



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTION DE LA CALIDAD
Y ACREDITACION EDUCATIVA**



“Estrategias comunicativas y el proceso educativo de calidad en instituciones educativas de educación básica regular, área rural del distrito de Mórrope”

TESIS

Presentada para Optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de la calidad y acreditación educativa

AUTORA:

Bach. Palacios Culqui, Verónika Raquel

ASESOR:

Dr. Bobadilla Ocaña Santiago Octavio
<https://orcid.org/0000-0002-1565-2875>

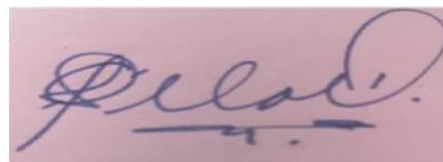
LAMBAYEQUE – PERÚ

2022

Estrategias comunicativas y el proceso educativo de calidad en instituciones educativas de educación básica regular, área rural del Distrito de Mórrope.



Bach. Verónica Raquel Palacios Culqui,
Autora



Dr. Bobadilla Ocaña Santiago Octavio
Asesor

**Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para
Optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de la calidad y acreditación educativa.**

Aprobada por :

APROBADA POR:



Dr. MAURO ADRIEL RÍOS VILLACORTA

PRESIDENTE



Dr. WILDER HERRERA VARGAS

SECRETARIO



Dra. CARMEN MARGARITA GUZMÁN ROLDÁN
VOCAL

OCTUBRE, 2020

Acta de Sustentación (copia)

 UNPRG UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO	ESCUELA DE POSGRADO <i>Dr. Juan Carlos Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 10:00 a.m. del miércoles 26 de enero de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°1143-2019-EPG, de fecha 09 de septiembre de 2019, conformado por:

Dr. MAURO ADRIEL RÍOS VILLACORTA	Presidente
Dr. WILDER HERRERA VARGAS	Secretario
Mg. CARMEN MARGARITA GUZMÁN ROLDÁN	Vocal
Dr. SANTIAGO OCTAVIO BOBADILLA OCAÑA	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de la tesista VERONIKA RAQUEL PALACIOS CULQUI, candidata a optar el grado de MAESTRA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA con la tesis titulada "ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS Y EL PROCESO EDUCATIVO DE CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR, ÁREA RURAL DEL DISTRITO DE MÓRROPE".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°090-2022-EPG de fecha 21 de enero de 2022 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 20 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de Tesis realizada por el candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con puntos 15, equivalente a Regular, quedando la candidata apta para optar el Grado de

Formato: Físico/Digital	Unidad: UI EPG-UNPRG	Autorización:
-------------------------	----------------------	---------------

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Juan Carlos Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

MAESTRA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 11:00 a.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


ASESOR

Formato : Físico/Digital	Unidad : UI EPG - UNPRG	Aprobación:
--------------------------	-------------------------	-------------

Declaración Jurada de Originalidad

Yo VERONIKA RAQUEL PALACIOS CULQUI, investigador principal , y Dr. BOBADILLA OCAÑA SANTIAGO OCTAVIO, asesor del trabajo de investigación

“Estrategias Comunicativas y el Proceso Educativo de Calidad en Instituciones

Educativas de Educación Básica Regular, Area rural del distrito de Mórrope”, declaramos

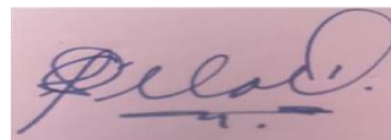
bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar.

Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 26 de febrero de 2022



Bach. Verónica Raquel Palacios Culqui



Dr. Bobadilla Ocaña Santiago Octavio Autora

Dedicatoria

A mi madre: Vilaura Culqui Inga

A mis hijos: André, Fabián, Alejandra, Tamara y Jesús

Castro Palacios

A mi esposo: Luis Andrés Castro Díaz

Quienes me acompañaron durante todo este proceso y comprendieron para eximirse de algunas atenciones como hija, madre y esposa. Apoyo extraordinario e incondicional, recibido y que hoy se cristaliza con un nuevo paso en mi vida profesional. Mi gratitud.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, especialmente a la Escuela de Posgrado, al personal directivo y a cada uno de los

profesores que me brindaron sus sabias enseñanzas quienes fueron los artífices de mi proceso formativo e inspiración para mi logro, hoy hecho realidad.

A mi asesor: Dr. Santiago Octavio Bobadilla Ocaña por sus importantes aportes, recomendaciones que condujeron a la culminación del presente Informe con valor científico.

A cada uno de los docentes de las diferentes escuelas del Distrito de Mórrope que, otorgando las respuestas a cada una de las encuestas, sin interés alguno, constituyeron la unidad de análisis, sin su colaboración, sería imposible analizar el objeto de estudio, insumo fundamental en mi trabajo. Gracias a todos.

INDICE GENERAL

Acta de Sustentación (copia)	IV
Dedicatoria	VI
Agradecimiento	VII
INDICE GENERAL	VIII
Resumen	X
Abstract	XII
Introducción	13
CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	15
1.1. UBICACIÓN	15
1.2. CARACTERÍSTICAS Y MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.3. METODOLOGÍA	24
1.3.1. Diseño de la contrastación de Hipótesis	24
1.3.2. Población y muestra	25
1.3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
1.3.4 Métodos y procedimientos para la recolección de datos	26

1.3.5. Análisis estadísticos de los datos	26
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	27
2.2. BASES TEÓRICA	32
2.2.1. ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS	32
2.2.1.1. Teoría Educomunicativa.....	32
2.2.1.2. Estrategias de enseñanza	35
2.2.1.3. Estrategias construccionales	35
2.2.1.4. Comunicación	35
2.2.1.5. La competencia social o comunicativa como eje desarrollador educativo.....	36
2.2.1.6. Las habilidades personales comunicativas para la competencia social.....	37
2.2.1.7. Características de un docente que hace uso de estrategias comunicativas	38
2.2.1.8. Desenvolvimiento social y comunicativo	41
2.2.1.9. Dimensiones de las estrategias comunicativas	42
2.2.2. PROCESO EDUCATIVO DE CALIDAD	44
2.2.2.1. Teoría de la calidad total.....	44
2.2.2.2. Gestión escolar y calidad educativa	45
2.2.2.3. Pilares de la educación.....	47
2.2.2.4. Autoevaluación	48
2.2.2.5. Acreditación de instituciones educativas de educación básica	48
2.2.2.6. Dimensiones del proceso educativo	49
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
3.1. RESULTADOS	52
Gráfico 1	52
Gráfico 2	53
Tabla 1	55
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
3.3. PROPUESTA.....	62
1. DATOS INFORMATIVOS	62
2. PROBLEMAS DE CONTEXTO CLAVE:	63
3. OBJETIVO	63
4. PRESENTACIÓN	63
5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	64

6. PRINCIPIOS.....	65
a. Incorporación.....	65
b. Adaptación permanente	65
c. Desarrollo de tiempo.....	66
7. COMPONENTES.....	66
a. Liderazgo institucional	66
b. Inspección:.....	67
c. Política Institucional:	68
8. ESTRATEGIAS	68
1° DE ENTRADA.....	68
2° DE PROCESO	69
3° DE SALIDA.....	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
Anexo: Informe de originalidad	79

Resumen

En la era de la información donde los sistemas educativos ha ingresado a una nueva etapa

haciéndose necesario asumir un rol diferente a los acostumbrados, para otorgar un rostro humano a la escuela, recobra gran importancia la comunicación como pilar fundamental del posicionamiento institucional en relación a su naturaleza, requiere de profesionales con una alta dosis de habilidades comunicativas para encarar el proceso educativo en el marco de las tendencias actuales y dar respuesta a las necesidades e intereses de alumnos.

Así, se asume como objetivo general: analizar las estrategias comunicativas y el proceso

educativo en una de las instituciones educativas de Educación Básica Regular del Distrito de Mórrope, Provincia de Lambayeque, y como objetivos específicos: identificar las estrategias comunicativas, el proceso educativo, y, determinar la relación que existe entre las estrategias comunicativas y el proceso educativo en una de las instituciones educativas de Educación Básica Regular.

Se asume una investigación descriptiva – propositiva, teniendo como muestra a cien (100) docentes que laboran en instituciones educativas ubicadas en el Distrito de Mórrope con características

diversas en la formación inicial, algunos tienen título pedagógico con complementación académica y cuentan con licenciatura, en cambio otros con título universitario en situación de nombrados y contratados.

Los resultados más significativos encontrados están referidos al empleo de estrategias comunicativas verbales, eximiendo las no verbales, tales como: expresión facial, contacto ocular, postura.

Además, ponen especial atención en los resultados de aprendizajes de los estudiantes en el contexto de los lineamientos de política educativa y misión institucional, representado mediante una puntuación de 3.68, y, una predisposición por mejorar el acceso educativo, expresada en una puntuación de 3.47 en relación a la cobertura.

PALABRAS CLAVES. Habilidades comunicativas, Proceso Educativo, Educomunicación, Calidad.

Abstract

In the information age where the educational systems have entered a new stage and for which they must assume a different role from the usual ones, requiring for this purpose to give a human face to the school, communication recovers great importance as a fundamental pillar of the institutional positioning in relation to its nature for which it was raised, offer a quality service, therefore it must be made up of professionals with a high dose of communication skills to face the educational process within the framework of current trends and respond to the needs and interests of students with a megadiversity of situations and with different abilities.

The general objective of the research was: to analyze the communication strategies and the educational process in one of the educational institutions of Regular Basic Education of the District of Mórrope, Province of Lambayeque, and as specific objectives: to identify, both the communication strategies and the educational process, and, to determine the relationship that exists between communication strategies and the educational process in one of the educational institutions of Regular Basic Education of the District of Mórrope, Province of Lambayeque.

Likewise, a descriptivepropositional research is assumed, having as a sample 100 teachers who work in educational institutions located in the District of Mórrope, Province of Lambayeque, within which they present different characteristics in terms of their initial training, some have pedagogical degrees and who have completed academic complementation and have a bachelor's degree, while others have a university degree and were appointed and hired.

The most significant results found refer to the use of verbal communication strategies, exempting non-verbal ones, such as: facial expression, eye contact, posture.

In addition, they pay special attention to the learning results of students in the context of the guidelines of educational policy and institutional mission, represented by a score of 3.68, and a predisposition to improve educational access, expressed in a score of 3.47 in relation to coverage.

KEYWORDS: Communication skills, Educational Process, Educommunication, Quality.

Introducción

La transformación social, cultural, económica y tecnológica que ha sufrido el mundo en la era de la globalización no exime a los sistemas educativos. Por ello el maestro tiene que ir al ritmo de los avances de esta sociedad postmoderna y una manera de hacerlo, se verá reflejado cuando asume un rol de líder comunicativo, capaz de propiciar el dialogo con padres de familia y alumnos. Así se abre un reto docente, migrar del tradicionalismo a una nueva perspectiva de estudiante permanente en el contexto de la formación continua y la calidad y mejoramiento continuo a fin de guiar a los estudiantes para ser protagonistas de su propio proceso de aprendizaje haciendo uso de la comunicación como medio de interacción sujeto- sujeto, estableciendo un intercambio de información, sentimientos, ideas, gestos, asertividad y otros y de esta manera construir sus propios saberes.

El marco de los lineamientos de política educativa enuncia rol y tendencias de la educación básica, para lo cual se ha implementado un Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), consignando como función principal “garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad”, y, para tal fin, acuña como : equidad, inclusión , pertinencia y la búsqueda de resultados educativos que aseguren igualdad de oportunidades en la sociedad y acceso a la ciudadanía en condiciones equitativas para todos, aspectos que moviliza el objeto de estudio, a partir de la investigación: habilidades comunicativas para mejorar el proceso educativo, guardando coherencia con la dimensión formación integral , factor procesos pedagógicos que incluye el estándar desarrollo profesional docente, programación curricular pertinente e implementación de estrategias pedagógicas del modelo de acreditación para instituciones de educación básica.

Desde esta perspectiva la formación pedagógica continua que otorga el Ministerio de Educación al personal directivo y docente debe estar orientado a perfeccionar las habilidades comunicativas, muy necesarias en su desarrollo profesional dado a que están en constante interacción con la persona que recae en alumnos, padres de familia y públicas en general. Un docente empoderado ejerce con eficiencia, efectividad y equidad su labor, consecuentemente como resultado: instituciones educativas con proceso educativo de calidad.

La investigación según objeto de estudio responde al proceso de la gestión educativa de las instituciones educativas de educación básica regular, en tanto que su campo de acción corresponde al desarrollo profesional docente, a partir del cual surge la naturaleza para resolver el problema: ¿Cuál es la situación actual de las estrategias comunicativas y el proceso educativo en una de las instituciones educativas de Educación Básica Regular del área rural del Distrito de Mórrope, Lambayeque? Pregunta que orientó a describir las características del objeto de estudio en función del instrumento de recojo de información, encontrando, que el proceso educativo que se viene gestando no responden a criterios de eficiencia, eficacia y equidad. Hay indicios importantes de mejora relacionados con el acceso educativo,

debido a la existencia de planes en base a metas de atención para gestionar la cobertura educativa, promover la inclusión educativa, cultura curricular, promoción y permanencia de los niños con habilidades diferentes, sin embargo, no se reflejan indicadores que resuelvan la diversidad, integración, recursos que aseguren una política educativa institucional de calidad y mejoramiento continuo.

Por otro lado, las habilidades comunicativas en el personal docente y directivo aún no se encuentran consolidadas en el nivel requerido como competencia comunicativa, la mayoría muestra una comunicación no verbal y para verbal con ciertas limitaciones que se evidencia en frases, expresiones que involucran pluralidad como por ejemplo hagamos, pensemos, analicemos, entre otras.

Asimismo, se pone de manifiesto la realización de gestos abundantes con las manos, brazos que limitan el acto comunicativo entre emisor y receptor (profesor y alumno). De modo que el proceso educativo requiere poner énfasis en la comunicación a fin de seguir mejorando el servicio educativo, habiendo la necesidad de utilizar estrategias comunicativas para un mejor entendimiento entre cada uno de los actores directos e indirectos de la gestión educativa, tales como: gestos, entonación de voz, hablar en primera persona, lenguaje que no debe dejarse por desapercibido dentro del contexto organizacional.

Los objetivos que orientaron el proceso de investigación desde una perspectiva general a diseñar una propuesta de estrategias comunicativas para mejorar el proceso educativo en Instituciones Educativas de Educación Básica Regular en el área rural del Distrito de Mórrope y desde los niveles específicos se buscó: identificar las estrategias comunicativas que utilizan los docentes, identificar logros alcanzados en el proceso educativo; así como determinar la relación que existe entre las estrategias comunicativas y el proceso educativo en una de las instituciones educativas de Educación Básica Regular del Distrito de Mórrope, Provincia de Lambayeque.

La metodología por su naturaleza responde a un tipo de investigación no experimental, descriptiva, propositiva ninguna variable fue manipulada y tampoco la unidad de análisis. Los resultados se originaron a partir de la aplicación de un cuestionario, donde se ha develado la realidad y se gesta una propuesta de estrategias comunicativas para orientar el proceso educativo desde un enfoque de calidad.

La muestra estuvo conformada por cien (100) docentes entre varones y mujeres pertenecientes a diversas instituciones educativas ubicadas en el ámbito rural del Distrito de Mórrope. El muestreo fue no probabilístico por la accesibilidad de recoger los datos, los grupos ya estaban establecidos y eran muy favorables para llevar a cabo el recojo de información e interés del investigador. El procesamiento de datos se realizó utilizando el SPSS, versión 22 para organizar los datos en función de los objetivos y con la finalidad de comprender el objeto de estudio.

Los componentes investigativos implementados responden a la naturaleza del objeto de estudio y para la comprensión se asumió la forma capitular. El capítulo I, hace referencia al análisis del objeto de estudio y comprende la ubicación geográfica, propiedades del objeto de estudio y metodología. El capítulo II, incluye antecedentes y base teórica. El capítulo III, describe análisis, discusión de resultados y la propuesta. Finalmente se enuncia las conclusiones, recomendaciones y referencias, respectivamente.

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. UBICACIÓN

En el estudio de Director Nacional Contralmirante A.P. (r) Juan Luis Podesta Llosa (2014) y la Municipalidad distrital de Mórrope indica: El Distrito de Mórrope es uno de los doce que conforman la provincia de Lambayeque, ubicada en el departamento de Lambayeque, en el Norte del Perú. El topónimo Mórrope proviene de las palabras mochicas murrup, iguana y pe, sitio o lugar. La fusión de estos dos vocablos significa "lugar de la iguana".

El distrito fue creado mediante decreto del 12 de febrero de 1821, en la época de la Independencia según Decreto del protectorado del Excelentísimo Sr. Don José de San Martín, su capital es el pueblo de Mórrope, está ubicado en el Departamento de Lambayeque provincia de Lambayeque, situado al lado derecho de la nueva carretera Panamericana a 33.5 km. al Norte de la ciudad de Chiclayo, a 25.5 Km a la ciudad de Lambayeque y a 16 m.s.n.m. ubicado en la parte norte y occidental de la provincia de Lambayeque y cuenta con una extensión territorial de 4.313,89 km², altitud media de 16 m s. n. m. y máxima de 23 m s. n. m. En cuanto a su relieve el suelo es llano, desértico, con abundantes dunas en cercanías al mar. Se ubica a los 23 m. s. n. m. y es irrigado por los ríos del valle Chancay y valle La Leche. Limita por el norte con Sechura y Olmos, Sur con Lambayeque y San José, Este con Mochumí, Túcume, Illimo, Pacora, Jayanca y Motupe y por el Oeste con el Océano Pacífico.

Así mismo cuenta con treinta seis caseríos, dentro de los cuales tenemos: Lagunas,

Chepito Alto, Chepito Bajo, Arbolsol, Caracucho, Tranca Sasape, Tranca Fanupe, Fanupe Barrio

Nuevo, Casa Blanca, Monte Verde, Monte Hermoso, Las Pampas, Quemazón, San Francisco, Annape, Angolo 1, Angolo 2, Huaca de Barro, Chepito Olivos, Lagartera, Cruz de Medianía, 25 de febrero, San Isidro, Pedregal, Sequiones, Puplan, Santa Isabel, San José, Cucufana, caserío Yencala León, Trapiche, Dos Palos, Carrizal, Cartagena, San Sebastian, Ollería; y cuatro centros poblados: Cruz de Médano, La Colorada, Romero y Positos, y más de 70 anexos y Población Dispersa.

En cuanto a su población se ubica como el primero en población de todos los distritos de

la Provincia de Lambayeque. Tiene una extensión Poblacional de 46,046 habitantes (Según Censo al 30 de junio del 2015).

Según el censo Nacional de Población y Vivienda 2015, la población distrital ha crecido irregularmente en el transcurso de los últimos 60 años, con tasas de crecimiento Inter-Censales que fluctúan entre 2.05%, 3.2%, 2.6%, 3.4%. Hasta el último censo que se incrementó a 2.8% con predominio de la población rural, representando el 68% de su población.

Actualmente el Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI a través del Sistema de Difusión de Censos, estableció una tasa de crecimiento poblacional conformada por 49.98% mujeres y hombres 50.02% del total.

De acuerdo al Censo INEI 2015 la Densidad Poblacional es de 5 habitantes/vivienda, ésta situación se explica en el grado de educación alcanzado, a menor grado de educación (analfabeta) mayor número de hijos y a mayor nivel educativo menor número de hijos.

Su religión predominante es la católica con el 88.4%; su condición civil es el 37% casado, 18.64% Conviviente, encontrando que más de la mitad (55.6%) vive en pareja ya sea formal o informalmente.

De mantenerse estas tendencias, las futuras demandas sociales, económicas y urbano-ambientales de nuestro distrito de Mórrope, no estarían tanto en función a una población creciente sino principalmente a los cambios en la estructura de su población y a sus características socioeconómicas.

Actualmente cuenta con vías de comunicación terrestre y para llegar a Mórrope es necesario hacer el siguiente recorrido: Chiclayo – Mórrope, por carretera asfaltada en buen estado de conservación con un recorrido aproximado de 33.5 Km., en un tiempo estimado de media hora, ubicándose a 33.5 Km. de la capital regional Chiclayo. No cuenta con infraestructura portuaria y tampoco aérea, utiliza la pista de aterrizaje de Chiclayo.

En cuanto a su clima se caracteriza por ser una zona muy seca, debido a las cercanías de grandes arenales, el régimen de precipitaciones es estacional, muy ligeras lluvias en el verano y ausentes el resto del año; con la presencia del Fenómeno «El Niño», las lluvias se intensifican, y en algunos casos se presentan acompañadas de tormentas eléctricas que caracterizan a las nubes conectivas de gran desarrollo vertical. Temperatura promedio de: verano 29º C y 22º C en invierno.

En cuanto a su Flora y fauna el territorio de Mórrope en su gran mayoría es parte desértica

que en épocas de lluvia florece con gran resplandor cobrando vida una serie de especies animales y vegetales. Posee especies que muchos territorios del Perú no lo tienen y que solo son parte de estas zonas costeras. La flora está constituida por algarrobo (*prosopis. s.p*), zapote (*capparis angulada*), faique (*acacia macro canta*), vichayo (*caparis ovalica*), molle, paca (*guaba*), angolo, chilco, concuno, overo. En cambio, su fauna lo constituye animales mamíferos (asnos, zorro, añaz, lobos de mar, nutrias, etc.), aves (cuculí, chiroque, chisco, tordos, putilla, carpinteros, picaflor, gallinazo cabeza roja, gavián, etc.), reptiles (iguana, lagartija, capones, víbora de tierra,)

La principal actividad económica que desarrolla su población es la actividad agrícola 65.5%, donde el principal cultivo es el algodón de colores fífo (lila) y otros, seguido por actividad comercial en menor porcentaje 18.5% y otras actividades económicas en menores porcentajes. Todos ellos se encuentran agrupados en una comunidad campesina, la agricultura es de autoabastecimiento, los agricultores forman la Comisión de Regantes de Mórrope que agrupa 4,752 usuarios los que conducen 5,601 predios, con una extensión de 12,413 has. De tierras irrigables ubicadas en el área de influencia de los ríos Chancay y La Leche.

Los cultivos instalados en mayor porcentaje son: arroz, maíz, menestras, predominando

los cultivos de frijol, chileno, frijol Moquegua, de vocación exportadora. Y otros como pastos, sorgo, hortalizas. La mayor concentración de menestras del valle Chancay-Lambayeque, se encuentra en este sector de riego. Es uno de los pocos distritos donde se cultiva el algodón nativo siendo esta la actividad más relevante del distrito de Mórrope.

Sin embargo, destaca otras actividades donde el poblador morropano muestra sus grandes

habilidades en la alfarería, actividad heredada de los antepasados, elaboran productos a base de arcilla, algunas veces mezclados con arena fina, sus productos se queman en hornos artesanales con leña de algarrobo, para obtener un color canela. Respecto a la ganadería muy antigua (época de "Félam"), pero, se está perdiendo por la falta de apoyo, capacitación y promoción de las mismas, además encontramos en escalas menores ganado caprino, ovino, vacuno, etc. Igualmente ocurre en el rubro de la minería concentrada en la producción de sal y que se lleva a cabo en forma muy rudimentaria, sin tecnología de punta, es la actividad económica en la que la mayoría de la población masculina acude.

En el ámbito educativo según el Gobierno regional de Lambayeque/ Unidad de Gestión

Educativa Local Lambayeque nos dice que existen instituciones educativas de diferentes niveles (inicial, primaria, secundaria y técnico productivo) siendo así que hay 32 instituciones educativas del nivel inicial, 31 de primaria y 15 de secundaria, formando un total de 75 instituciones educativas en todo el distrito de Mórrope. Según el sistema de información estadístico de apoyo de prevención a los efectos del fenómeno del niño y otros fenómenos naturales del instituto nacional de estadística e informática

2015, indica que, el mayor porcentaje de la población 42,5% solo ha cursado hasta el nivel primario, seguido por un 32,4% de la población que ha cursado hasta el nivel secundario, un 8,4% de la población no cuenta con el nivel de educación.

1.2. CARACTERÍSTICAS Y MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el marco de la reforma de educación básica regular las instituciones educativas deben evidenciar cada uno de los procesos de gestión escolar que viene implementando en función de estándares el servicio que oferta de acuerdo a su naturaleza es de calidad. Por ello, hay la necesidad, que las instituciones educativas cuenten con un sistema de comunicación que permita difundir y comunicar los logros y aciertos a fin de que los involucrados en el proceso de gestión evalúen los resultados y por otro lado la comunidad conozca de cerca la naturaleza institucional y se convierta en un aliado estratégico y de esta manera posicionar la institución educativa.

El proceso de acreditación de las instituciones educativas tiene como propósito implementar procesos de calidad en forma consciente y libre para establecer a nivel institucional una cultura de mejora continua. En tal sentido, se debe adoptar acciones de comunicación estratégica que articule la visión y misión institucional basada en la gestión de canales y productos de comunicación institucionales que transmitan al público objetivo: valores y principios de la institución, diversos procesos de gestión pedagógica, institucional, administrativa, uniendo esfuerzos para entablar puentes de comunicación que permitan una mejora progresiva en beneficio de toda la comunidad académica.

La sociedad se compone de un entramado de relaciones de interacción. Por ello se hace necesario saber dentro del claustro educativo, que la comunicación no se lleva a cabo desde una concepción lineal de la comunicación como transmisión de información, sino de comunicación como proceso constante de significación, donde hay en juego varios códigos que son complejos, relacionados con diversos contextos históricos, sociales y culturales en función de diversos actores que intervienen, consignando especial importancia la situación comunicativa institucional.

Desde tiempos remotos hasta la posmoderna se requiere interacción entre las familias y centros educativos (docentes, directivos, etc.), dos mundos diferentes pero complementarios que deben implementar acciones conjuntas orientadas hacia el bien del estudiante. Una manera de que se complementen es hacer uso de la comunicación.

La comunicación propiciada entre padres de familia y docentes sin duda será importante; independientemente del grado en que se encuentre el estudiante desde el preescolar hasta la escuela secundaria. Sin embargo, generalmente entre los padres de familia y docente en el año escolar hay poco o ninguna interacción y en el caso que lo hubiera este se limita muchas veces a un seguimiento de calificación y de rendimiento académico. De allí, la interacción es una problemática causada por varios factores por citar un ejemplo: existencia de docentes y padres poco comprometidos con su papel o roles.

Problemática que requiere procesos de gestión educativa para fomentar, incentivar e incorporar en el espacio escolar el involucramiento de la familia y la comunidad para gestar un política institucional donde se promueva el diálogo, negociación y asumir un trabajo cooperativo con una marcada simbiosis de participación de todos los actores educativos, de modo que todos trabajen en base a la calidad educativa; lo cual significa ir en pos de la equidad y pertenencia así como dirigir los esfuerzos para cerrar las brechas en educación, hablar de calidad educativa es hablar de formación de la persona, es decir los docentes no solo están llamados a formar en conocimiento sino a formar niños con una gran capacidad humana por ello, los docentes deberían preguntarse qué tipo de persona quiero formar y qué tipo de sociedad quiere tener.

La aplicación de las estrategias comunicativas, llevarán a la calidad educativa y esta a su vez a la acreditación ya que una de las tareas encomendadas por la SINEACE es establecer estándares con fines de acreditación, dichos estándares son portadores de un concepto de calidad, donde se promueve una cultura de exigencia que busca la excelencia educativa del nivel básico.

Hoy la autoevaluación, es una acción bastante compleja, puesto que para llegar a la acreditación lo cual garantiza calidad educativa antes de ello se tiene que evaluar a todo aquello que interviene en el proceso evaluativo es así como Cano (2013) nos da los siguientes alcances: Personas (maestro; alumnos, autoridades escolares; personal administrativo, técnico y manual); Instituciones (Sistema Educativo Nacional; Subsistema - niveles regionales-; la escuela); Componentes del Proceso (plan de estudios y programas; métodos y procedimientos didácticos; disciplina escolar; evaluación y calificaciones); Medio Ambiente (familiar; situación socioeconómica; características culturales); Bases Teóricas (doctrinas pedagógicas; sistemas; hipótesis) (p.2).

Así tenemos, que se han creado leyes, políticas a favor de las estrategias comunicativas y de mejora de procesos educativos a continuación se desarrollará uno de ellos. Estrategias comunicativas, según MINEDU (2013) Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial en su sub capítulo IV de la formación y capacitación de directivos Artículo 18 dice que una de las finalidades de la formación de Directivos y docentes es: Fortalecer las competencias del profesor (...) para consolidarse (...) en la formación aspectos pedagógicos, administrativos, financieros y organizacionales que le permitan ejercer un liderazgo pedagógico e institucional (p.5)

Esta ley, busca que los directivos y por supuesto docentes estén renovándose, constantemente; de modo que puedan desarrollar competencias y así ejercer liderazgo y como consecuencia fomenten, propicien la comunicación entre ellos y los padres de familia generando un agradable clima educativo lo cual permitirá el desarrollo positivo del estudiante en su proceso educativo.

En la Ley General de Educación Nro. 28044 cuyo título: La comunidad educativa, Artículo 54°: La familia, aquí se hace hincapié que la primera instancia responsable de una educación integral de los estudiantes son los padres y a ellos según, ese mismo artículo les corresponde: “Informarse sobre la calidad del servicio educativo y velar por ella y por el rendimiento académico y el comportamiento de sus hijos. Así como, participar y colaborar en el proceso educativo de sus hijos” (p.19). En realidad, todas las instituciones educativas, privadas y públicas, todas las escuelas deberían de contar con un sistema que permita la libre y asertiva comunicación entre docentes y padres de familia. Un mecanismo frecuentemente usado donde los padres, buscan hablar con los docentes es por lo regular en horarios abiertos como los breaks.

El padre comprometido con la educación de su hijo no sentirá vergüenza de expresar

claro está con respeto por ejemplo: sobre la calidad o no del servicio educativo donde está su hijo así como preguntar sobre el rendimiento académico, comportamiento o simplemente expresar cualquier duda respecto a sus hijos y decimos que no tendrá vergüenza puesto que se trata de la formación de su hijo además los padres son los llamados a velar y cuidar de la educación que reciben en la escuela y si algo no anda bien pues ellos son los primeros en propiciar la comunicación con el docente. Pero según la cita anterior no solo deben exigir a los docentes calidad de servicio ¡no! Ellos también como padres deben ser exigentes con ellos mismos al participar de todo el proceso educativo de sus niños o adolescentes. Lamentablemente, hay padres que han dejado a sus hijos a cargo del profesor u profesora y ellos han brillado por su ausencia. Esta situación no se debe de dar, tanto docentes como padres deben unir fuerzas mediante hacer uso de la comunicación para llegar a consensos por y para el buen proceso educativo del educando.

Así mismo, la Ley General de Educación 28044 cuyo título es la comunidad educativa

bajo el artículo 56°: El Profesor, hace notar que es él el agente principal del proceso educativo por tanto se “exige al profesor idoneidad profesional” (p.20) idoneidad profesional implica trabajar en grupo, esto implica abrir las puertas de la comunicación con los padres de familia y estudiantes de ahí que el docente debe desarrollar habilidades comunicativas como la empatía, escucha activa, paciencia, prudencia, etc.

Además, en el Dominio IV. Marco de Buen Desempeño Docente (MINEDU, 2012) específicamente en la competencia 8 está orientada a que tanto directivos como docentes:

Reflexionen sobre: “su práctica y experiencia institucional; y desarrolla procesos de aprendizaje continuo de modo individual y colectivo para construir y afirmar su identidad y responsabilidad profesional”. (p.24). Es bien sabido, que para que el proceso educativo de los estudiantes tenga éxito todos los involucrados deben estar en constante comunicación, Pues bien; si en una organización educativa surgen conflictos con respecto al proceso educativo de algún alumno pues bien entre director, docente y padres de familia ellos deben reflexionar y estar conscientes de cómo están llevando a cabo cada uno su labor y lo mejor es tener una comunicación asertiva por el bien del proceso enseñanza- aprendizaje ya sea de los niños o adolescentes no tienen por qué verse perjudicados en su proceso educativo.

Según el Marco Del Buen Desempeño (MINEDU, 2012) bajo el subtítulo: la gestión

escolar en el contexto de la reforma de la escuela. Propone algunos cambios estructurales tales como: “Una escuela acogedora que desarrolle una convivencia democrática e intercultural entre los integrantes de su comunidad educativa, así como un vínculo con las familias y comunidad.”(p.11).De lo anterior, se puede decir que una escuela que trabaja en mejorar el proceso educativo de sus estudiantes es aquella que sabe formar vínculos entre la escuela, la familia y porque no la comunidad. En verdad que todos los involucrados en la educación somos una sola familia y como tal debe haber la suficiente confianza para comunicar nuestros pensamientos, sentimientos, preocupaciones e inquietudes propiciando así una escuela acogedora donde este sea el segundo hogar de los niños o adolescentes, donde los docentes sean unos segundos padres para los estudiantes y donde los padres mantengan las puertas de la comunicación abiertas tanto con sus hijos como con los docente o directivos además, ellos deben colaborar y participar activamente en el proceso educativo de sus hijos, a fin de complementar los valores y pautas educativas que las familias despliegan en el hogar y lo que la escuela pone en funcionamiento en el centro educativo.

En la aplicación de las leyes antes mencionadas se ha notado altos, medios o bajos

resultados. Así tenemos, en el contexto de Europa, Finlandia específicamente ha demostrado que su sistema educativo es un éxito. Aquello depende de muchos factores uno de ellos son la calidad de sus

docentes. Durante los seis primeros años de educación primaria los alumnos tienen al mismo profesor lo cual permite al maestro conocer a los niños y que se cree una relación de confianza y que por tanto puedan comunicarse abiertamente, de manera que hay un seguimiento personalizado del desempeño de cada estudiante. En Finlandia, están convencidos de que la mejora del proceso educativo está directamente relacionada con la calidad de sus docentes. Es más, los maestros debido a que conocen a sus estudiantes cuando alguno tiene dificultades en su proceso enseñanza- aprendizaje, trabajan mano a mano en constante comunicación haciendo posible detectar con mayor facilidad a los alumnos con necesidades particulares, con lo que se combate el fracaso escolar con mucha eficacia ya que hay una comunicación permanente docentes y familia. (Stanley, 2016)

Es lamentable decirlo, pero los países de Latinoamérica el docente ha perdido liderazgo

y capacidad de incentivar al dialogo y la comunicación con los padres de familia, esta situación problemática debería llevarnos a reflexionar. Para muestra un botón, en América Latina, Perú ha quedado ubicado en el penúltimo lugar en rendimiento quedado ubicado en el penúltimo lugar en rendimiento escolar en matemáticas, comprensión lectora y ciencias según el diario El Comercio (2016) manifiesta que: En el ránking general, sobre 64 naciones, Perú solo supera a Indonesia. El informe detalla que nuestro país tiene el más alto porcentaje de estudiantes de 15 años que no alcanzan el nivel básico establecido por la OCDE tanto en lectura (60 %) como en ciencia (68,5 %), y el segundo en matemáticas (74,6 %).

El estudio sostiene que los resultados educativos y por tanto el retraso del proceso educativo de los estudiantes, dependen de muchos factores entre ellos el que el docente carece de constante preparación, vocación, liderazgo, buena práctica pedagógica debido a todo ello, en vez de abrir espacio colaborativo de diálogo, más bien se cierran los espacios de dialogo. El docente solo se comunica con los padres de familia cuando tiene que entregar libretas.

Si hablamos de la población andina según El Proyecto Educativo Regional De

Lambayeque (2016) “el 47,7 % tiene Educación Primaria, un 9,5% Secundaria y sólo 2% Educación Superior. El 40,8% no accede al servicio educativo” (p.32). Estas cifras demuestran el poco interés que tienen los padres de familia en el proceso de aprendizaje de sus hijos, ya que los niños o adolescentes antes que dedicarse a estudiar se dedican al campo o actividades del hogar, es allí donde el maestro o maestra tiene dos opciones: la primera ignorar aquella situación y la segunda asumir el rol de líder, lo que implica propiciaría el dialogo y mediante este concientizar a los padres de familia la importancia de la educación y si hay niños que abandonan las clases pues hacer un seguimiento para saber por qué desertó y luego tratar de ayudarlo a que retorne a la escuela.

A diferencia de Perú, Chile es un país que viene implementando reformas educativas que le están dando resultados positivos según afirma Rojas y Vargas (2013): “Chile ha implementado reformas educativas enfocadas a la evaluación del desempeño y entre ellos del directivo como un buen líder de una escuela” (p.16). Según sostiene el Ministerio de Educación República de Chile (2005) en el Marco para la buena dirección dice: “Este rol implica asumir nuevas responsabilidades tales como animador pedagógico, mediador, motivador, comunicador y gestor de medios y recursos; además de generar procesos de sensibilización y convocatoria para trabajar en colaboración con los otros” (p. 10).

Sin lugar a duda, un docente líder es el eje principal para la mejora continua de los aprendizajes, aunque estos se lleven a cabo en instituciones educativas rurales. Y es que no importa el lugar, las carencias, dificultades, obstáculos, etc. Si contamos con docentes que son líderes, ellos hasta pueden usar recursos que tienen en la chacra, campo, etc. para crear aprendizajes significativos, asimismo, se pueden poner en marcha políticas de cambio y reformas educativas.

Desde esta perspectiva recobra importancia estudiar la situación actual de las estrategias comunicativas en la gestión para evaluar los niveles y sobre todo si forma parte del proceso educativo; es decir, si realmente vienen siendo tomados en cuenta por parte de toda la comunidad educativa como pilar fundamental de comunicación de resultados y logros institucionales.

Por otro lado el proceso educativo no alcanzará la dimensión correspondiente a nivel institucional y sobre todo de calidad si no está de la mano con un sistema comunicacional que sirva de palanca para difundir y comunicar logros y aciertos de la gestión y de esta manera ir remediando aquellas limitaciones propias del quehacer institucional.

Sin embargo, las instituciones educativas de educación básica regular actualmente adolecen de estrategias comunicativas que movilicen interna y externamente el proceso educativo. Tal es así; los actores beneficiarios del proceso no están informados como debe ser sobre sus logros, posibilidades y perspectivas, son sujetos que se encuentran al margen a pesar que son el centro de todo el proceso. Igualmente ocurre con el personal docente donde su labor lo viene realizando en forma unidireccional de la comunicación pedagógica no tiene en cuenta que los procesos de aprendizaje requieren de maximizar la comunicación para que exista una interrelación entre estudiantes, docentes, personal directivo y padres de familia.

Cada una de estos indicadores que se describen conforman un conjunto de falencias que se ha venido suscitando en los procesos de gestión, han ido influenciando negativamente en fortalecer una cultura de la calidad educativa. Problemática que ha sido detectada en una primera fase, a partir de reuniones informales con los integrantes de la comunidad educativa: docentes, padres de familia y personal directivo, mecanismo que originó la naturaleza de la investigación.

El develamiento de tal problemática ha sido posible en el interín de la propia práctica de gestión y la correlación o triangulación con el marco normativo y las diferentes disposiciones emanadas por el sector en el contexto de los lineamientos de política educativa en el marco de la autoevaluación y acreditación educativa de acuerdo al modelo de acreditación dispuesta por el SUNEDU. Sin embargo, la segunda fase, que correspondió a la aplicación del instrumento de recojo de información, allí se concretiza con mucha veracidad y objetividad las diversas características y propiedades del problema en función de diversas dimensiones, tales como: cobertura, permanencia, promoción, diversidad, integración, inclusión, objetivos, recursos y resultados. Cada uno de los cuales se describen y se discuten en el capítulo III, respectivamente.

El rol que desempeña el docente está relacionado principalmente con fomentar la construcción del conocimiento. Pero, exigen la comunicación, y si se habla de estrategias comunicativas, más aún. Todos los actores realizan su función, pero como una isla. Los estudiantes, no tienen información pertinente sobre lo que está haciendo, de manera que le permita entenderlo e incorporarlo como parte de su experiencia personal. En suma el estudiante no tiene un proyecto de vida que realizar, un contexto de trabajo, un rol que desempeñar, objetivos que cumplir, actividades, tareas, problemas que Cada una de los párrafos descritos son solo uno de los tantos indicadores problemáticos que hacen necesarios saber a ciencia cierta que viene ocurriendo en alguna de las instituciones del ámbito rural del Distrito de Mórrope y que para su mejor orientación se resolverá durante el proceso de investigación que se implementará a partir de una pregunta general que se delimita en la formulación del problema.

¿Cuál es la situación actual de las estrategias comunicativas y el proceso educativo en una de las instituciones educativas de Educación Básica Regular del área rural del Distrito de Mórrope, Lambayeque?

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Diseño de la contrastación de Hipótesis

La investigación por su naturaleza responde a un tipo de investigación no experimental, ninguna variable fue manipulada y tampoco la unidad de análisis. Los resultados se originaron a partir de la aplicación de un cuestionario, acción externa de los sujetos y solo en un momento determinado, por única vez y los datos recogidos, referidos a situaciones implementadas y ejecutadas con anterioridad.

La investigación se ha contextualizado desde una perspectiva descriptiva, puesto que, muestra las características y propiedades que tiene el problema según objeto de estudio y en función de las variables para asumir conclusiones fidedignas del comportamiento que éstas muestran, luego confirmar y jerarquizar la realidad a efectos de dar una posible solución.

Además, responde a una tipología propositiva, se ha develado la realidad y se gesta una propuesta de estrategias comunicativas para orientar el proceso educativo desde un enfoque de calidad.

De esta manera se asume el siguiente esquema:



Donde:

M: Representa la muestra constituida por instituciones educativas del ámbito rural del Distrito de Mórrope.

RO: Representa la información recogida a partir de la aplicación de instrumentos.

P: Propuesta que mejora la realidad descrita, analizada y discutida.

1.3.2. Población y muestra

La población estará conformada por cuatrocientos ochenta docentes de las dieciocho instituciones educativas de educación básica regular que se encuentran ubicadas en el ámbito rural del Distrito de Mórrope.

En cambio, la muestra estuvo conformada por cien (100) docentes entre varones y mujeres pertenecientes a diversas instituciones educativas ubicadas en el ámbito rural del Distrito de Mórrope. El muestreo fue de tipo no probabilístico debido a la accesibilidad de recoger los datos, los grupos estuvieron establecidos y eran muy favorables para llevar a cabo el recojo de información e

interés del investigador. Es menester señalar que, de acuerdo a la naturaleza del muestreo, está considera un margen de error del 0,05% y que se encuentra comprendida según los estándares estadísticos determinados para definir la factibilidad de la investigación.

1.3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El registro, procesamiento y decodificación de información se llevó a cabo mediante la utilización de fichas bibliográficas, textuales, resúmenes, paráfrasis y comentario.

La técnica empleada se basó en la encuesta donde se utilizó como instrumento un cuestionario conformado por un conjunto de preguntas que respondan a las dimensiones de cada una de las variables y fueron dosificadas teniendo en cuenta el tiempo del encuestado a fin de no perder el interés y contar con información oportuna y veraz.

1.3.4 Métodos y procedimientos para la recolección de datos

La investigación se llevó a cabo aplicando el método deductivo – inductivo, con la cual se pudo organizar la información a partir de los planteamientos del autor, asumiéndose una perspectiva en relación a cada uno de los conceptos requeridos que ayudaron a comprender el comportamiento de cada una de las variables, sirviendo de base para organizar los datos y establecer las conclusiones según los objetivos planteados.

En cambio, el procesamiento de datos se llevó a cabo a partir de la enumeración de cada uno de las encuestas y luego utilizando el SPSSv22 donde se ingresaron los datos pregunta por pregunta y uno por uno en las hojas Excel que consigna el propio programa.

1.3.5. Análisis estadísticos de los datos

El procesamiento de datos se realizó utilizando el SPSS, versión 22 para organizar los datos en función de los objetivos y con la finalidad de comprender el objeto de estudio. Seguidamente se configuraron los datos en el Word y luego se llevó la descripción y análisis de los resultados, luego se definieron las conclusiones.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Arguedas, García y Belmonte (2018) en el estudio Evaluación de la participación familiar en el proceso educativo de los discentes desde la percepción del profesorado cuyo objetivo es conocer la percepción que tiene el profesorado sobre la participación de las familias en la educación de los hijos. Donde la conclusión más resaltante es que tras un muestreo aleatorio estratificado se ha contado con la participación de 758 docentes de 271 centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Los resultados ponen de manifiesto que, de forma general los docentes consideran que la participación es moderada a nivel no normativo y baja a nivel normativo, que existen diferencias significativas en función de las variables consideradas en la investigación y que se han obtenido dos perfiles de profesores según su consideración de la participación de las familias en la educación de los discentes. Este estudio nos ayudara a una comparación y discusión de resultados.

Echevarría (2017) estudio que realizó sobre gestión organizacional y calidad educativa en las instituciones educativas adventistas de la unión peruana del sur donde el nivel de aprendizaje, está determinado por notas que se encuentran comprendidas entre AD y A, son el 89% en la MPS, el 88% en la APC, 86% en la MLT y el menor nivel de aprendizaje ideal lo tiene la MAC con un 74%. En ese sentido, el nivel de aprendizaje con nota A refiere al logro del aprendizaje previsto y AD es el logro destacado, por lo que es adecuado que la mayoría de estudiantes presenta buen nivel de aprendizaje. Sin embargo, casi un 10% se encontraría en niveles con nota B (está en proceso de aprender) y nota C (que está empezando el proceso de aprendizaje).

Guerrero (2017) en su investigación titulada: Estrategias activas interdisciplinarias para fortalecer las habilidades comunicativas en los estudiantes del VII ciclo, especialidad primaria, de formación magisterial del IESPP Rafael Hoyos Rubio de la Provincia de San Ignacio, 2014, el objetivo que persigue esta tesis es determinar la influencia de las estrategias activas interdisciplinarias en el fortalecimiento de las habilidades comunicativas en los estudiantes. Para ello se tomó como muestra a 20 estudiantes de Educación Superior no Universitaria. La investigación es de tipo cuantitativa aplicativa con diseño pre experimental. El autor concluye, efectivamente que: La aplicación del programa de estrategias activas interdisciplinarias fortalece significativamente las habilidades comunicativas (80%) de los estudiantes que conforman la muestra de estudio. En las dimensiones se observa que existe un mejoramiento: escucha (75%), lee (85%), escribe (85%) y habla (70%) (P. 6).

Cuando hablamos de habilidades comunicativas, hablamos que por naturaleza el hombre

es un ser social y por tanto no puede vivir sin estar comunicado, de cualquiera de las formas: ya sea de forma verbal o no verbal. Este estudio aporta un dato interesante, que si las escuelas en especial los de nivel inicial aplicaran estrategias comunicativas están ayudarían mucho no solo para aquel que sociabiliza, sino también para el que escucha, lee, escribe. En el nivel inicial por ejemplo se puede hacer uso de exposiciones, que los niños junto a sus padres elaboren cuentos y luego estos sean sociabilizados de modo que mediante ello el niño lograra comunicarse, aprender y pensar. Además, estas investigaciones, nos revelan que en nuestro país nos falta mucho por trabajar con respecto al uso de estrategias comunicativas se sigue pensando que la educación sigue centrada en la docencia y no en el aprendizaje; en el profesor y no en los estudiantes; en los contenidos y no en la resolución de problemas ni en el desarrollo de estrategias comunicativas. En verdad que nos falta mucho por trabajar. Paredes y Elizabeth (2016) en el estudio realizado la comunicación no verbal en el proceso de negociación dice: es necesario evitar gestos que denoten emociones negativas donde un 66.7% dicen estar de acuerdo, 33.3% totalmente de acuerdo.

Respecto al tono de voz que puede afectar a otras personas”, 66.7% están totalmente de acuerdo, 33.3% están de acuerdo. Empero, a la percepción de los gestos y movimientos corporales de las personas como momento apropiado para hablar, hay un 100% que está de acuerdo. Además, señala que cuando se llevan a cabo procesos de interacción se debe saber leer y responder adecuadamente a las señales no verbales para mejorar su capacidad de construir relaciones de trabajo productivas y relaciones de largo plazo sólidas con las personas con las que se labora en toda la organización. Prestar mucha atención a lo que se dice, y lo más importante, lo que no se dice. La comunicación no verbal puede constituir una ventaja y una desventaja para aquel que sabe utilizarla o aquel que no pone atención ni a sus propias actitudes ni a las de su contraparte.

Moyá (2016) en el estudio realizado, habilidades comunicativas y comunicación política en relación a la comunicación verbal y no verbal destaca un amplio porcentaje de los que definen la comunicación como conjunto de gestos, imagen y palabras 35% y un 51% conjunto de gestos, imagen y palabras. Asimismo, resaltan la importancia de la comunicación verbal y no verbal 59 personas, 48 comunicación verbal, 42 comunicación no verbal, voz 14 de 387 personas encuestadas. Respecto a los gestos cuando se comunican 45% se mueven, utilizan el contacto visual 15% y el contacto visual un 15%. Además, se ponen de manifiesto los resultados encontrados con el estudio de Albert Mehrabian, citado en Moya (2016) quien en 1967 refirió los porcentajes de un mensaje expresado a través de nuestros distintos canales de comunicación de la siguiente manera: 55% Lenguaje corporal. El mensaje se deduce visualmente (comunicación visual). · 38% Tono de voz. Depende del sonido de la comunicación (comunicación vocal). · 7% Palabras que utilizamos (Comunicación verbal).

Chanduví (2016) en el estudio realizado Gestión de procesos para la mejora de la eficacia

y eficiencia en una UGEL resalta que obtener resultados prácticos, como por ejemplo la mejora de la eficacia y eficiencia visualizados en la reducción de un 63.89% y el aumento de hasta 4 veces las unidades procesadas diariamente requiere de un modelo de Gestión de procesos.

Ibañez (2016) en el artículo titulado Inclusión y equidad señala que la inequidad y la segmentación de los sistemas educativos constituyen fuertes trabas para que la educación cumpla con dicha función. La existencia de sistemas educativos inequitativos puede considerarse como una privación de la libertad que conlleva a privaciones futuras, generando desigualdad de oportunidades. Las condiciones del hogar resultan determinantes en la explicación de la desigualdad a lo largo de todo el período analizado. La inclusión se materializa en el mayor acceso al nivel secundario, pero la distribución y rendimiento son disímiles entre los estudiantes provenientes de familias con diferentes atributos. Si bien, a lo largo del período analizado puede sostenerse que ha habido una política de tipo inclusivo en el nivel medio, no puede sostenerse que se haya progresado en el alisamiento de las desigualdades sociales.

Nieves (2016) en el estudio: Programa de estrategias comunicativas para mejorar el clima organizacional de los docentes de la institución educativa No. 14616 “Sabina Cueva Castillo” del distrito de Chulucanas, Provincia de Morropón, Región Piura. 2015., cuyo objetivo es proponer estrategias comunicacionales que permitan mejorar el clima institucional de los docentes de la I.E. N° 14616 “Sabina Cueva Castillo” del distrito de Chulucanas, provincia de Morropón, región Piura. La conclusión más resaltante es la aplicación de las estrategias comunicacionales, permitirán mejorar el clima institucional entre los directivos y docentes de la I.E. N° 14616 “Sabina Cueva Castillo”. Es así que esta información nos ayuda como base al estudio que está realizando.

Zambrano, Quindemil y Gómez (2016) en su investigación titulada: *“La comunicación educativa en el nuevo contexto del proceso de enseñanza aprendizaje”* Tuvo como objetivo, exponer las nuevas concepciones sobre el proceso comunicativo en líneas generales pero en especial de la comunicación educativa, donde el papel del docente es fundamental y este debe estar preparado para tales cambios de modo que pueda solucionar a través de una correcta comunicación los retos futuros así como mejorar el proceso activo de interacción entre las personas, mediante el cual este legado está en el deber de transmitir conocimientos, experiencias y afectos. Finalmente, esta investigación concluye textualmente de la siguiente manera:

La comunicación y la educación no pueden seguir existiendo, del modo tradicional, como ámbitos totalmente separados. La sociedad de la información ha puesto en evidencia la necesidad de que ambos mundos,

el educativo y el comunicativo, se aproximen y se relacionen. Para ello, se necesita una acción concertada entre los diferentes actores que participan en ambos mundos. En consecuencia, la educación y la comunicación están obligadas a entenderse. (UNESCO)

Dicho de otro modo, según la investigación que la educación y la comunicación están obligadas a entenderse ya que el marco de educación está y estará vinculado al proceso comunicativo, de ahí que la formación en comunicación es una de las líneas principales de la preparación pedagógica. Una adecuada comunicación en el aula se erige como factor esencial para el logro de un proceso de enseñanza-aprendizaje eficiente y de mayor calidad, por lo que es de vital importancia su estudio.

Benites y Mendoza (2015) llevo a cabo una investigación que lo denominó desempeño

directivo y eficacia escolar en la institución educativa “Brígida Silva de Ochoa – Chorrillos en una muestra de 80 docentes en relación a la eficacia escolar, 16 (20.0%) “algunas veces”, 56 (70.0%) “casi siempre” y 8 (10.0 %) “siempre”; esto hace notar que la eficacia escolar en la institución educativa “Brígida Silva de Ochoa” - UGEL 07 del distrito de Chorrillos, 2015, se encuentran entre las escalas valorativas de “regular”, “buena” y “excelente”, lo que significa, que se evidencia del trabajo realizado a favor de la eficacia escolar en la escuela.

Santos y Garrido (2015) en el estudio: Resultado del proceso educativo: el papel de los

estilos de aprendizaje y la personalidad cuyo objetivo es plantear el análisis del estilo de aprendizaje y la personalidad eficaz en una muestra de estudiantes universitarios y se analiza su posible asociación con las dimensiones de resultado del proceso educativo: rendimiento académico y satisfacción. Los resultados sugieren que el estilo predominante en los participantes es el reflexivo y que existen relaciones entre los distintos estilos. Se constata también que las dos dimensiones del resultado del proceso educativo (rendimiento académico y satisfacción) mantienen relaciones de dependencia desiguales con las variables individuales consideradas en esta investigación (estilos de aprendizaje y personalidad eficaz). En concreto, en el estudio se subraya la relevancia de los estilos de aprendizaje en la determinación de los resultados académicos obtenidos por los alumnos universitarios. Asimismo, se comprueba que las variables de personalidad resultan factores relevantes en la explicación de la satisfacción del alumnado con el proceso educativo.

Agapito (2014) en el estudio: El liderazgo pedagógico en los procesos de gestión

educativa básica: Juan Ramón Molina, las Américas Nemesio portillo y José Cecilio del valle, municipio del distrito central. El objetivo que persigue esta investigación es: averiguar sobre el liderazgo pedagógico que ejercen docentes y directivos y se parte de la concepción de que uno de los actores principales en la mejora de la enseñanza está en el director de la institución. Para ello se propone un monitoreo y seguimiento. Se llegó a la conclusión, de que para haya innovación, cambios y mejoras en la educación en honduras, se requiere que haya verdaderos líderes en educación, así como que reciban capacitaciones tanto directivos, docentes y padres de familia de modo que fortalezcan sus competencias en gestión y liderazgo.

Todos los países buscan una buena educación, por ello esta investigación nos aporta algo

que se debe tomar en cuenta es que si o si la educación debe cambiar pues hay tantos avances en diferentes ámbitos de la sociedad, que no hay derecho a que niños y adolescentes sigan siendo enseñados con metodologías tradicionales, urge que haya innovación, cambios y se debe de empezar desde los directivos, docentes y padres de familia. Parte de esos cambios e innovaciones esta que todos los involucrados en el proceso educativo de un niño o adolescentes sean agentes activos, accesibles a comunicarse entre sí.

Alcántara (2014) en su tesis titulada: La competencia comunicativa del docente de

educación secundaria. Una comparación entre Alemania y México. El objetivo que persigue esta tesis es: analizar y describir la importancia que un profesor de educación secundaria cuente con las capacidades y habilidades necesarias para comunicarse con los estudiantes durante la práctica educativa en el aula; propiciar el interés de los alumnos en su asignatura; y lograr en ellos el desarrollo integral y la construcción de importancia integrar los conocimientos. Los docentes del presente estudio reconocen que la competencia comunicativa juega un papel determinante en el logro de objetivos pedagógicos. Es así que concluyen diciendo que es de suma competencias comunicativas en la práctica educativa no solo en Alemania y México sino en todos los países.

Además, hacer uso de estrategias comunicativas resulta en buenas relaciones entre docentes y alumnos, se pueden obtener beneficios para la construcción del conocimiento; ya que a través de ellas, se busca desarrollar un clima que genere el aprendizaje, favoreciendo la comunicación efectiva de los contenidos temáticos, el desarrollo integral del alumno, entre otros; que contribuya en el desarrollo de competencias que le sean útiles en la vida escolar y cotidiana. Así como el desarrollo personal del docente, y un ambiente áulico agradable.

En 1971, Merhabian puso de manifiesto este hecho, afirmando, a partir de los hallazgos

de sus investigaciones, que únicamente un 7% del aporte comunicativo de un acto de habla llega a través de los signos del sistema lingüístico y que el resto, la mayoría, proviene de los signos paralingüísticos utilizados (38%) y, especialmente, de los quinésicos (55%)², lo que parece indicar que, si bien el lenguaje verbal es el código más común y más habitual, y el que nos sirve para la comunicación subjetiva y abstracta, no está claro que sea el más eficaz en comunicación funcional (Aguado y Nevares 1996: 141)

2.2. BASES TEÓRICA

2.2.1. ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS

2.2.1.1. Teoría Educomunicativa

Hoy en día, ha nacido una nueva teoría que está revolucionando todo el sector de la educación, en donde se desarrolla el concepto de lo funcional y el conocimiento en sí, para que su impacto sea mucho más positivo, tanto en el mismo alumno como en el maestro. Esta teoría es la educomunicación, la cual se reconoce por el constante dialogo ente alumnos, maestros y el contexto social.

La educomunicación no es como muchos autores han planteado la simple fusión de comunicación y educación, sino que constituye el complejo intento y muy bien estructurado explicando los hechos a partir de la interacción y producción de estas dos disciplinas, que no pueden verse una por separado de la otra.

En otras palabras, la educomunicación constituye el feliz encuentro entre educación y comunicación, un nuevo paradigma para facilitar procesos educativos a través del conocimiento y uso de los más diversos sistemas de comunicación y significado.

Coslado (2012) La educomunicación es un espacio teórico practico el cual está formado por la relación de educación y la comunicación con una sola finalidad, extraer el potencial de la relación de las disciplinas antes mencionadas al servicio del desarrollo social e individual del ser humano, se plantea una educación para el futuro, en el cual nos propone una reestructuración de la misma pero

relacionándolo con el futuro próximo, haciendo referencia que es la educación del futuro generando cambios como modificar comportamiento humano hasta el pensamiento tradicional, desechando así todo tipo de perjuicios o barreras. Es así que la educomunicación brinda beneficios tanto para la educación como para el desempeño de cada sujeto, siendo así que esta teoría genera una brecha de total diferencia entre la enseñanza tradicional, en donde no existía un dialogo horizontal entre docente y educando, y la educomunicación, donde si existe una comunicación entre el emisor y el receptor. Cabe mencionar que en esta teoría el maestro forma parte del aprendizaje en donde se realiza la retroalimentación ante los aprendizajes del educando generando en él una constante reflexión e investigación enfatizando así el cambio de la persona y las comunidades, en una interacción constante entre las personas y su contexto haciendo uso de sus capacidades, competencias y conciencia social.

Con el surgimiento de la educomunicación, nace una nueva tendencia, el uso de los medios tecnológicos en el proceso de aprendizaje, se empieza a tenerla necesidad de aprender y comprender nuevos lenguajes comunicativos, siendo así que la educomunicación tiene la responsabilidad de contextualizar la interculturalidad para que se de apertura a la formación de un criterio más abierto, colocando así al docente y educando en un constante intercambio de saberes , permitiendo que este sea más flexible y pueda tener un impacto positivo en la sociedad. Así mismo genera que existan personas más responsables, participativas con capacidad de crítica, creadores de soluciones ante diversos problemas, que cuestionen, opinen, ante alguna postura.

□ Definición

Procesos inherentes a la actividad pedagógica que realiza el docente en el escenario educativo para consolidar el proceso formativo del hombre, teniendo en cuenta diversas formas expresivas que contribuyen a lograr los resultados de aprendizaje, mediante mensaje claros y oportunos donde se pone de manifiesto la expresión oral, no verbal y para verbal. Las estrategias comunicativas recobran gran importancia puesto que debe resolver cada una de las necesidades y estilos de aprendizaje del estudiante, pero, además aquellos objetivos que se consolidan en el contexto organizacional de cara a la mejora continua de los diversos procesos que se implementan. Catalina (1997) Citado por Domínguez, R. (2013).

Por otro lado, Chacón (2000) Citado por Domínguez, R. (2013) lo define como aquel proceso metodológico y conjunto de materiales organizados sistemáticamente para alcanzar una determinada meta. De esta manera, constituyen aquellos soportes que hacen posible el desarrollo del sujeto que aprende a partir de la comunicación y en el campo educativo es vital las estrategias comunicativas para gestionar procesos con liderazgo y para el logro, permanentemente debe ser reflexionado, revisado y encontrar procesos de mejora.

En otro sentido, Tobón, García, López y Fernandez (2009) lo asumen como procesos de

codificación, procesamiento y deconstrucción que se expresa mediante gestos, expresiones como resultado del pensamiento reflexivo a partir de una situación comunicativa real que se consigue en un proceso de interacción entre sujetos para comunicar algo, en relación a objetivos y acciones concretas que median el aprendizaje desde la individualización y socialización, produciendo mensajes elocuentes que requiere la formación humana.

- **El sentido de las estrategias**

Las estrategias son procesos que deben orientar a consolidar en los estudiantes

experiencias significativas para consolidar sus desempeños en forma independiente y autónoma de manera que el acceso al contexto de la educación se convierta en una experiencia agradable y pueda experimentar que la institución educativa es un espacio acogedor, puesto que incorpora las potencialidades y limitaciones de los estudiantes desde una perspectiva megadiversa según su naturaleza cultural. El sentido de las estrategias es otorgar un conjunto de herramientas que vayan consolidando sus destrezas, pensamientos, pero, articulados a un escenario concreto de desenvolvimiento individual y en equipo, con posibilidades de evidenciar su desenvolvimiento, utilizando todas las facultades que la naturaleza de su propio cuerpo le otorga: expresiones, gestos, admiración, vocalización, experiencias directas. Estas estrategias deben sentar las bases necesarias para su desenvolvimiento académico, socioafectivo en relación con su proceso formativo y el mundo que le rodea. Domínguez, R. (2013).

- **Naturaleza de las estrategias**

Las estrategias han estado sujetas a un contexto concreto: militar en su fase inicial donde ha recobrado vital importancia para la toma de decisiones orientada a un posicionamiento territorial para asumir la primacía del poder y el posicionamiento bélico. Sin embargo, por sus alcances, fue institucionalizado en el campo empresarial para cautivar nichos de mercado y satisfacción del cliente. Paulatinamente por la importancia que ha venido suscitando se traslada al campo educativo con la finalidad de mejorar el impacto educativo a fin de diseñar planes y programas que conduzcan a mejorar el desempeño docente y los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Constituyendo las estrategias en aquellas acciones, procedimientos e incluso técnicas que sirven para actuar con liderazgo pedagógico e institucional, despertando el interés por utilizarlo como un recurso de mucha valía en la comprensión del proceso formativo del hombre y guiar de esta manera, políticas educativas según estándares de calidad orientadas a la consecución de las metas propuestas. (Domínguez, R., 2013)

- **Funciones de las estrategias**

Las estrategias cumplen funciones de identificación, localización y contextualización del

objeto de aprendizaje a fin de familiarizarlo con el sujeto que aprende bajo la conducción de un mediador, el maestro. Maestro que moviliza estrategias en el contexto del aula se circunscribe a un ámbito de la innovación desde la comunicación pedagógica, haciendo visibles aquellas expresiones naturales del sujeto aprendiz, tales como: expresión ocular, facial, postura, entonación de voz. Cada uno de estos aspectos se lleva a cabo cuando el docente y la comunidad académica toman conciencia de las funciones que desarrolla el hacer uso de un conjunto de estrategias y que deben ser orientadas a fortalecer para en el corto medio y largo plazo asumir una cultura de la mejora continua de todo el accionar institucional. Además, otra de las funciones busca despertar el interés, procesar, decodificar, fomentar la participación y la socialización para el aprendizaje autónomo en un marco de valores y habilidades para la resolución de problemas. (Domínguez, R.)

2.2.1.2. Estrategias de enseñanza

Constituyen soportes que utiliza el docente para conducir el proceso formativo y que logra su cometido en la medida que tiene un amplio conocimiento sobre la naturaleza y funciones que cumple. El docente debe ser un experto para poder aplicar la estrategia correspondiente según sea la naturaleza del objeto de conocimiento y según los estilos y ritmos de aprendizaje, no siempre, la misma estrategia puede ser generalizada en el contexto del aula. Tiene que tenerse en cuenta que la mejor estrategia es aquella que hace un traslape cognitivo desde la reflexión y crítica que hace el mismo sujeto de aprendizaje. Por otro lado, se debe tener en cuenta que la estrategia debe promover procesos de actuación que promuevan espacios, escenarios comunicativos, mostrando diversas habilidades comunicativas. (Mayer, 1984; Shuell, 1988; West, Farmer y Wolff, 1991, citado por Díaz Barriga y Hernandez, 2010, p. 118).

2.2.1.3. Estrategias constructivas

Estrategias que deben ser operacionalizadas en el contexto del aula, puesto que contribuyen a desarrollar un conjunto de habilidades comunicativas a partir del procesamiento, decodificación y organización de información. Mejora la atención y conceptualización, dado a que el mismo sujeto en el proceso de interacción con el objeto de estudio, pares y mediador del aprendizaje va modelizando sus resultados o desempeños mediante representaciones, esquemas, ilustraciones, redes, mapas. De esta manera propicia un aprendizaje vivencial, promoviendo un mejor acceso educativo, inclusión, diversidad, permanencia y promoción estudiantil. (Domínguez, 2013)

2.2.1.4. Comunicación

La comunicación es un acto fundamental que se lleva a cabo cuando se produce una

interacción entre emisor y receptor que se consolida con la emisión de un sinnúmero de mensajes, ideas, pensamientos, signos lingüísticos. Ésta se produce porque propicia un código comunicativo que expresa la intencionalidad de ida y vuelta propiciada por un canal que se apertura entre hablante y oyente, caso contrario se extingue el proceso comunicativo y se vuelve soso, ruidoso. Dentro de este proceso emisor y receptor activan todos los sentidos y cuando fluye la intencionalidad del mensaje entre emisor y receptor se puede evidenciar las habilidades comunicativas y se entorna un espacio acogedor, puesto que se produce una sinergia comunicativa donde emanan por doquier, signos, gestos, voces moduladas, expresiones que irradian el contexto comunicativo con mensajes claros y en sintonía por la saeta comunicativa suscitada. Fernández (1986).

La comunicación cumple su función dentro del proceso de interacción entre emisor y receptor y que puede consumarse siempre y cuando haya un código común, por un lado para emitir la información o hacer llegar el mensaje y por otro para recibir la información o decodificarla. Tal intercambio se genera a partir de una necesidad, propósito, pero tiene que estar bien definido para que configure como un proceso social que contribuya a establecer intereses comunes para determinar la fluidez comunicativa, si no fuere así, el acto comunicativo fallece. Álvarez Varó y Martínez Linares (1997) citado en Guardia (2000) .

Por tanto, la comunicación propicia a definir al proceso educativo como un acto humano que va forjando un conjunto de habilidades, destrezas y para tal fin debe estar bien definida la intencionalidad pedagógica para lograr el proceso formativo del hombre, satisfacer las necesidades e intereses de los estudiantes. Pero, además debe haber condicionantes externos para que el código comunicativo se geste en el contexto del escenario áulico; reconocimiento de la naturaleza del sujeto que aprende, lenguaje, costumbres, soportes pedagógicos, infraestructura, acceso, promoción entre otros.

2.2.1.5. La competencia social o comunicativa como eje desarrollador educativo

La competencia social o comunicativa como eje desarrollador de la educación es importante, ya que dicha competencia o habilidad busca que las personas se lleven bien con todo mundo, y por ende se desarrolle una convivencia positiva y saludable. A veces uno puede llegar a concluir que los niños no tienen conflictos sin embargo no es así, en el aula surgen pequeños impases debido a la convivencia áulica, pero, si el docente practica de forma adecuada la competencia comunicativa, generará una buena relación entre estudiantes y estudiante/docente o viceversa, asimismo, en casos de conflictos llegarán a acuerdos, lo cual beneficiará a distribuir el tiempo, desarrollar con mayor eficacia y eficiencia la clase, además de formar niños empoderados en habilidades comunicativas, tales como: respeto, tolerancia, asertividad, proactividad. Igualmente se puede potenciar mediante la comunicación otras microhabilidades necesarias para consolidar el acto pedagógico, como: saber escuchar, por favor, perdón, gracias, lo siento, entre otras frases. Y que son necesarias consolidarlo en el contexto del aula mediante normas de convivencia y pegarlas en pequeños carteles en alguna vitrina para visibilizar y llevarlas a cabo. (Coll, Palacios y Marchesi ,2004).

La competencia comunicativa constituye un eje de desarrollo, por ello, se debe promover

en el proceso educativo el desarrollo de la comunicación receptiva y la capacidad de escucha, gestionando la oralidad por medio de la expresión oral. También se debe tener en cuenta el nivel expresivo en la comunicación, puesto que articula un conjunto de emociones, las cuales deben ser canalizadas por el docente en las circunstancias que estas se presenten en el acto pedagógico y no deben eximirse o ignorarse, sino, lograr que cualquier estudiante ponga de manifiesto cualquier emoción que permita desenvolverse con sus compañeros en las circunstancias que sea y pueda asumir roles personales. Además, gestionar la asertividad, muy eficaz para entablar una comunicación, dado a que los estudiantes muy poco suelen llegar a acuerdos. La escuela debe fomentar la comunicación asertiva para manifestar sus ideas, pensamientos y derechos, para luego interrelacionar la información y llegar a acuerdos concretos. Solo así se forjará una sociedad, que respeta los derechos de los demás y es tolerante con las ideas, pensamientos de los otros. (Palomino, 2017)

2.2.1.6. Las habilidades personales comunicativas para la competencia social

La comunicación muestra una de las habilidades sociales que la persona viene logrando en un escenario determinado, básicamente en el contexto de la escuela, cuando se adentra al plano de la codificación y decodificación de mensajes. Así, es como el acto comunicativo se traslada a otros contextos sociales, familiares y culturales, que se gestan gracias a los órganos del cuerpo, como la audición, la visión y el tacto, cada uno de los cuales producen movimientos y actúan coordinadamente para producir mensajes correspondientes de ida y vuelta entre emisor y receptor.

De esta manera, el proceso pedagógico se lleva a cabo, con la existencia de dos escenarios de naturaleza dialéctica, estudiante y profesor y para que se consuma el acto comunicativo la persona debe tener noción para comunicarse, iniciar y finalizarla, haciéndose necesario definir un propósito a fin de que el lenguaje sea claro y contundente, sobre todo transformador y para que ello suceda, tiene que ponerse de manifiesto la comunicación en todas sus expresiones, verbal, no verbal y para verbal. Además, consolidar la comunicación requiere otorgar al sujeto que aprende, plena libertad para expresar sus emociones, sentimientos y pensamientos, sin restricción alguna y superar ruidos que puedan darse en el proceso formativo, tales como: discriminación, bullying. Rol que debe asumir docentes y padres de familia para que niños, adolescentes y jóvenes comuniquen sin tapujos sus percepciones, perspectivas. (Dos santos y Benavides citados por Flores, García, Calsina y Yapuchura, 2016).

Del mismo modo se hace necesaria la comunicación interpersonal para enfatizar la relación con el otro, es decir, el alumno, debe tener la prioridad para estimular sus procesos de aprendizaje, contribución que debe hacer la escuela desde el rol del maestro y toda la comunidad académica, considerando la naturaleza familiar, agentes básicos de socialización y formación, de esta manera se estará privilegiando la comprensión con el que se habla y así se fortalece el mundo social y educativo, mediante la comunicación interpersonal, básico y fundamental para promover y resolver intereses de los estudiantes. (Romeu, citado por Flores, García, Calsina y Yapuchura, 2016) Conceder apertura al desarrollo de habilidades personales comunicativas, implica garantizar con éxito la vida académica y social del estudiante, llegando a acuerdos, escuchando, prestar la corporalidad hacia la o

(las) otras personas, a lo que simpatizarán con el (ella) logrando así que se desarrolle una comunicación efectiva en cuestión de entendimiento e interpretación. Sin embargo, todo depende de la responsabilidad de liderazgo o vocero del grupo para llegar a una comunicación exitosa, fomentando el diálogo, el debate, formación sólida para la participación social y ciudadana (Boqué, Aguacil y Pañellas, citado por Flores, et al, 2016).

2.2.1.7. Características de un docente que hace uso de estrategias comunicativas

- **La motivación.** La motivación intrínseca y extrínseca se fortalece en la medida que se tiene definido un propósito o meta. La intrínseca depende fundamentalmente del sujeto que aprende que aglutina voluntad y toma de decisiones a pesar de que pueda generar complicaciones en el camino para alcanzar un logro. En cambio, la externa no depende del sujeto, sino que constituye soportes que se le puede otorgar para encaminar procesos, pero, que no definen determinantes favorables. Desde esta perspectiva el docente debe fortalecer y gestar en los estudiantes formas para asumir la motivación intrínseca que desde luego cuesta trabajo, reorientar todo este proceso, por lo general deteriorada en el estudiante por situaciones socioculturales que no se ha ido construyendo durante los primeros años de vida, debido a la falta de autonomía en su desarrollo. Un docente altamente motivado, asume su ejercicio con verdadera vocación, nunca perderá el rumbo ni mucho menos la motivación y el optimismo de dar lo mejor, encontrando en sus alumnos grandes potencialidades, sabe transformar las limitaciones e inequidades de sus estudiantes en fortalezas. Las limitaciones que se producen como resultado de la interacción didáctica las utiliza como estrategias para generar nuevos aprendizajes, estructurar estrategias y fomentar la creatividad y el pensamiento crítico. (García, 2013)

- **Trabajo en equipo.** Un maestro asume que el trabajo en equipo constituye una estrategia que moviliza mejor los saberes de los estudiantes en ese proceso de interacción en torno a un objeto concreto y objetivo particular. También comprende la naturaleza del hombre, puesto que éste es sociable y cuando

establece comunidad se adapta mejora al medio. Por ello, el trabajo en equipo supera retos, individualidades, egocentrismo y barreras en el aprendizaje, dado a que confluyen individualidades con sus respectivos estilos y formas de aprender. Por otro lado, deja atrás concepciones, estereotipos socioculturales y forma un engranaje de un nuevo orden en el aprendizaje, dejando miedos para posicionarse en la adquisición de saberes, encontrando complementariedad, comunicación, coordinación, confianza y compromiso para la codificación y decodificación de mensajes, conceptos entre otros. (Randstad, 2016).

Desde luego, el trabajo en equipo es la forma más práctica para generar un tipo de aprendizaje, para llegar acuerdos concretos y lograr un objetivo en conjunto. Sin embargo, los factores emocionales, culturales y formativos influirán al momento de interactuar con otras personas, por ello, es una capacidad muy demandada laboralmente, ya que a través de un trabajo en equipo se pueden lograr cosas maravillosas, porque interaccionan varias formas de pensar, estilos de resolución diferentes y el resultado puede valer la pena. Por eso, los roles de trabajo en equipo pueden dividirse dentro del recuadro de las 5C propuesto por la misma autora del párrafo anterior, las cuales son: la complementariedad, la comunicación, la coordinación, confianza y compromiso

Por ello, es indispensable dentro de los nuevos enfoques del desarrollo del aprendizaje de los niños se trabaje en equipo lo que implica que el docente no trabaje solo sino que se involucre a la familia, la escuela y la sociedad para que de este modo se genere una sociedad empoderada, más humanizada y comunicativa. Ante ello, es recomendable generar estrategias que elevan la capacidad humana, por ejemplo: la comunicación, que tiene que ser promovida desde el ejemplo, por citar un caso pedimos que se enseñe estrategias comunicativas en la escuela sin embargo en casa los padres están engullidos en la tecnología, por tanto, así como se exige buenos docentes también los padres deben exigirse y trabajar a la par por el bien de los pequeños.

□ **La Creatividad.** Proceso intrínseco en toda actividad humana en el contexto de la sociedad del conocimiento para generar situaciones nuevas y hacer de ella un recurso para alcanzar objetivos individuales, así como aportar al desarrollo de la cultura y progreso de la humanidad. La creatividad hizo posible la satisfacción de las necesidades básicas del ser humano, así el hombre tiene una diversidad de recursos sobre los que tiene que movilizar para comunicarse, integrarse en equipos, contar con el sentido de pertenencia a un grupo social. También ha sido posible el desarrollo de la ciencia y la tecnología y estar a la altura de las circunstancias que exige el contexto actual. Las organizaciones escolares no pueden estar exentas de creatividad para diseñar, implementar y ejecutar el proceso educativo y sobre todo la formación del hombre, en las circunstancias que se atraviesa. El ámbito educativo es un espacio fundamental para

institucionalizar la creatividad y de esta manera potenciar las habilidades comunicativas, puesto que las producciones que se suscitan de la identificación y solución a situaciones problemáticas se tienen que dar a conocer y para lo cual se hace necesario comunicar en forma verbal, no verbal y para verbal. (Joachin, 2017).

En la educación, la creatividad es un factor indispensable, por tanto todo docente debe poseer y gestionar en pos de la mejora del proceso educativo. Puesto que siendo creativo este abrirá verdaderos espacios de participación donde los niños se sientan motivados a expresarse y mostrar en cada una de sus acciones de aprendizaje, cualquiera de las formas, la presencia de su creatividad.

El docente creativo buscara estrategias comunicativas para que sus niños tengan aprendizajes significativos, por ejemplo, si está desarrollando el tema de la contaminación él puede sacarlos del aula por un espacio de tiempo y a través de una caminata puedan identificar acciones de contaminación que suscita las personas mientras se van desplazando. Luego llevarlos al aula y hacer una lluvia de ideas dejando que se expresen y a partir de ello, sacar conclusiones de modo que reflexionen por sí solos en todo lo que el hombre ocasiona por su falta de conciencia ambiental y así se va consolidando la creatividad en el sujeto que aprende.

- **La toma de decisiones.** El docente debe estar preparado para tomar decisiones, las circunstancias del proceso de aprendizaje a pesar de tener una alta cota de planificación, sin embargo, no siempre suele ocurrir en tal magnitud, dado a que el contexto del aula se entorna variado y cambiante por la complejidad y heterogeneidad que se configura el aula. Los estudiantes tienen una diversidad de necesidades y exigencias de aprendizaje y el docente debe estar presto a resolverlo, algunas a través de la comunicación oral que expresa el sujeto que aprende, otras mediante gestos, expresiones. Esta diversidad hace que el docente muestre su liderazgo comunicativo para identificar los ritmos, estilos y caminos de aprendizaje para dar respuesta con aquella estrategia planificada o recurriendo al currículo oculto. Otorgar el soporte para el mejoramiento del proceso educativo del niño o niños, como se verá mucho dependerá del rol que asume según la circunstancia, requiriendo para tal fin una buena toma de decisión, oportuna, segura y eficaz. De esta manera la toma de decisiones es y será una variable dinámica y latente en el hacer pedagógico del docente y de toda la comunidad educativa, puesto que el contexto escolar es una trama de interrelaciones y de subjetividades y que deben ser resueltas a tiempo, de modo que, hay una

responsabilidad de fortalecer las habilidades y destrezas de los estudiantes, sabiendo que tomar decisiones y sobre todo en el contexto del aula, siempre será una tarea difícil que tiene que resolverlo en forma urgente y oportuna el personal docente y directivo, y concretizarlo requiere habilidades comunicativas en toda su dimensión y expresión que exige la formación del hombre. (García, 2014)

- **Resolución de problemas.** Habilidad que se desarrolla a partir de fortalecer las habilidades de pensamiento, iniciándose por observar las características y propiedades de un objeto de estudio y comprender su comportamiento a fin de dar solución desde diversas miradas, rol que debe asumir el docente en el contexto del proceso áulico, se requiere de otorgar libertad al sujeto que aprende para diseñar planes que posibiliten la solución no de una manera lineal sino desde una perspectiva divergente basado en la innovación y creatividad. En tal sentido la resolución de problemas, hoy en día es una necesidad demandada en el campo laboral, los procesos sociales diversos se rigen por lo general de situaciones problemáticas y sobre todo el campo educativo está sumergido en este escenario, puesto que la formación del hombre de por sí, es un problema por resolver y que se logra a partir de un planeamiento curricular, implementación de estrategias, aplicación de recursos y materiales, acciones fundamentales que constituye el rol principal del docente. (Valle y Curotto, 2008)

2.2.1.8. Desarrollo social y comunicativo

En un contexto social y con fuerte impacto comunicativo, es imprescindible que la persona cuente con la capacidad de la oralidad y discurso para interactuar e interrelacionarse en espacios sociales propicios, utilizando códigos comunicativos que sean favorables para desarrollar una comunicación asertiva, según naturaleza y circunstancias que describe emisor y receptor cuando se suscita el acto comunicativo. Asumir la competencia comunicativa en el proceso educativo constituye una responsabilidad del docente para mejorar los desempeños de los estudiantes y asumir una cultura institucional para ofrecer un servicio educativo de calidad, puesto

que será posible fortalecer un conjunto de habilidades en los estudiantes para desarrollar actitudes de inclusión, respeto por la biodiversidad, tolerancia por el otro y sobre todo fomentar la cultura del diálogo y escucha. (Tovar (2014) cita a Cisneros, 1996).

De esta manera se espera que las instituciones educativas cuenten con docentes con cualidades de gran comunicador de modo que sus niños se contagien de ello por tanto, si un niño quiere participar en clase aunque al docente le parezca insignificante debe darle la palabra puesto que a veces sin querer el docente ha matado la curiosidad y ha cortado las vías comunicativas por ello, los docentes del siglo XXI, deben de estar capacitados para poder generar relaciones sociales entre sus niños y otorgar las herramientas necesarias para que éstos puedan también resolver sus propios conflictos e intereses de aprendizaje.

2.2.1.9. Dimensiones de las estrategias comunicativas

- **Comunicación verbal.** La comunicación verbal es un proceso de crear o compartir información, se caracteriza por hacer uso del lenguaje escrito u oral. Presenta elementos los cuales son: participantes (emisor, receptor), contexto, mensaje, canal, ruido y retroalimentación la comunicación juega un papel muy importante en diferentes aspectos de nuestra vida. Primero: nos comunicamos para satisfacer nuestras necesidades sociales, fortalecer y mantener nuestro sentido de identidad, desarrollar relaciones, intercambiar información, influir en los demás. Segundo: la comunicación se da en los siguientes escenarios: interpersonal, grupales, públicos y a ellos se les suma la comunicación electrónica. La comunicación está influida por siete principios: primero, la comunicación tiene un propósito que puede ser trivial o serio pero el éxito de la comunicación es preguntarse si sea logrado su objetivo. La segunda, la comunicación interpersonal es continua...sea verbal o no verbal siempre y de forma continua enviamos mensajes. Tercero, los mensajes varían en un código consciente, es decir los mensajes pueden ser espontáneos, escriturados o contruidos. Cuarto, la comunicación interpersonal es relacional, pues define el poder y afecto entre la gente. Quinto, la comunicación está influida por la cultura. Sexto, la comunicación tiene implicaciones éticas como: la verdad, la integridad, la equidad, el respeto y la

responsabilidad. Y siete la comunicación interpersonal se aprende. Un punto clave para todo esto es tener aptitud... Efectivamente la aptitud nos lleva a aprender, desarrollarse y perfeccionarse en el arte de comunicarse. (Verderber, 2017).

- **Comunicación no verbal.** Es aquella que nos permite transmitir información sin la utilización de las palabras, (mímica, gestos, imágenes, música o baile, gestos, posturas, miradas, expresiones faciales, etc.). Los elementos no verbales de la comunicación se producen de forma inconsciente, el receptor se centra en gestos o posturas del emisor. La utilizamos para expresar emociones y sentimientos, ya que las palabras tienen algunas limitaciones su importancia es tal que se considera que, en una comunicación cara a cara, el componente verbal es del 35% aproximadamente frente al 65% que se corresponde con la comunicación no verbal. El lenguaje no verbal es en parte innato, en parte imitativo y en parte aprendido. En esta participan distintas áreas del cuerpo tienden a trabajar unidas para enviar el mismo mensaje.

Una habilidad de comunicación interpersonal muy útil para mejorar nuestra interacción con otros es conocer los aspectos de la comunicación no verbal. Ya que todo comunica, no solamente las palabras, sino que también nuestros gestos, postura, tono y volumen de voz. (Sánchez, 2009)

- **Comunicación paraverbal.** La comunicación verbal también es conocida con el nombre de paralingüística este está relacionado ¡no! en lo que se dice sino en el cómo se dice las palabras, es decir tiene mucho que ver con el tono, velocidad, volumen de la voz estos detalles no cambian las palabras, pero sí alteran el mensaje. Esta dimensión, es importante sobre todo cuando se tiene que exponer o presentar un tema ante un público ya que si no se da el énfasis debido o se usa diferentes tonos de voz entonces como resultado la disertación será pobre, aburrida. En realidad, las tres dimensiones de la

comunicación interrelacionan entre sí por tanto sino, nos dejamos entender con las palabras o voz peor será con el cuerpo o viceversa.

De ahí, que sea de vital importancia acompañar las palabras con expresiones corporales ya que esto hará que sea más productivo y eficaz el acto comunicativo. (Blanco, 2007)

2.2.2. PROCESO EDUCATIVO DE CALIDAD

Pérez y Merino (2013) Señalan que:

El proceso educativo se basa en la transmisión de valores y saberes. Si esquematizamos el proceso de la manera más simple, encontraremos a una persona (que puede ser un docente, una autoridad, un padre de familia, etc.) que se encarga de transmitir dichos conocimientos a otra u otras. Hay, por lo tanto, un sujeto que enseña y otros que aprenden.

De aquello se desprende que el proceso educativo no solo está restringido para los docentes de ningún modo en el proceso educativo de los niños deben de estar involucrados los padres ya que ellos son los primeros agentes educadores. Este proceso educativo, incluye impartir conocimientos, pero sin dejar de inculcar valores, ya que de qué sirve el conocimiento si no somos personas humanizadas. Además, este proceso es bidireccional es decir el que enseña también puede aprender de la persona que está enseñando, ya que el conocimiento es social.

2.2.2.1. Teoría de la calidad total

La calidad es una estrategia que ha experimentado a lo largo del tiempo cambios pues hoy es conocida como calidad total o excelencia. En realidad, toda organización incluida la organización educativa busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, empleados y a toda la sociedad. Pero para llegar a la calidad total de una organización indudablemente los líderes en el campo educativo, deben estar orientados a brindar un servicio de calidad total que los lleve a la excelencia, aquello no es fácil, se requiere de tiempo y de esfuerzo, de trabajo en equipo lo que incluye que las instituciones educativas de nivel inicial trabajen hombro a hombro con los padres de familia de lo contrario no habría un proceso educativo orientado a la mejora continua. (López, 2012)

(Maldonado, (2018)) La teoría de la calidad total es una estrategia de gestión, se

puede definir como una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. La calidad es cuestión de supervivencia convirtiéndose así en una estrategia fundamental a largo plazo, así mismo debe entenderse también como una responsabilidad compartida, en donde es necesario que las personas sean escuchadas y se les brinde un servicio de calidad.

Cabe mencionar que la calidad cuenta con cuatro aspectos fundamentales: primero es la calidad, aquí encontramos las características de la misma en su sentido estricto, como la pureza, dimensiones, tolerancias, duración, fracción de unidades defectuosas. Como segundo aspecto encontramos el costo, es lo relacionado con el precio, control de costos y control de beneficios. El tercer aspecto es la entrega, lo cual está relacionado con las cantidades producidas y el tiempo de espera y por último está el servicio que hace referencia después que el producto llega a las manos del consumidor.

La calidad total es un nuevo paradigma en cuanto a la concepción de gestionar una organización, modificando así la principal finalidad del sistema tradicional de mercado.

Convirtiéndose entonces en una estrategia que busca garantizar la supervivencia, crecimiento de una organización optimizando sus objetivos, recursos, competencias satisfaciendo así las necesidades de las personas. También la calidad total se convierte en algo indispensable en una empresa o entidad pública y/o privada, la cual debe ser fomentada por medio de todos los agentes de las entidades, es aquí donde se hace uso del liderazgo no solo del jefe o la máxima autoridad sino de todos los que participan dentro de la empresa.

Por ello es que podemos decir que la calidad total es en beneficio de la sociedad. En la medida que la sociedad se sienta satisfecha con sus productos adquiridos es menos la pérdida que se puede presentar en la sociedad.

Debemos conocer los principios de la calidad moderna, siendo así la organización enfocada al usuario, liderazgo, participación personal, basado en procesos, teniendo un enfoque de sistema de gestión, mejoramiento continuo, y beneficios mutuo entre el proveedor y el usuario.

Cabe mencionar que para que exista la calidad de algún servicio se debe tener en cuenta la eficacia, eficiencia y equidad.

2.2.2.2. Gestión escolar y calidad educativa

Con respecto a gestión escolar Gonzales (2000) señala que. “La Gestión Directiva es una estrategia organizativa y una metodología de gestión que hace participar a todos los miembros de una organización con el objetivo fundamental de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y funcionalidad” (p.19). (Citado por Guillen, C. 2015) Según Corominas y Pascual (1984) aduce que:

El término “*gestión*” aparece en el año 1884 y proviene de la raíz etimológica gesto, que procede del latín gestos, definido como actitud o movimiento del cuerpo, el cual a su vez se deriva de genere, que significa ejecutar, conducir, llevar a cabo (gestiones) y tiene como sinónimos las palabras: gestionar, gestor y administrador. Citado por (Manrique, A. 2016, p.32)

Los conceptos anteriores del término gestión, evoca la idea de realizar trámites, operaciones, etc. Asimismo, gestión es una estrategia y metodología que se relaciona con la administración de organizaciones sociales que busca la participación activa de todos los involucrados en la organización educativa, así como articula capacidades de los docentes y directivo, articular estrategias, objetivos, metas, decisiones, etc. De modo que haya mejoras en su eficacia, así como funcionalidad. Gestionar una escuela, no es para nada una tarea fácil ya que dentro o fuera de ella surgen problemáticas que deben resolverse y a veces surgen dificultades que deben manejarse con sumo cuidado y respeto y cuando hay que llegar a una decisión se tiene que presentar varias propuestas y luego elegir cual es la mejor, pero siempre debe primar el dialogo o la comunicación.

Por otro lado, tenemos calidad educativa, el término calidad es un término polisémico es decir de muchos significados, uno de ellos según el «Diccionario de la Real Academia Española» (2019) «calidad» significa: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. En el mundo organizacional en especial en las organizaciones educativas buscan los directivos que sus docentes y la enseñanza sean de calidad ya que los que juzgan aquello son los padres de los niños y dependiendo de que en el proceso educativo de los chicos los padres vean cubiertas las necesidades, demandas y expectativas, la cultura escolar, el clima e interacciones que en ella se dan, entonces ellos estarán satisfechos y llegaran a la conclusión de si este centro educativo o docentes brindan o no proceso educativo de calidad. Según, García, Juárez y Salgado (2018) manifiestan que:

La educación con calidad busca formar ciudadanos capaces de comprender las complejas interrelaciones existentes entre ciencia, tecnología y los ámbitos social, económico, político y cultural, con el fin de que, en el futuro, independientemente de su esfera de actividad, cuenten con herramientas imprescindibles para participar en la toma de decisiones que contribuya a construir una sociedad más justa, más sana y más humana (p.215).

Calidad educativa y gestión escolar deben ir de la mano ya que ambas se complementan y producen que el estudiante en este caso se forme de manera integral al niño de modo que obtengamos grandes seres humanos y a la vez se construirá una mejor sociedad. Viveros (2002) considera que la calidad se establece a través de trece principios: los cuales son los siguientes:

Hacer bien las cosas desde la primera vez, satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno), buscar soluciones y no justificar errores, ser optimista a ultranza, tener buen trato con los demás, ser oportuno en el cumplimiento de las tareas, ser puntual, colaborar con amabilidad con los compañeros del equipo de trabajo, aprender a reconocer los errores y procurar enmendarlos, ser humilde para aprender y enseñar a otros, ser ordenado y organizado con las herramientas y el equipo de trabajo, ser responsable y generar confianza en los demás, y finalmente simplificar lo complicado, desburocratizando procesos (citado por Según, García, Juárez y Salgado p.210, 211).

2.2.2.3. Pilares de la educación

“La Política Pública de Primera Infancia” proponen los pilares del trabajo pedagógico que son: El Juego, La Literatura, El Arte y La Exploración del Medio, estas son estrategias fundamentales a través de los cuales los niños y las niñas interactúan y se relacionan con otros, con sus familiares y con el medio, que son relaciones vitales para su desarrollo.

Hablemos del primer pilar de la educación: el juego, según el Ministerio de Educación Nacional (2013) señala que “el niño no juega para aprender, pero aprende cuando juega (p, 1)” el juego sin duda es un arma poderosa para que el proceso educativo de un niño mejore por ello el docente tiene que hacer uso de estrategias lúdicas.

Segundo pilar: la literatura- el arte del lenguaje según los objetivos generales de la Ley General de Educación (1994) manifiesta:

Los niños y las niñas deben desarrollar la creatividad, las habilidades y destrezas propias para su edad, como su capacidad para adquirir diferentes formas de expresarse, relacionarse y comunicarse con el otro, estableciendo un equilibrio armónico en su proceso de aprendizaje (p. 5).

El docente que es un hábil comunicador, hará uso de diferentes tipos de literatura para desarrollar la imaginación, creatividad, lenguaje, vocabulario... del niño para ello puede utilizar cuentos, adivinanzas, teatro, rimas, canciones, trabalenguas. El uso de estas estrategias está vinculado al proceso lectoescritura sin lugar a dudas el que un niño este familiarizado con diferentes tipos de literatura ampliara su cultura oral y escrita.

Tercer pilar educativo: el arte, en educación inicial este es un pilar muy común ya que los niños por medio por ejemplo del dibujo o pintura expresan lo que sienten, piensan sus necesidades y deseos más profundos. Todo lo que tenga que ver con arte llamase este: danza, música, plásticas, audiovisual y teatro. Estos son clave en el desarrollo de la primera infancia, pues se fortalece su dimensión estética, la cual juega un papel importante en la construcción y la capacidad de sentir, conmoverse, expresar y valorar el respeto por sí mismo y por el otro, desarrollando la imaginación y el gusto estético. Igualmente, estas estrategias permiten establecer espacios de concentración, resolución de problemas, autoeficacia, coordinación y autodisciplina (p, 89).

Cuarto pilar educativo: exploración del medio, los niños de por sí son curiosos y aquello debería ser explotado por los docentes para que ellos puedan conocer, interactuar, explorar, formulen preguntas y a partir de ello construir saberes para incentivar su curiosidad sería bueno motivarlos a que exploren todo lo que los rodea por medio de los sentidos.

2.2.2.4. Autoevaluación

SINEACE, (2016) dice lo siguiente: “La autoevaluación, constituye un mecanismo por excelencia, que permite identificar y superar brechas de calidad a partir de la elaboración e implementación de planes de mejora” además añade “la autoevaluación constituye la estrategia que impulsa el cambio y la mejora. Los procesos de cambio no son únicos, ni se establecen de manera general para todos” (p.13).

De aquello se desprende que para alcanzar calidad educativa primero la institución educativa, así como todos los que intervienen en el proceso educativo se hagan una autoevaluación y vean en los resultados si están trabajando en pos de la calidad o no. Y si se notan deficiencias, pues trabajar en ellos para establecer un camino hacia la mejora continua, pero para buscar la calidad se requiere un compromiso e involucramiento de todos.

2.2.2.5. Acreditación de instituciones educativas de educación básica.

La acreditación es según SINEACE, (2016) “un único modelo con variantes y especificidades para cada nivel y modalidades descritas en los criterios a evaluar, y que evalúa a las instituciones en las cuales se forma el estudiante desde la educación básica hasta la educación superior” (p, 13). Asimismo “este... modelo concibe la evaluación de la calidad como un proceso formativo que ofrece a las instituciones oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida... (p,

12)”

En otras palabras, la acreditación es el reconocimiento público al logro de la calidad educativa de una institución y ello radica la autoevaluación puesto que esta permite identificar las fortalezas y debilidades de la institución. En el caso de deficiencias, pues primero hay que identificarlas y luego superarla mediante el uso de estrategias de mejora continua.

2.2.2.6. Dimensiones del proceso educativo

- **Relevancia.** Se dice que un acontecimiento tiene relevancia cuando es considerado importante por algún motivo. El concepto de relevancia es igualmente aplicable a las personas que son reconocidas por algún mérito o por su prestigio. En el proceso educativo, la relevancia es importante ya que este fortalece el desarrollo del niño en una doble realización: individual y social.

De modo, que potencia las capacidades, habilidades cognitivas, socio- afectivas y éticas, promoviendo la dignidad humana, el respeto de los derechos de los demás como los propios. (Mokate, 1999).

- **Eficacia.** Según la RAE (2019) eficacia es: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. La palabra eficacia, del latín “efficacia” se compone de los siguientes términos latinos: el prefijo de exterior “ex” y el verbo “facere” que significa “hacer” más el sufijo de cualidad “ia”. La Eficacia es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado. En el campo educativo se requiere de la eficacia para que en el proceso educativo se obtengan los resultados deseados como por ejemplo formar desde pequeños a los niños en habilidades comunicativas y a partir de ello mejorar su aprendizaje y desenvolvimiento en la sociedad. Lo más aconsejable es reunir eficiencia y eficacia si se quieren obtener los mayores logros. (Mokate, 1999)

UNESCO (2008) constituye la medida y la magnitud en la que los objetivos educativos

se llegan a alcanzar, siendo así que se logra una mayor eficacia cuando se logra en su máximo esplendor a todos los objetivos. Es así que la eficacia hace referencia por la medida en que se han logrado los objetivos educativos y garantice la equidad de la distribución de los aprendizajes.

Por ejemplo, la eficacia debe rendir cuentas sobre la medida en que los niños lograron los objetivos, las competencias establecidas en la escuela, si están acorde a las necesidades de los educandos y a sus intereses, así mismo el logro del aprendizaje de acuerdo al ciclo que curso.

Por tanto, la eficacia en el proceso educativo da cuenta de las metas educativas han sido alcanzadas por los niños y no se produce diferencias entre ellos obteniendo así las mismas oportunidades para todos.

- **Equidad.** La definición de equidad da pie a un sinnúmero de debates porque se puede

tornar ambigua de acuerdo con la perspectiva de análisis. En cualquier caso, se describe como: Una cualidad con la que se mueve a dar a cada persona lo que merece sin que se exceda o se disminuya, una relación con la justicia y la imparcialidad en un reparto o en un trato, una búsqueda para tratar a todos por igual, siempre respetando y manteniendo las diferencias y cualidades de todos.

Se piensa en ocasiones como una bondadosa templanza habitual, y a su vez como una propensión a dejar ser guiado por la conciencia o el deber, antes que la justicia o lo que se ha escrito por la ley. Si hablamos en el campo educativo, podemos decir que los niños merecen ser tratados de manera equitativa sin hacer distinción de raza, color de piel, posición económica, cultural, etc. Además de ello merecen igualdad de oportunidades, lamentablemente no es así. De ahí que el estado, así como el sistema educativo se ponga en acción y sea ya hora de ser equitativos con nuestros niños. (Mokate,1999)

(Según Rawls (1999) Es la que expresa una igualdad en el contexto dado. Es así que en el campo de la educación se refiere al trato igual en el sector educativo dando a toda la oportunidad de recibir educación sin discriminación por con sexo, origen, raza, condición social o económica, dando así la educación para todos.

La equidad en educación no hace referencia solo a la distribución de recursos, sino que está implícito una concepción de justicia. Es así que la equidad en el proceso educativo busca también ofrecer más y mejor educación, no basta, que todos accedan a la educación, sino que ésta debe ser de calidad, recobra importante, la equidad en cuanto a la oportunidad de igualdad de los aprendizajes adquiridos.

Así, la equidad educativa es un estado del proceso educativo en el cual debe existir tres aspectos fundamentales; el primero, que genere igualdad entre los educandos atendiendo las necesidades sociales, culturales de los mismos; segundo aspecto, genere equidad en cuanto a los resultados que existan deben ser para todos por igual y por último aspecto, equidad donde los

estudiantes desarrollen en todo su esplendor las posibilidades de un aprendizaje sostenible durante toda su vida.

□ **Eficiencia.** UNESCO (2008) Es la relación entre los objetivos educativos esperados y los que se lograron en un determinado periodo, en el cual se han utilizado diversos recursos para lograrlo. También podríamos decir que es la medición de los esfuerzos que se utilizaron para lograr los objetivos establecidos, es aquí donde entra a tallar los elementos de la eficiencia, tiempo, material humano, cumplir con lo establecido. Es así que para lograr alguna acción eficiente es necesario alcanzar el uso del momento oportuno, cumplimiento con las normas establecidas.

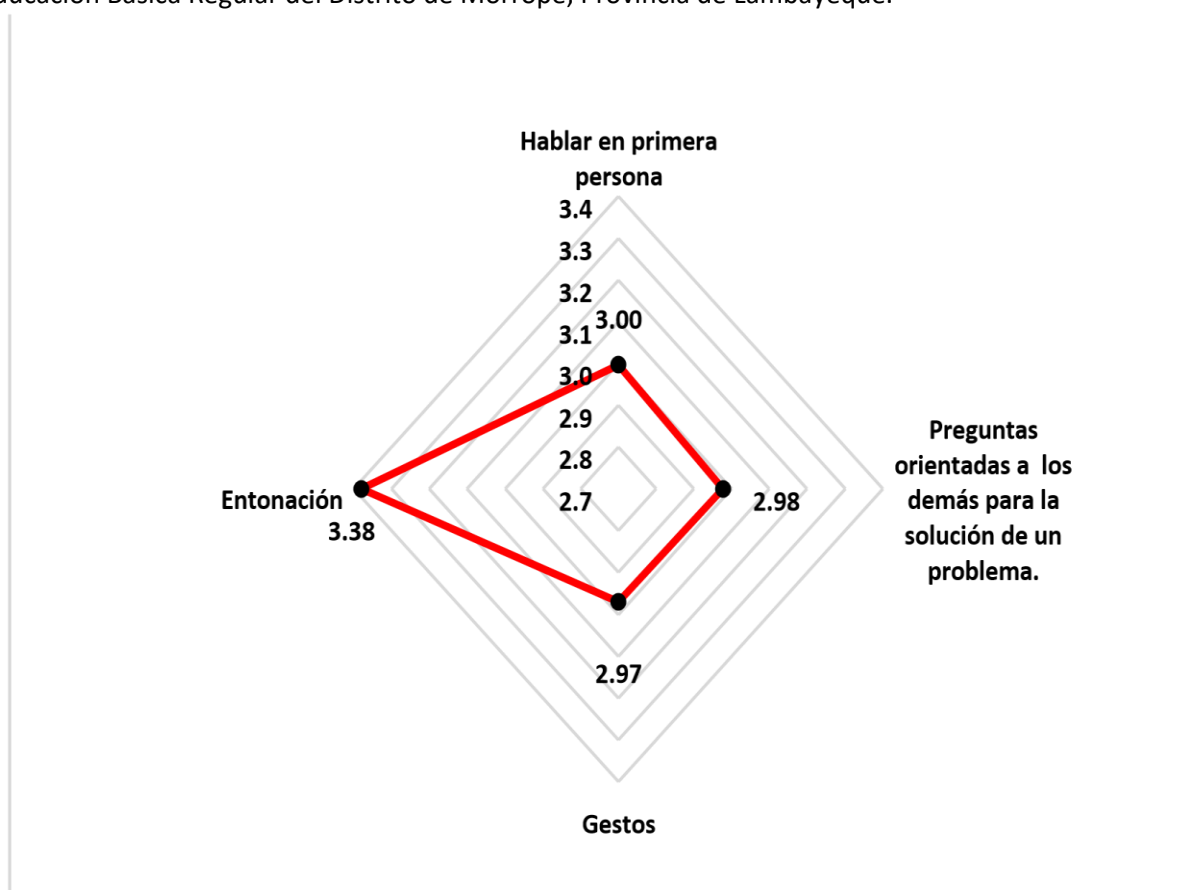
También la eficiencia hace referencia al financiamiento destinado en el sector educación, los recursos utilizados, por lo que la eficiencia no es un abordado desde lo económico. Es así como existe una relación entre la eficacia y la eficiencia, ya que si algo afecta en la primera también sedara en la segunda.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. RESULTADOS

Gráfico 1

Estrategias comunicativas que utilizan los docentes en alguna de las instituciones educativas de Educación Básica Regular del Distrito de Mórrope, Provincia de Lambayeque.



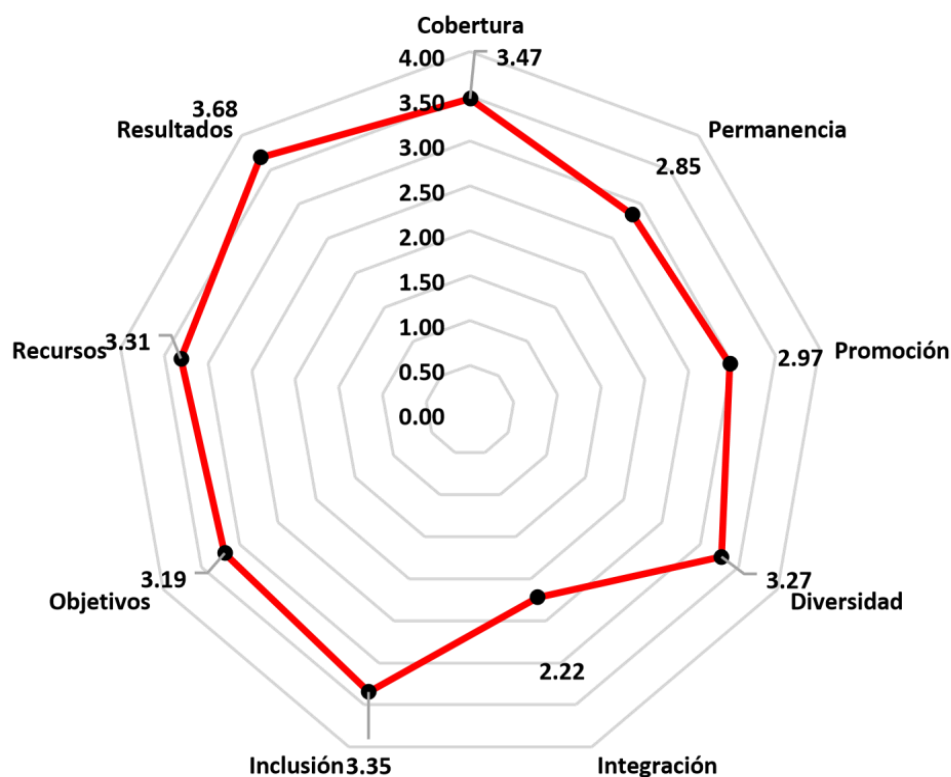
El gráfico muestra que las estrategias comunicativas que utilizan los docentes en el proceso de la gestión educativa están referidas a la comunicación verbal, comunicación no verbal y comunicación para verbal. Dentro de las cuales la más utilizada es la comunicación para verbal, incidiendo fundamentalmente, la entonación, expresada en una puntuación de 3.38. Seguidamente se observa la comunicación verbal, donde se destaca básicamente dos estrategias: hablar en primera persona con una puntuación de 3.0, y, la otra, relacionada con las preguntas orientadas a los demás

para la solución de un problema, definida en una puntuación de 2.98. Además, los resultados describen, que en el ejercicio docente y los diversos procesos que requiere la gestión está presente la comunicación no verbal, la que viene siendo implementada por medio de gestos, cuya puntuación llega a 2.97, respectivamente.

De esta manera se concluye que el personal docente para implementar los diversos procesos de gestión recurre al empleo de estrategias comunicativas verbales, eximiendo las no verbales, tales como: expresión facial, contacto ocular, postura. Igualmente ocurre con las denominadas para verbales que se encuentran relacionadas con la fluidez del habla. Realidad que permite definir que los procesos de gestión adolecen de un sistema de comunicación, interfiriendo la comunