana>

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN.

##### 3.1.2 Tipo de investigación

Este trabajo de investigación utilizará los tipos de investigación Descriptiva, cuantitativa y cualitativa

##### **Investigación descriptiva**

La investigación Descriptiva es la que estudia, analiza o describe la realidad presente. Es decir da orientación a la causa y consecuencia del problema describiendo los hechos problemáticos y las consecuencias de los mismos en base a orígenes científicos probados por autores de libros renombrados.

(Gutiérrez, 2008)

***“La descripción ayuda a aprehender las características externas que sirven para profundizar en el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la investigación.” (pág.43).***

En esta cita explica que la descripción ayuda a profundizar en un tema ya cuando lo hemos conocido.

La investigación se define como descriptiva por ser la que propone en un contexto la observación del problema y la posible descripción de la respuesta a este por medio de charlas y talleres a los estudiantes y representantes legales sobre comunicación efectiva y su incidencia en la formación integral de los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium.

## **Cualitativa**

Es cualitativa porque se analiza los criterios de los miembros de la comunidad educativa y que hacen referencia a los factores que afectan la comunicación incidiendo en la formación integral de los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium.

## **Cuantitativa**

Porque se establecen parámetro numéricos porcentuales de los resultados observados en los instrumentos de la investigación, aplicados a los padres de familia y/o representantes, docentes y estudiantes. Se establece un estudio y análisis de los resultados porcentuales para evaluar los factores que afectan a la comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium.

## **3.2 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.2.1 Métodos de Investigación**

La metodología constituye la vía más rápida para comprender un hecho o fenómeno, y resolver el problema de estudio, sobre todo nos permite conocer con claridad la realidad, sea para describirla o transformarla.

La metodología se ocupa entonces, de la parte operatoria del proceso del conocimiento, a ella corresponden: las técnicas, métodos, estrategias, actividades como herramientas que intervienen en una investigación, que se conoce como un proceso planificado, sistematizado y técnico, como el conjunto de mecanismos y procedimientos que se seguirán para dar respuestas al problema del tema:

Comunicación Efectiva y su incidencia en el proceso de Formación Integral de los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium.

**3.2.2 Método inductivo** Se utilizó el método inductivo y el método analítico descriptivo. El método inductivo es el momento en que se recolectó la información en forma individual, con cuyos datos se llegó a conclusiones, que permitieron obtener una visión clara sobre la hipótesis planteada.

**3.2.3 Método de campo:** Se manifiesta con la recolección de datos obtenidos de la encuesta dirigida a directivos, docentes y padres de familia.

**3.2.4 Método analítico descriptivo** fue empleado en el momento que se utilizaron los resultados obtenidos para la formulación de conclusiones y recomendaciones.

### **3.3 Aplicación de Instrumentos de la Investigación.**

La encuesta se dirigió principalmente a los estudiantes, luego a los docentes y padres de familia y/o representantes. Esta dinámica de trabajo permitió crear un ambiente capaz de generar acciones individuales y colectivas para conseguir el cumplimiento de los objetivos trazados.

Rodríguez Peñuelas, (2008) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. Se requiere de una selección del tema objeto del estudio, planteando la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se llevará a cabo en la investigación.

El proyecto para su implementación y consistencia, tendrá que valerse de los recursos confiables para la acumulación de datos, opiniones, criterios, beneficios, comprobaciones, etc. Y es por esto que se aplicaran las siguientes técnicas:

### **3.3.1 Encuesta**

Técnica que se aplicará entregando un cuestionario a los docentes y estudiantes de plantel para que de forma escrita proporcionen su respuesta sobre diversos tópicos del Departamento de Consejería Estudiantil y de esta manera conocer de las mismas fuentes su visión crítica y veraz para estructurar esta investigación.

### **3.3.2 Observación**

La observación participante tendrá como objetivo la descripción de grupos sociales mediante la vivencia de las experiencias de las personas implicadas en un grupo o institución, con el fin de captar como definen su propia realidad, unida a entrevistas formales e informales, permite describir las percepciones y vivencias de los intervinientes y sus acciones.

## **3.4 DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1 Población**

La población está comprendida por el rector, docentes, padres de familia y los estudiantes de bachillerato de la “Unidad Educativa Particular Milenium” dentro de la cual se encuentran matriculados 465 estudiantes.

**Tabla N° 2 de población**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Autoridad	1	1
Docentes	12	12
Estudiantes	465	465
Padres de familia y/o representantes	465	465
<b>Total</b>		<b>943</b>

### 3.4.2 Muestra

El tamaño de la muestra se centra en 100 estudiantes, 100 padres de familia y/o representantes, 10 docentes y autoridades de 1°, 2° y 3° de Bachillerato General Unificado de la “Unidad Educativa Particular Milenium”.

**Tabla N° 3 Tabla de muestra**

<b>Muestra</b>	<b>Total</b>
Autoridades y Docentes	10
Estudiantes	100
Padres de familia	100
Total	210

### 3.5 FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMA

Para el óptimo proceso de la investigación se requiere de varios recursos como los siguientes:

- a) Diseño de encuestas.
- b) Realizar de encuestas.
- c) Recolección de datos.

De esta manera se obtendrá toda la información que sustente, confirme y facilite la investigación sobre la necesidad de implementar estrategias comunicación efectiva.

**Tabla N°4 Cronograma de Trabajo**

ACTIVIDADES REALIZADAS	Julio			Agosto				Septiembre				Octubre			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión del Capítulo I: Estructura del proyecto investigación de las variables.	**														
Capítulo I: sistematización, objetivos, límites, identificación de variables, hipótesis y operacionalización de las variables. Revisión del capítulo II: Antecedentes referentes.			**												
Reestructuración del contenido del proyecto.			**												
Elaboración del primer capítulo: Tema y Problema.				**											
Objetivos: General y Específicos.				**											
Intencionalidad de la investigación.					**										
Capítulo II: Antecedentes de la investigación. Marco teórico referencial primera variable.						**									
Antecedentes de la investigación. Marco teórico referencial segunda variable.						**									
Antecedentes de la investigación. Marco teórico referencial primera y segunda variable.							**								
Revisión corrección Marco Legal y Conceptual							**								
Capítulo III Metodología de la investigación revisión y corrección de métodos de investigación.								**							
Población y Muestra. Técnica de recolección de datos.								**							
Revisión de la información, procesamiento y análisis de resultados.									**						
Elaboración Capítulo IV: Revisión y corrección de la Propuesta justificación y desarrollo.									**						
Revisión y corrección de la Propuesta: Objetivo general y específicos.										**					

Revisión y corrección de la Propuesta: Listado de contenidos y esquema.										**					
Revisión y corrección de la Propuesta: desarrollo y validación.											**				
Revisión y corrección de la Propuesta: Impacto, beneficio y resultado.												**			
Revisión de Conclusiones y Recomendaciones.												**			
Aprobación final del proyecto de titulación.													**		

## **3.6 PROCESAMIENTO PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.**

### **3.6.1 Tratamiento a la información – procesamiento y análisis.**

Se tabularán los resultados que se han obtenido como resultado de las encuestas dirigidas a los estudiantes, representantes legales, docentes y al directivo de la institución educativa, con el tema relacionado Comunicación Efectiva y su incidencia en el proceso de Formación Integral de los estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium

La encuesta es realizada en un dialecto sencillo y la dificultad de entendimiento de las preguntas está de acuerdo a los niveles de conocimientos que hay entre los representantes legales de clase media-baja y entre los docentes de la unidad educativa.

Los resultados de las encuestas se tabularon de manera automática en ordenadores con programas especializados como Word 2013, para la digitalización y Excel 2013 para la tabulación y la estadística en pasteles porcentuales según como corresponde cada uno de los resultados de las preguntas realizadas ante los estudiantes, representantes legales docentes y el directivo de la Unidad educativa Particular Milenium.

Terminada la tabulación de los resultados se continuará con la discusión de los mismos posterior a los resultados se comprobará las respuestas de las cuestiones o interrogantes de la investigación, al término del capítulo se plantea las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

**Análisis de Instrumento procedimientos de comunicación interna  
dirigido a autoridades y docentes de la Unidad Educativa Particular  
Milenium**

**¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros docentes?**

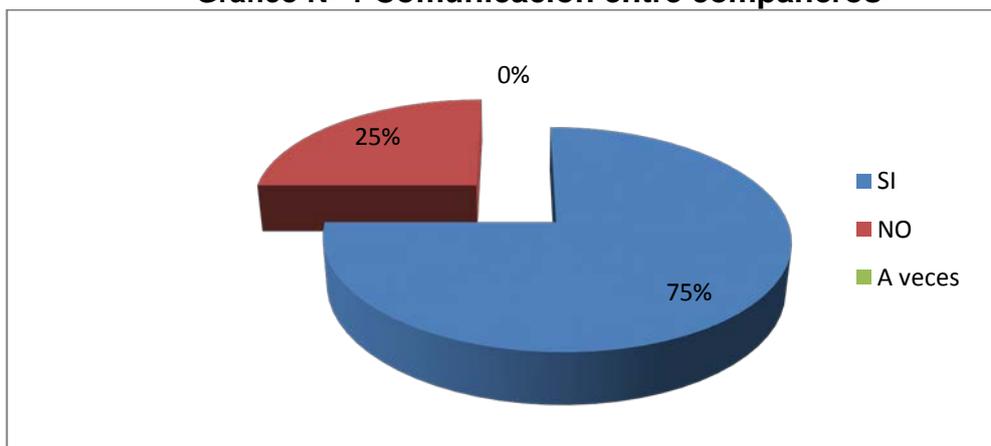
**Tabla N°5. Comunicación entre compañeros**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>80</b>	<b>75%</b>
<b>NO</b>	<b>20</b>	<b>25%</b>
<b>A veces</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Gráfico N° 1 Comunicación entre compañeros**



**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Análisis e Interpretación**

El 75% manifiestan que si tienen una buena comunicación con sus compañeros docentes, mientras que el 25% señaló que no. Se deben realizar charlas, talleres, seminarios donde se continúe fomentando la buena convivencia e integración de equipo.

## ¿La comunicación entre docentes y estudiantes es satisfactoria?

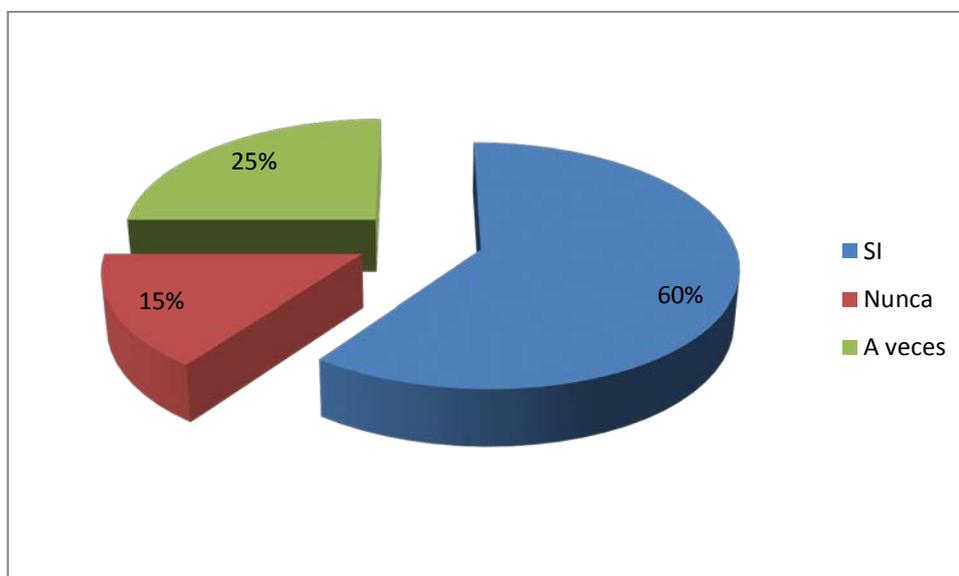
Tabla N°6. Comunicación entre docentes

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
SI	60	60%
Nunca	10	15%
A veces	30	25%

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades

Gráfico N° 2 Comunicación entre docentes



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades

### Análisis e Interpretación

El 60% de los docentes manifestó que si tienen una buena comunicación con sus estudiantes en un ambiente de confianza y cordialidad. Mientras que el 25% indican a veces y el 15% nunca. Se considera que la comunicación con los jóvenes es básica para la construcción del concepto de sí mismo; es la vía por la cual, el adolescente crea este concepto y comprende el valor que como persona tiene.

**¿Se consideran las opiniones de los estudiantes al resolver los problemas que se plantean en la institución?**

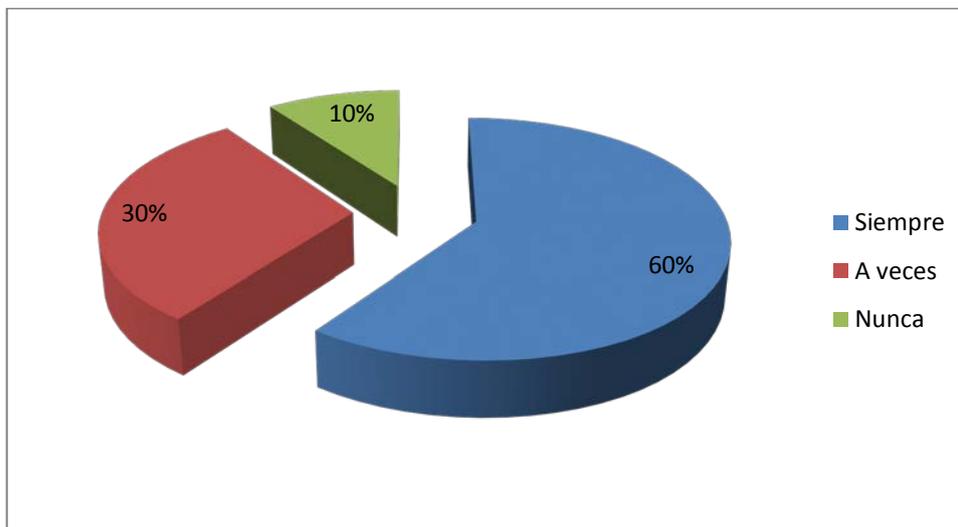
**Tabla N°7 Consideración de las opiniones de los estudiantes**

<b>Alternativas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	<b>60</b>	<b>60%</b>
<b>A veces</b>	<b>30</b>	<b>30%</b>
<b>Nunca</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Gráfico N° 3 Consideración de las opiniones de los estudiantes**



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Análisis e Interpretación**

En este ámbito se ha indicado que el 60% siempre tienen la responsabilidad de participar activamente de las mesas de reflexión donde se crea un vínculo de comunicación, el 30% a veces y el 10% nunca tienen en cuenta las opiniones de los estudiantes para resolver problemas de la institución.

## ¿Se da importancia a la forma de relacionarse dentro del entorno educativo?

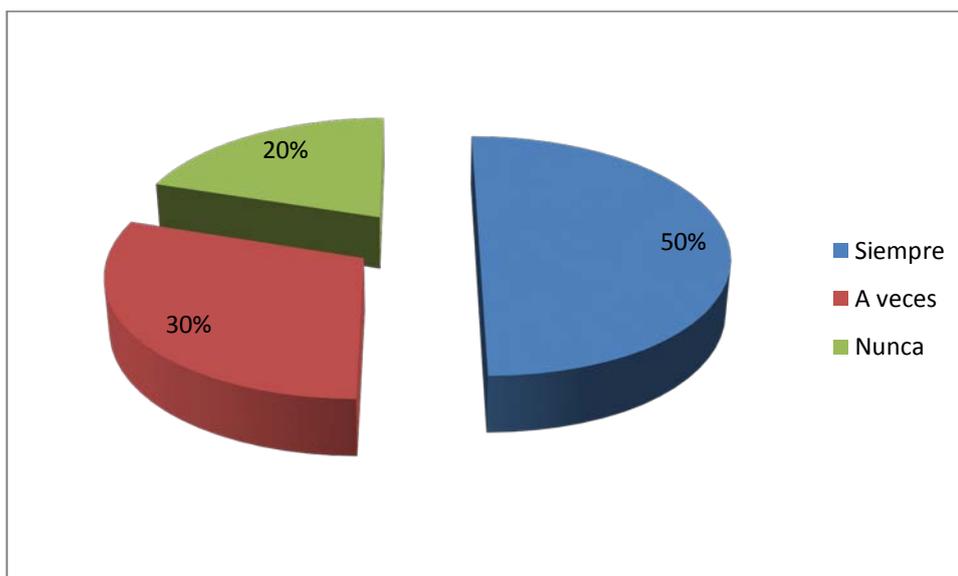
Tabla N°8 Relacionarse dentro del entorno educativo

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Siempre	50	50%
A veces	30	30%
Nunca	20	20%

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades

Gráfico N°4 Relacionarse dentro del entorno educativo



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades

### Análisis e Interpretación

El 50 % admite que siempre tiene entre sus objetivos relacionarse con los demás, que la comunicación es el mejor método para solucionar conflicto pacíficamente, propiciando el dialogo con respeto y tolerancia, mientras que el 30% ha indicado que a veces y el 20% nunca.

**¿Considera que hay una buena comunicación entre docentes y directivos de la institución?**

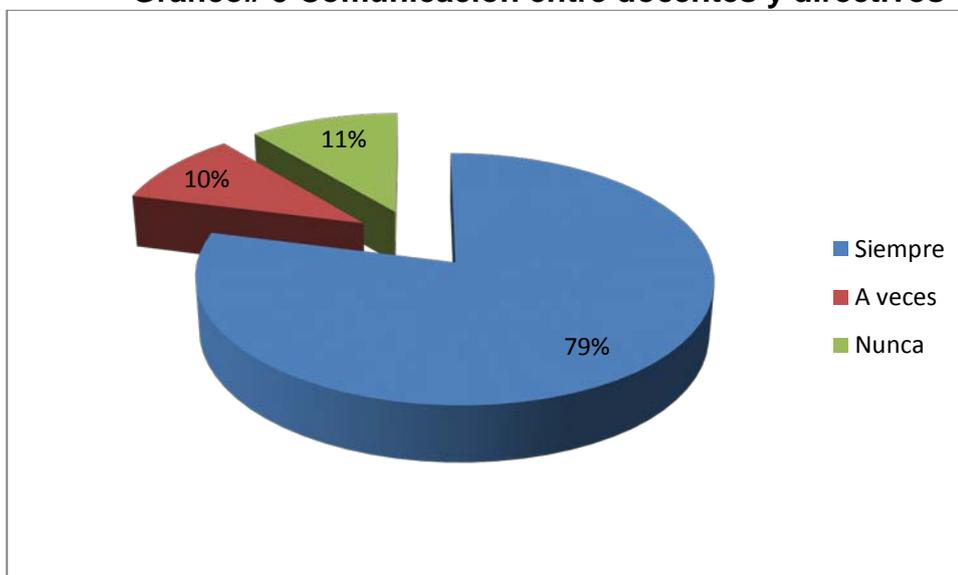
**Tabla N° 9. Comunicación entre docentes y directivos**

<b>Alternativas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	<b>50</b>	<b>79%</b>
<b>A veces</b>	<b>20</b>	<b>10%</b>
<b>Nunca</b>	<b>30</b>	<b>11%</b>

**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Gráfico# 5 Comunicación entre docentes y directivos**



**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Análisis e Interpretación**

El 79% de la población ha respondido que siempre hay disposición al dialogo, el 10% respondió a veces y el 11% ha indicado que nunca hay una buena comunicación entre docentes y autoridades. Se sugiere dedicar tiempo a la comunicación a la reflexión sobre la conducta personal, de manera que la percepción sea clara y positiva.

## ¿Conoce el Código de Convivencia que rige en la institución?

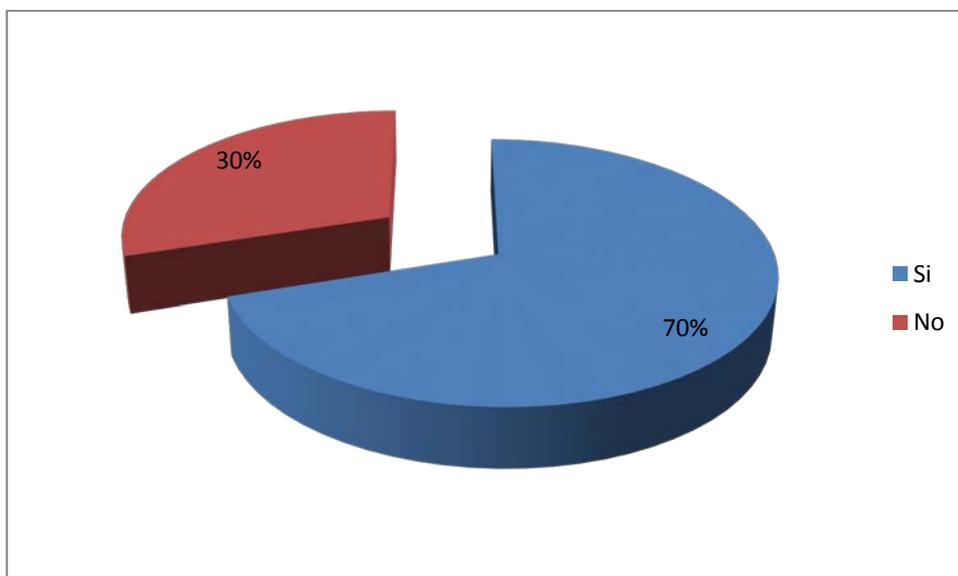
**Tabla N°10 Conocen el código de convivencia de la institución**

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	70	70%
No	30	30%

**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Gráfico N°6 Conocen el código de convivencia de la institución**



**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

### **Análisis e Interpretación**

El 70 % de las personas encuestadas manifestaron que si conocen el Código de Convivencia que rige la institución, mientras que el 30% indicó que no lo conoce.

**Análisis de Instrumento dirigido a padres de familia y/o representantes de la Unidad Educativa Particular Milenium**

**¿Cómo califica la relación que tiene con su representado?**

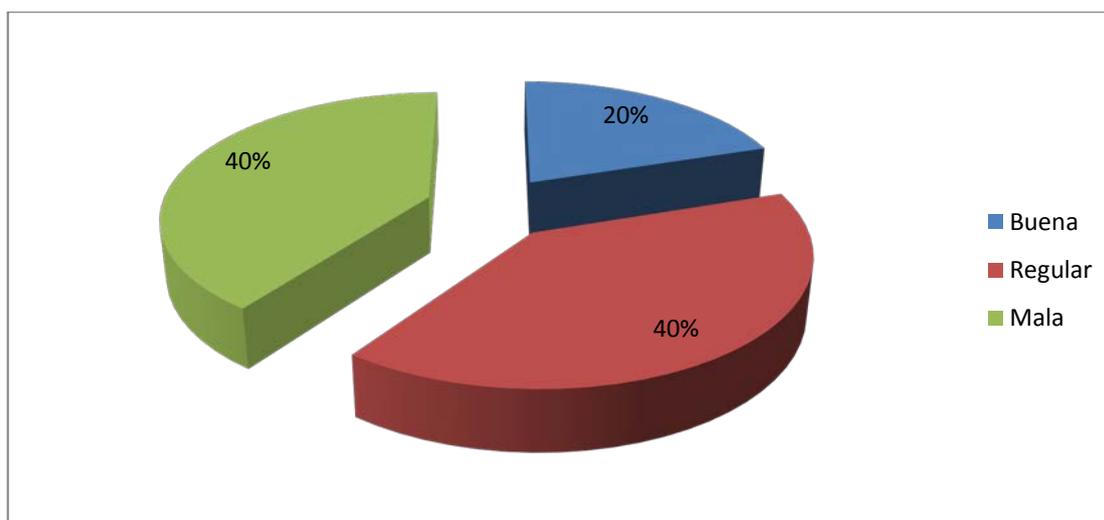
**Tabla N°11 Relación que se tiene con su representado**

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Buena	20	20%
Regular	40	40%
Mala	40	40%

**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Gráfico N°7 Relación que se tiene con su representado**



**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

**Análisis e Interpretación**

El 40% de los padres de familia califica como mala y otro 40% regular la relación con sus hijos, debido a no tener tiempo o no saber de qué manera acercarse a ellos como dos de las variables más mencionadas por los padres de familia mientras que el 20% indicó tener una buena relación con sus hijos.

## ¿Conoce las actividades que realiza su representado en el colegio?

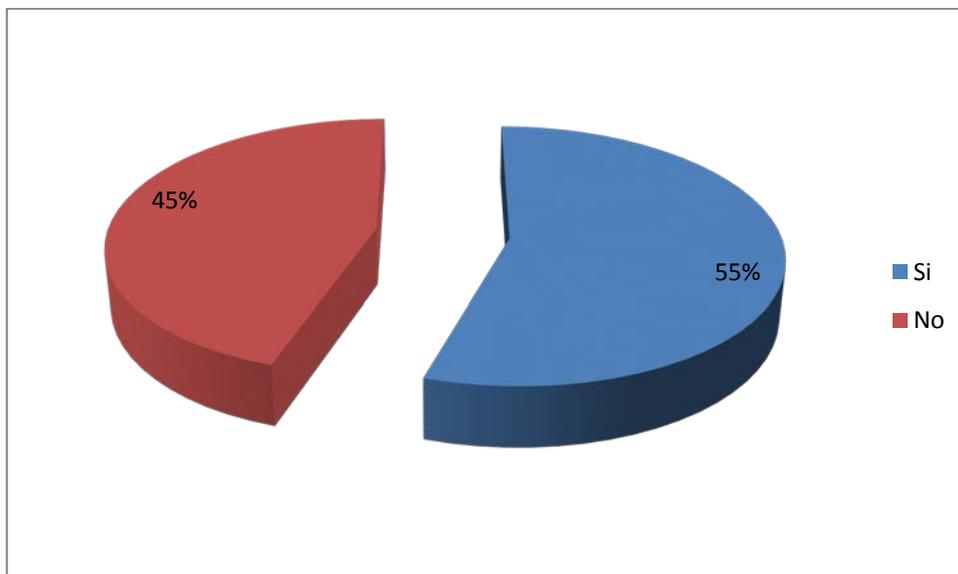
Tabla N° 12 Actividades que realiza su representado en el colegio

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	55	55%
No	45	45%

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades

Gráfico N° 8 Actividades que realiza su representado en el colegio



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades

### Análisis e Interpretación

El 55 % si conoce las actividades que realizan sus representados mientras que el 45% de la población contestó no. Se podría interpretar que no existen efectivos canales de comunicación que les informen a los padres sobre el cronograma de actividades que se realizan en el plantel.

## ¿Conoce las funciones del Departamento de Consejería Estudiantil?

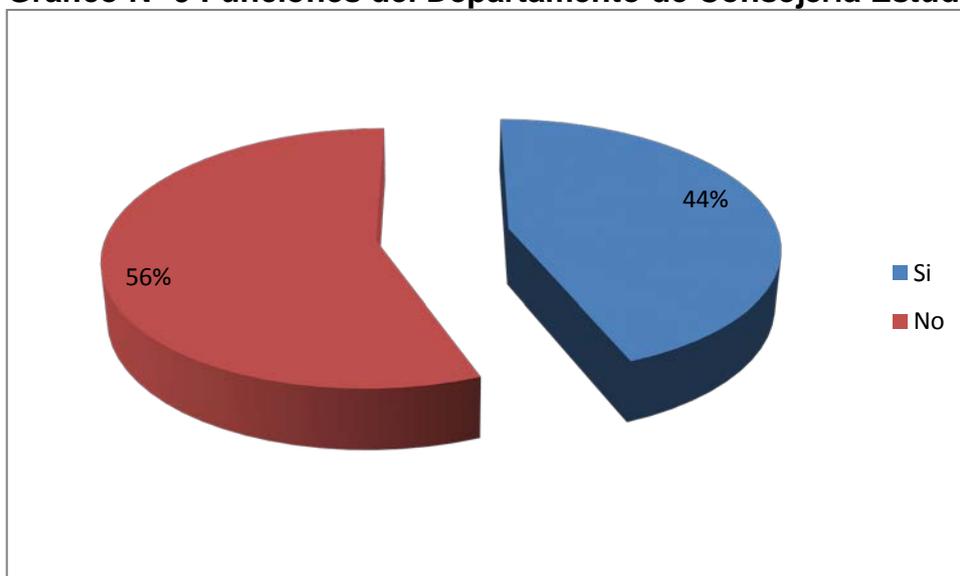
**Tabla N°13 Funciones del Departamento de Consejería Estudiantil**

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	44	44%
No	56	56%

**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades.

**Gráfico N° 9 Funciones del Departamento de Consejería Estudiantil**



**Elaborado por:** Wendy Cárdenas C.

**Fuente:** Encuesta realizada a docentes y autoridades

### **Análisis e Interpretación**

El 44% respondieron que sí a diferencia del 56% de los encuestados respondieron no conocer las funciones que tiene el Departamento de Consejería Estudiantil se puede interpretar que hace falta implementar herramientas que posibiliten enviar información con la guía de funciones y actividades del D.E.C.E. y el desarrollo de talleres.

¿Mantiene comunicación constante con los docentes de su representado?

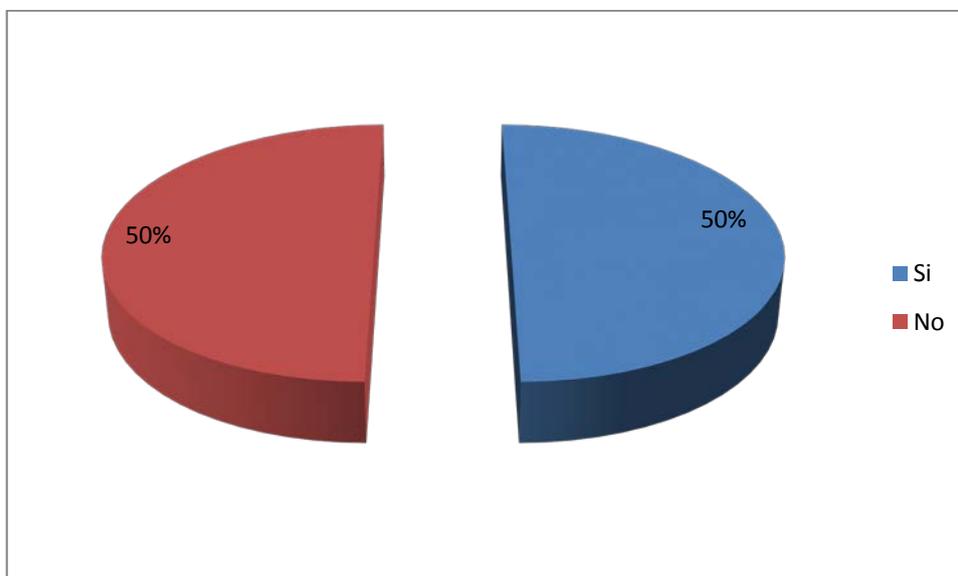
Tabla N°14 Comunicación con los docentes y sus representados

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	50	50%
No	50	50%

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

Gráfico# 10 Comunicación con los docentes y sus representados



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

### Análisis e Interpretación

El 50% de los encuestados manifestaron que si están en constante comunicación con los docentes, mientras que el otro 50% de los encuestados no tiene tiempo de acercarse a la institución para conversar con los docentes acerca de los avances académicos y comportamentales. Es importante que se realicen reuniones frecuentes en las que se promueva la socialización entre representantes y docentes con la finalidad de trabajar conjuntamente el desarrollo integral del estudiante.

## Análisis de Instrumento dirigido a estudiantes de Bachillerato de la Unidad Educativa particular Milenium

¿Conoce la función que ejerce del Departamento de Consejería Estudiantil D.E.C.E.?

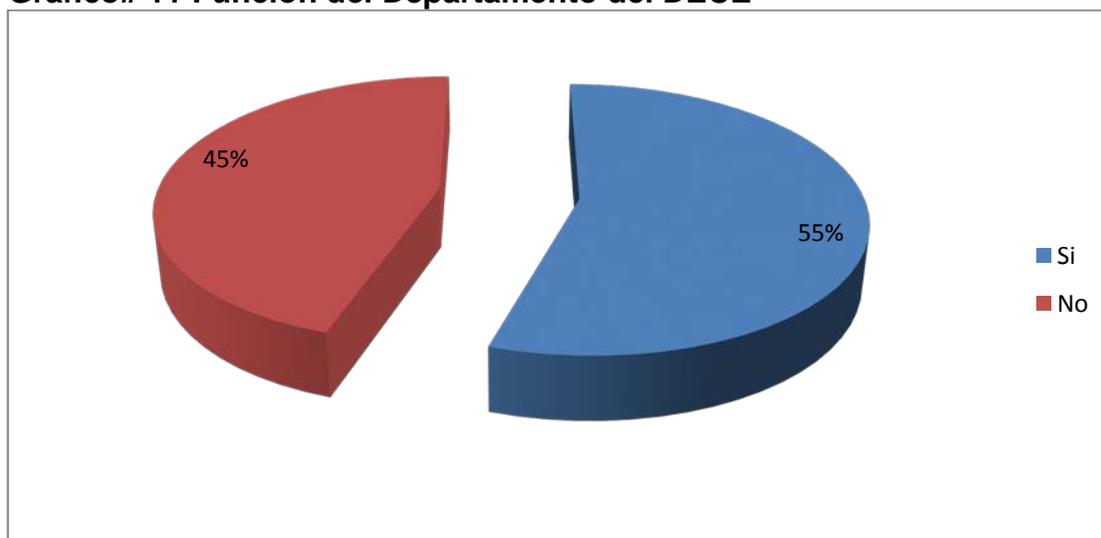
Tabla N° 15. Función del Departamento del DECE

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Si	55	55%
No	45	45%

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

Gráfico# 11 Función del Departamento del DECE



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

### Análisis e Interpretación

El 55% ha contestado que si conocen las funciones del D.E.C.E. mientras que el, 45% indican que no; el Departamento de Consejería favorecer el desarrollo integral y armónico de los estudiantes en cuanto a su desempeño en los aspectos pedagógico, de comportamiento y de actitud.

**¿Se realizan actividades para mejorar las relaciones entre estudiantes y docentes?**

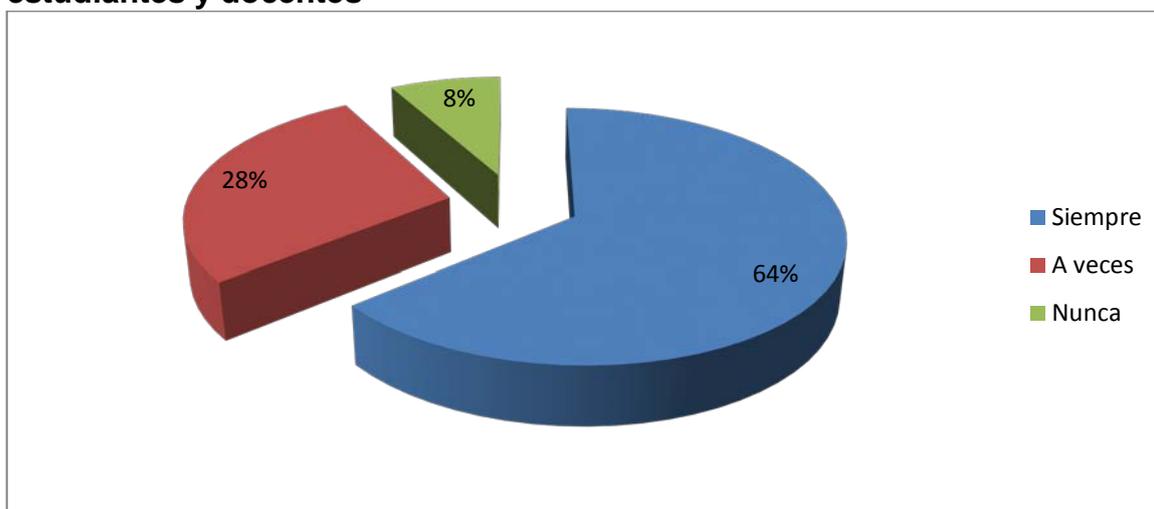
**Tabla N°16 Actividades para mejorar las relaciones entre estudiantes y docentes**

<b>Alternativas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	<b>64</b>	<b>64%</b>
<b>A veces</b>	<b>28</b>	<b>28%</b>
<b>Nunca</b>	<b>8</b>	<b>8%</b>

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

**Gráfico# 12 Actividades para mejorar las relaciones entre estudiantes y docentes**



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

### **Análisis e Interpretación**

En esta pregunta el 64% de los estudiantes han señalado que siempre se realizan actividades, el 28% a veces y el 8% que nunca. Los docentes deben incluir estas actividades como una herramienta fundamental en la formación integral, a través de la comunicación ayuda al estudiante a mejorar su comportamiento e interesarse por mejorar sus relaciones interpersonales aplicando valores como el respeto.

## ¿Los docentes emplean estrategias de motivación en el aula?

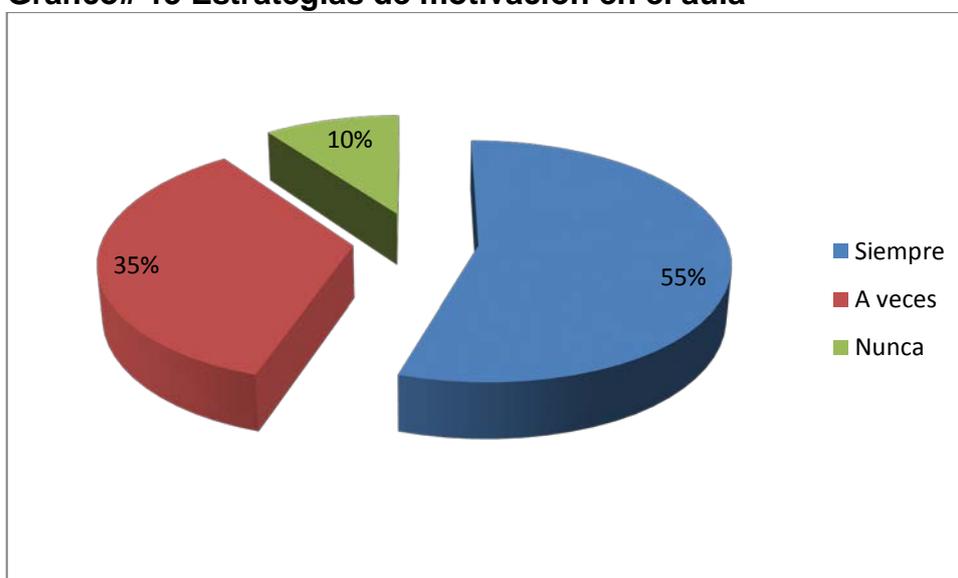
Tabla N°17 Estrategias de motivación en el aula

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Siempre	55	55%
A veces	35	35%
Nunca	10	10%

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

Gráfico# 13 Estrategias de motivación en el aula



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

### Análisis

En esta pregunta solo el 53% de los estudiantes mencionaron que los docentes emplean estrategias para la motivación, el 35% indicaron que a mientras que el 10% señalan que nunca; falta promover la integración espontanea del estudiante a ritmo de trabajo de clases; las estrategias metodológicas que utilice el educador lograrán en sus estudiantes un desempeño más eficaz y efectivo contribuyendo positivamente a los estudiantes a desarrollar formas de mejorar su desempeño

## ¿Cómo es la relación con tu familia?

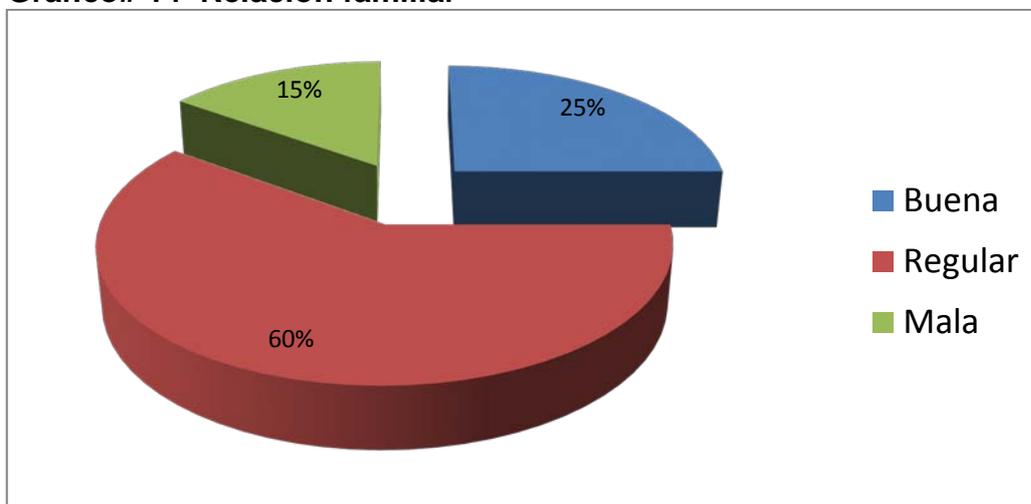
Tabla # 18 Relación familiar

Alternativas	Respuestas	Porcentaje
Buena	25	25%
Regular	60	60%
Mala	15	15%

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

Gráfico# 14 Relación familiar



Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Fuente: Encuesta realizada a docentes y autoridades.

### Análisis e Interpretación

El 60% de los estudiantes indican que la relación familiar es regular, mientras que el 25% respondió buena y el 15% indica que es mala. Se puede observar que no existe una buena relación familiar lo que nos hace pensar que dentro de la familia es posible encontrar problemas de desintegración.

### **3.7 CONCLUSIONES PRELIMINARES**

Después del trabajo realizado se ha considerado como uno de los puntos vulnerables la poca eficacia en la comunicación.

Se debe potenciar la relación estudiantes y docentes, entre estudiantes, entre docentes, padres de familia y todos ellos con el Departamento de Consejería Estudiantil favoreciendo el trabajo y la colaboración en equipo.

Es mandatorio crear estrategias de comunicación efectiva, perfeccionar el sistema de relación, comunicación e información entre los directivos, docentes y estudiantes, mediante el desarrollo de programas de participación donde todos estén involucrados en áreas académicas, culturales, recreativas, deportivas que garantice un adecuado clima institucional.

Se podría decir que los padres de familia no prestan la atención necesaria a sus hijos y por ende no existe interés por involucrarse de las actividades que se realizan en la institución.

## **CAPITULO IV**

### **4.1 LA PROPUESTA**

TALLER DE COMUNICACIÓN EFECTIVA A LA COMUNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR MILENIUM A TRAVÉS DEL DECE.

### **4.2 JUSTIFICACIÓN**

Dentro de la dinámica de funcionamiento en la Unidad Educativa se detectan problemas como el escaso tiempo de atención del D.E.C.E. para los estudiantes, docentes y padres de familia y/o representantes, vías de comunicación débiles o casi inexistentes, y una frágil conexión del D.E.C.E. con las autoridades; desconocimiento de cuáles son las funciones del Departamento de Consejería dentro de la Institución, así como la escasa comunicación que existe entre docentes y padres de familia y de la ausencia de instrumentos necesarios para brindar información. Por lo que se piensa que no están funcionando correctamente, las formas de comunicación entre sus integrantes lo que provoca que haya desinformación y por ende desorganización en esta área de trabajo.

Es urgente intervenir implementando estrategias que mejoren los canales de comunicación entre el departamento de Consejería y la comunidad educativa.

Se debe intervenir el D.E.C.E. y proceder a conocer y analizar el contexto de las relaciones que se establece en los distintos estamentos de la comunidad educativa para poder encontrar la forma y el momento oportuno para acometer esta problemática y así concluir procesos de trabajo, y que se vayan apropiando de todos los procesos de intervención

por parte de la comunidad "Milenium". La propuesta que se presenta es la realización de tres seminarios-taller con una duración de dos horas cada uno. En los que participan los docentes, estudiantes y padres de familia y/o representantes. Para la ejecución de este trabajo se debe contar con el apoyo y autorización de las autoridades del plantel, que fue aprobado en su totalidad.

En el mes de Julio en este año se convocó y asistieron 100 padres de familia, 100 estudiantes y 12 docentes del Bachillerato para llevar adelante estos seminarios-talleres que fueron muy participativos y enriquecedores siendo el resultado muy positivo ya que mediante el análisis de causas y consecuencias de la escasa comunicación entre la comunidad educativa, se pudo implementar una serie de estrategias en sus diferentes etapas de aplicación.

Cabe mencionar que utilizando condiciones como relaciones interpersonales, trabajo en equipo y conocimiento de comunicación efectiva se creó un clima favorable y atmosfera de confianza y comunicación.

#### **4.3 OBJETIVO GENERAL**

Aplicar el taller de estrategias de comunicación efectiva a la comunidad Educativa Milenium, como parte esencial en el proceso de formación integral.

#### **4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Establecer las estrategias de comunicación del Departamento de Consejería y la comunidad.
  
- ❖ Incidir en la comunidad educativa, con el fin de difundir las acciones del D.E.C.E.
  
- ❖ Integrar las acciones para la comunicación efectiva en el Departamento de Consejería Estudiantil a partir de la implementación del Modelo de atención Integral del Departamento.

#### **4.5. LISTADO DE CONTENIDOS:**

A continuación se muestra el listado de contenidos de la propuesta

Talleres formativos

Taller 1: “Comunicación Eficaz”

Taller 2: “Educando en familia”

Taller 3: Código de Convivencia.

Taller 4: “Escucha activa”

#### **4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.**

Se ha elaborado talleres involucrando a toda la comunidad educativa, con el fin de concienciar, sensibilizar y crear conocimientos sobre temas prioritarios, utilizando los enfoques, canales y medios adecuados.

Realizar talleres de socialización, dirigidos a estudiantes, padres de familia y/o representantes y docentes que tienen como objetivo crear un clima favorable y atmósfera de confianza y comunicación que beneficia la formación integral de los estudiantes. Las técnicas aplicadas son las dinámicas de grupo, diálogo, motivación, estudios de caso entre los participantes del taller.

## **Taller# 1**

**Tema: Comunicación eficaz**

### **Objetivos del taller**

El objetivo del taller de comunicación efectiva es que, a través de su participación activa, los asistentes se sensibilicen al desarrollo de actitudes de apertura, flexibilidad y asertividad en su comunicación interna y externa.

Desarrollar en los participantes las habilidades y competencias necesarias para realizar intervenciones de un modo eficaz y persuasivo.

Tiempo: 4 horas

**Participantes:** docentes y autoridades

### **Reflexiones**

El taller presenta una alternativa diferente de entender y aprender más sobre la comunicación en sus diferentes niveles, pues comunicar no es solo hablar, es hablar pero dejar una huella positiva en aquellos que nos acompañan a lo largo de nuestras vidas y en los diferentes ámbitos. La comunicación es como un destornillador, podemos usarla para construir o para dañar a los demás.

### **Competencias**

El curso-taller promueve en la comunidad educativa un espacio de enculturación y permite a los docentes reforzar, reestructurar y/o fortalecer las estrategias que propicien motivación intrínseca por aprender y relacionarse efectivamente.

- ❖ Los participantes se sensibilizarán a las dificultades inherentes a la comunicación humana.
- ❖ Conocerán los factores internos que incluye el proceso de la comunicación.
- ❖ Identificarán y utilizarán los distintos tipos de comunicación existentes.

- ❖ Evaluarán su personalidad como una variable interdependiente que juega un papel esencial en el proceso de comunicación.
- ❖ Analizarán algunos tipos de comunicación donde la personalidad juega ese papel clave en los procesos comunicativos.
- ❖ Evaluarán los tipos de actitudes que favorecen la comunicación, iniciando un proceso de obtención de las mismas.
- ❖ Identificarán las principales barreras y los errores que se cometen comúnmente en la comunicación entendida como relaciones interpersonales.
- ❖ Emplearán y practicarán la empatía a partir de un conocimiento en profundidad de esta técnica relacional.

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Taller: #1

Tema: Comunicación Eficaz

Tiempo: 4 horas

Objetivo: Desarrollar en los participantes las habilidades y competencias necesarias para realizar intervenciones de un modo eficaz y persuasivo.

Criterio de desempeño	Contenido	Estrategias y métodos	Recursos	Evaluación
Se compromete a fortalecer sus habilidades y competencias comunicacionales en las actividades de grupo y en el entorno social y laboral.	<p>-La personalidad en el proceso de comunicación</p> <p>-Estrategias para una buena comunicación</p>	<p><b>Metodología:</b></p> <p>-Introducción al Taller.</p> <p>-Introducción del expositor y de los participantes.</p> <p><b>Reflexión</b></p> <p>¿Aplico estrategias de comunicación?</p> <p>Mi actitud ante el diálogo</p> <p>Aspectos que debo mejorar</p> <p><b>Dinámica</b></p> <p>Contestar las preguntas de evaluación</p> <p>Exponer las conclusiones.</p>	<p>-Proyector</p> <p>-Talento Humano</p> <p>-Diapositivas</p> <p>-Ordenadores</p> <p>-Folletos guía.</p> <p>-Libretas de apuntes.</p> <p>-Esferográficos</p> <p>-Refrigerios.</p>	<p>-Formulación de preguntas sobre el tema.</p> <p>--Técnica vivencial.</p> <p>-Trabajo en grupos</p> <p>-Reflexión sobre el tema y experiencias personales</p>

## Taller # 2

**Tema: Educando en familia**

### Objetivos del taller

Proporcionar para su aplicación herramientas útiles a padres de familia y/o representantes para fortalecer las relaciones de su grupo familiar creando conciencia de la importancia de la participación activa en la educación de sus hijos.

**Tiempo: 3 horas**

**Participantes: Representantes de los estudiantes de Bachillerato.**

### Reflexiones

- ❖ Es necesario formar equipos de trabajo con los padres de familia y estudiantes para que tengan muy en claro que se está estimulando para que haya una buena relación entre ellos y así mejorar las dificultades en la comunicación.
- ❖ La integración entre miembros de la comunidad educativa es de vital importancia ya que si los padres asumen con responsabilidad su rol, será posible que sus hijos practiquen normas de disciplina adecuadas.
- ❖ Se practican los valores humanos como el orden, la responsabilidad, a tolerancia y el respeto.

### Competencias

- ❖ Implicación de los padres en la organización y gestión de los centros educativos y en el proceso enseñanza-aprendizaje de sus hijos.
- ❖ Los padres conocerán los distintos cauces de participación que existen en el sistema educativo actual.
- ❖ Formará a los padres/madres en aquellos problemas que más preocupan a las familias.
- ❖ Canales abiertos y permanentes de comunicación abierta y franca entre padres e hijos

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Taller: #2

Tema: Educando en Familia “Conozco a mi hijo”

Tiempo: 3 horas

Objetivo: Ofrecer elementos para que los padres descubran la importancia de conocer todos los aspectos de la vida de sus hijos.

Criterio de desempeño	Contenido	Estrategias y métodos	Recursos	Evaluación
Aporta sus propias reflexiones y experiencias en colectivo, sobre cómo ejercer una paternidad que conduzca a mantener relaciones más afectivas, estrechas y flexibles que sirvan de soporte a los hijos.	-Adolescencia -Escucha activa -Educando en valores	<b>Metodología:</b>  -Introducción del expositor y de los participantes. -Conformación de equipos de trabajo. -Presentación de los temas a desarrollar durante el taller <b>Reflexión:</b> ¿Qué tan cerca estoy de mis hijos? ¿Qué tanto conozco de ellos? ¿Qué aspectos debemos conocer de ellos? <b>Dinámica:</b> “La palma de mi mano” Cada padre escribe una anécdota significativa y la comparte con el grupo de trabajo. -Contestar las preguntas del cuestionario “¿conoce usted a su hijo” -Exponer conclusiones.	-Proyector -Talento Humano -Diapositivas -Ordenadores -Folletos guía. -Libretas de apuntes. - Esferográficos -Refrigerios.	Los participantes escriben: -Los aspectos positivos del taller. -Aspectos por mejorar. -Sugerencias.

### **Taller # 3**

**Tema: Difusión del Código de Convivencia**

**Tiempo: 3 horas**

**Participantes: Comunidad Educativa**

#### **Objetivos del taller**

Contribuir de forma participativa, a partir de los derechos y responsabilidades reconocidos en la Constitución Ecuatoriana y el Código de la Niñez y Adolescencia, una normativa de convivencia para los planteles que propicien cambios en la cultura de la comunidad educativa, con el desarrollo de comportamiento y actitudes inherentes al respeto a los derechos y obligaciones de los miembros.

#### **Reflexiones**

El código de Convivencia es construido por la comunidad educativa, buscando en cada individuo que esté en capacidad de construir autonomía y autorregular su comportamiento, esto es la capacidad de reconocer y respetar los límites y los acuerdos de convivencia.

#### **Competencias**

- ❖ Identificará las funciones del código de convivencia como preventiva y motivadora.
- ❖ Promueve en la comunidad educativa principios enfocados en la doctrina de formación integral.
- ❖ Desarrollar valores respeto a la diferencia de culturas.

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

**Taller:** #3  
**Tema:** Difusión del Código de Convivencia de la Institución  
**Tiempo:** 3 horas  
**Objetivo:** Conseguir el fortalecimiento y desarrollo integral de los actores de la comunidad educativa

Criterio de desempeño	Contenido	Estrategias y métodos	Recursos	Evaluación
Planear y organizar actividades de trabajo grupal que orienten la convivencia armónica en todos los participantes de la comunidad educativa.	-Lineamientos del Buen Vivir. -Valores. -Derechos y obligaciones.	<b>Metodología:</b> -Introducción al Taller. -Introducción del expositor y de los participantes. -Conformación de equipos de trabajo para el desarrollo de distintas actividades. <b>Reflexión:</b> ¿Conozco el reglamento interno de la Institución? ¿Cuáles son mis derechos y obligaciones con la comunidad?	-Proyector -Talento Humano -Diapositivas -Ordenadores -.Libretas de apuntes. -Esferográficos -Refrigerios.	Los participantes escriben: -Los aspectos positivos del taller. -Aspectos por mejorar. -Sugerencias. -Difusión del taller.

## **Taller # 4**

**Tema:** Taller de Escucha Activa

**Tiempo:** 2 horas

**Participantes:** Docentes y autoridades.

### **Objetivo del taller**

Concienciar al docente que el saber escuchar, tener una apertura para entender, comprender, evaluar el mensaje y lograr empatizar es responsabilidad del formador.

### **Reflexiones**

Este taller presenta la alternativa de mejorar nuestras capacidades de escucha y comunicación. Escuchar es una función activa del ser humano que se debe dar como un acto de voluntad, desarrollar nuestra escucha activa puede practicarse y requiere nuestra atención plena.

### **Competencias**

Este curso taller ayuda a mejorar nuestras capacidades de escucha para dar un mejor acompañamiento como parte de la formación integral de los estudiantes. Lo que pretende la buena escucha es crear un ambiente seguro, amable y acogedor donde el estudiante se sienta libre y pueda por si mismo encontrar los caminos de su integración, de su salud y psicología espiritual.

- ❖ Escuchar reduce la tensión.
- ❖ Escuchando se aprende y se trabaja mejor.
- ❖ Escuchando se hace amigos y se estimula al que habla

Elaborado por: Wendy Cárdenas C.

Taller: #4

Tema: “Escucha Activa”

Tiempo: 2 horas

Objetivo: Comprender que la escucha activa es la base primordial de una buena comunicación.

Criterio de desempeño	Contenido	Estrategias y métodos	Recursos	Evaluación
Ayuda a mejorar nuestras capacidades de escucha y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Saber escuchar</li> <li>-Saber hablar</li> <li>-Saber confrontar</li> </ul>	<p><b>Metodología:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Introducción al Taller.</li> <li>-Introducción del expositor y de los participantes.</li> <li>-Conformación de equipos de trabajo para el desarrollo de distintas actividades.</li> </ul> <p><b>Reflexión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son mis mejores cualidades para escuchar?</li> <li>¿Cuáles son mis defectos para escuchar?</li> </ul> <p><b>.Dinámica:</b></p> <p><b>“rumor o el ruido de la comunicación”</b></p> <p>En esta actividad es experimentar cómo se transmite la información: se pierde, se distorsiona y se inventa cuando no se escucha con atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proyector</li> <li>-Talento Humano</li> <li>-Diapositivas</li> <li>-Ordenadores</li> <li>-Folletos guía.</li> <li>-Libretas de apuntes.</li> <li>-Esferográficos</li> <li>-Refrigerios.</li> </ul>	<p>Los participantes escriben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los aspectos positivos del taller.</li> <li>-Aspectos por mejorar.</li> <li>-Sugerencias.</li> </ul>

## 4.7. Validación de la propuesta

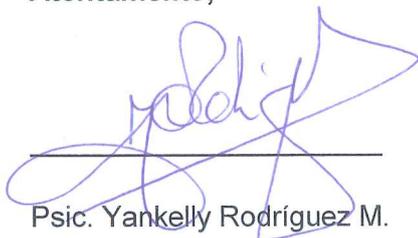
Guayaquil, 10 de octubre del 2016

### VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Por medio de la presente yo; Psi. Yankelly Rodríguez M. C.I. 0904912581; en mi calidad de profesional Educativa, certifico haber revisado minuciosamente las encuestas realizadas en el proyecto: **Comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium por el Departamento de Consejería Estudiantil en el período lectivo 2016-2017**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

**Atentamente;**



Psic. Yankelly Rodríguez M.

C.I. 0904912581

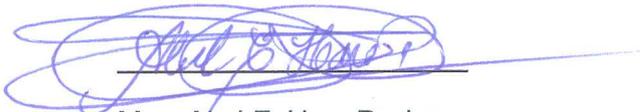
Guayaquil, 10 Octubre del 2016

## VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Por medio de la presente yo; Msc. Abel E. Haro Pacha C.I. 0912498961; en mi calidad de profesional Educativa, certifico haber revisado minuciosamente las encuestas realizadas en el proyecto: **Comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium por el Departamento de Consejería Estudiantil en el período lectivo 2016-2017**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

**Atentamente;**



Msc. Abel E. Haro Pacha

C.I 0912498961

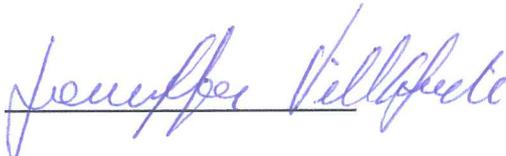
Guayaquil, 10 de octubre del 2016

## VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Por medio de la presente yo; Psic. Jenifer Villafuerte. C.I. 0922578398; en mi calidad de profesional Educativa, certifico haber revisado minuciosamente las encuestas realizadas en el proyecto: **Comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium por el Departamento de Consejería Estudiantil en el período lectivo 2016-2017.**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

**Atentamente;**



Psic. Jeniffer Villafuerte

C.I. 0922578398

## **4.8. IMPACTO BENEFICIO Y RESULTADO**

### **Impacto**

Con esta propuesta se logró un impacto positivo en la comunidad educativa:

- ❖ Información producida y difundida por los canales de comunicación interna y externa eficientes, que favorecen la participación de toda la comunidad, así como los compromisos para con la misma a través de todos los medios físicos y tecnológicos que están al alcance.
  
- ❖ Plan de actividades ampliamente difundido que garantice su vigencia en el tiempo y garantice sus avances y logros.
  
- ❖ Comunidad educativa crítica, interesada y motivada a participar en las actividades educativas.
  
- ❖ Autoridades sensibilizadas sobre la relevancia del D.E.C.E. y comprometida en la suma de sus esfuerzos para llevar adelante el proceso.

### **Beneficios**

En el mencionado proyecto en el que participaron los estudiantes, padres de familia y docentes del Bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium que se beneficiaran de la aplicación del mismo, cuyos resultados se observan posterior a la aplicación de las recomendaciones metodológicas a los docentes, la orientación a padres de familia y a los estudiantes, que permitan implementar estrategias de comunicación como parte de la formación integral de los estudiantes.

## **RESULTADO**

Después del trabajo realizado se consideró como uno de los puntos vulnerables la poca eficacia en la comunicación

Se observó que se debe potenciar la relación estudiantes y docentes, entre estudiantes, entre docentes, padres de familia y todos ellos con el Departamento de Consejería Estudiantil favoreciendo la formación integral de los estudiantes, el trabajo y la colaboración del equipo.

La comunidad educativa conoció los deberes y derechos que se deben cumplir en la institución. La información difundida por los canales de comunicación interna como el dialogo, memos, boletines, entrevistas, charlas, talleres y externa como las páginas web, correos electrónicos, Hotmail, circulares; eficientes, que favorecen la participación de toda la comunidad educativa, así como la consolidación de compromisos para con la misma.

## **CONCLUSIONES**

Este proyecto constituye una herramienta muy importante para mejorar la formación integral de los estudiantes, a fin de observar una mejor receptividad de conocimientos, mediante técnicas comunicativas que se puedan aplicar en el diario convivir de la comunidad educativa.

Se logró establecer una buena comunicación entre los padres de familia e hijos para generar confianza entre ellos y así superar los inconvenientes que se presenten en el plantel y en el seminario se fortalecieron los lazos afectivos y se reconocieron errores.

Los resultados que se obtuvieron de las acciones de comunicación implementadas nos permitieron la retroalimentación entre el Departamento de Consejería Estudiantil y la comunidad educativa, así como conocer el nivel de alcance de los objetivos planteados mejorando estándares de calidad.

Mejores relaciones entre todos los departamentos, rectorado, dirección académica, secretarías, departamento médico, etc.

## **RECOMENDACIONES**

En la base de la conclusión obtenida se recomienda:

Difundir las acciones del Departamento de Consejería Estudiantil y de su rol protagónico en la institución en la comunidad educativa.

Generar acciones de diálogo permanente entre todos los miembros de la comunidad educativa con el fin de crear estrategias de comunicación efectivas necesarias en la vida institucional.

Informar a la comunidad educativa acerca de las actividades para estar permanentemente comunicados.

Que el Departamento de Consejería Estudiantil promueva la activa participación de los integrantes de la comunidad educativa en todas las actividades planificadas.

## Bibliografía

- ACODESI. (Abril de 2003). *La Formación Integral y sus Dimensiones*. Obtenido de [http://www.ipatria.edu.mx/descargas/LA\\_FORMACION\\_INTEGRAL\\_Y\\_SUS\\_DIMENSIONES\\_TEXTO\\_DIDACTICO.pdf](http://www.ipatria.edu.mx/descargas/LA_FORMACION_INTEGRAL_Y_SUS_DIMENSIONES_TEXTO_DIDACTICO.pdf)
- Asertividad Bibliotecaria del Siglo XXI. (Febrero de 2006). Obtenido de <https://sites.google.com/site/asertividadbibliotecaria/tipos-de-comunicacion>
- Carrión. (1996). *La comunicación eficaz como elemento fundamental en la función supervisora ejercida por el director de educación primaria en la optimización de calidad educativa en Venezuela*. Caracas. Obtenido de <http://dip.una.edu.ve/mae/desarrolloorg/paginas/LECTURA%2010%20%20LA%20COMUNICACI%C3%93N%20EFICAZ%20COMO%20ELEMENTO%20FUNDAMENTAL%20EN%20LA%20FUNCI%C3%93N%20SUPERVISORA.pdf>
- Cirigliano-Villaverde. (1997). *La comunicación en la educación*. Obtenido de <https://andrem.in.wordpress.com/la-comunicacion-en-la-educacion/>
- González, B. d. (2002).
- Gutiérrez, A. (2008). En A. Gutiérrez.
- INTEF (Instituto Nacional de Tecnología Educativas y de Formación del Profesorado). (s.f.). *Bibliotecas Escolares*. Obtenido de [http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/8/cd\\_2013/m1\\_2/la\\_comunicacin\\_en\\_el\\_centro\\_educativo.html](http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/8/cd_2013/m1_2/la_comunicacin_en_el_centro_educativo.html)
- Lugo, L. R. (s.f.). Formación Integral: Desarrollo emocional, social y ético de los estudiantes. *Revista Universidad de Sonora*, 11-13.
- Ministerio de Educación. (31 de Marzo de 2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Obtenido de <http://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Anexo-b.-LOEI.pdf>
- Ministerio de Educación. (28 de Septiembre de 2012). *Acuerdo Ministerial 0434-12*. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/ACUERDO-434-12.pdf>
- Ministerio de Educación. (Marzo de 2015). *Modelo de atención integral de los departamentos de consejería estudiantil*. Obtenido de [http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/modelo\\_atenci%C3%B3n\\_integral\\_departamentos\\_de\\_consejer%C3%ADa\\_estudiantil\\_-\\_dece.pdf](http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/modelo_atenci%C3%B3n_integral_departamentos_de_consejer%C3%ADa_estudiantil_-_dece.pdf)
- Ojalvo, V. (1995). *La educación como Proceso de Interacción y Comunicación Pedagógica 95*. La Habana.

- Pimienta Ayón, R. M. (Septiembre de 2006). *E-Scholarum*. Obtenido de <http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm>
- Raya, D. A. (1996). *Psicología de la comunicación en el aula*. Obtenido de [http://bvs.sld.cu/revistas/rhab/articulos\\_rev2/articulo\\_dalila.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/rhab/articulos_rev2/articulo_dalila.htm)
- Sarmiento, Marisol. (s.f.). <http://docslide.com.br/documents/lexico-del-maizdocx.html>.
- Shannon. (1949). *Asertividad Bibliotecaria del Siglo XXI*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/asertividadbibliotecaria/tipos-de-comunicacion>
- Varela, A. G. (Ed.). (s.f.). [http://www.psicologiamedica.org.uy/wp-content/uploads/2015/05/dig\\_Manual-de-Habilidades-Comunicacionales\\_UDELAR-1.pdf](http://www.psicologiamedica.org.uy/wp-content/uploads/2015/05/dig_Manual-de-Habilidades-Comunicacionales_UDELAR-1.pdf). Obtenido de [http://www.psicologiamedica.org.uy/wp-content/uploads/2015/05/dig\\_Manual-de-Habilidades-Comunicacionales\\_UDELAR-1.pdf](http://www.psicologiamedica.org.uy/wp-content/uploads/2015/05/dig_Manual-de-Habilidades-Comunicacionales_UDELAR-1.pdf)



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Proyecto de tesis 2016-2017.docx (D22254414)  
**Submitted:** 2016-10-08 01:54:00  
**Submitted By:** wmelina14@hotmail.com  
**Significance:** 5 %

### Sources included in the report:

- segunda parte isabel mero 01-05-2014-revision urkund.docx (D11015967)
- [http://www.ucc.edu.ar/portales/archivos/File/VRMU/Mision\\_VRMU/formacionintegral.pdf](http://www.ucc.edu.ar/portales/archivos/File/VRMU/Mision_VRMU/formacionintegral.pdf)
- <https://sites.google.com/site/asertividadbibliotecaria/tipos-de-comunicacion>
- [http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion\\_eficaz.shtml](http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml)
- [http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/comunicacion\\_escuela.shtml](http://www.psicologia-online.com/articulos/2006/comunicacion_escuela.shtml)
- <http://www.inacap.cl/portalvp/cedem/especialidad/programa-de-especialidad-o-tecnologico/taller-de-comunicacion-efectiva>
- [http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/3momento\\_filosofiaInstitucional\\_trinidadorozco/formacin\\_humana\\_Integral.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/3momento_filosofiaInstitucional_trinidadorozco/formacin_humana_Integral.html)

### Instances where selected sources appear:



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:**

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR MILENIUM POR EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL EN EL PERÍODO LECTIVO 2016-2017

**AUTOR:**

Wendy Melina Cárdenas Cedeño

**TUTOR:**

MSc. Rosaiva Aragundi

**REVISORES:**

MSc. Jazmín Morán Mazzini

**INSTITUCIÓN:**

Universidad Laica Vicente Rocafuerte

**FACULTAD:** EDUCACIÓN

**CARRERA:**

PSICOLOGÍA EDUCATIVA

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

**No. DE PÁGS:**

**TÍTULO OBTENIDO:**

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

**ÁREAS TEMÁTICAS:** (el área al que se refiere el trabajo. Ej. Auditoría Financiera, Auditoría, Finanzas)

**PALABRAS CLAVE:** (términos con el que podría ubicar este trabajo)

Comunicación Efectiva, Formación Integral.

**RESUMEN:** ( de qué se trata, para qué, por qué?)

El proyecto de investigación aborda un tema que se ha convertido en una dificultad en común por la que atraviesan las instituciones educativas: "La comunicación efectiva y su incidencia en la formación integral de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium por el Departamento de Consejería Estudiantil". El proceso investigativo parte de un diagnóstico en el que se empleó métodos y técnicas de investigación como la encuesta que permitieron corroborar el problema de investigación referido a "¿Cómo incide la comunicación efectiva de la comunidad educativa en la formación integral de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Particular Milenium con el apoyo del Departamento de Consejería estudiantil? Para solucionar el problema y dar cumplimiento al objetivo de analizar la comunicación efectiva y su incidencia en el proceso de formación integral de los estudiantes se realizaron charlas-talleres de sensibilización y socialización a la comunidad educativa dirigidos por el Departamento de Consejería Estudiantil como promotor de la activa participación de todos en el mejor desarrollo de las estrategias, con lo que el beneficiario directo será el progreso y adelanto individual y colectivo.

**No. DE REGISTRO** (en base de datos):

**No. DE CLASIFICACIÓN:**

**DIRECCIÓN URL** (tesis en la web):

**ADJUNTO PDF:**

SI

NO

**CONTACTO CON AUTOR/ES**

Teléfono:

Email: wmelina14@hotmail.com

**CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:**

Nombre: Michelle Vargas Aguilar Secretaria de la Facultad  
Carrera Psicología Educativa

Teléfono: 042596500 Ext. 221

E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec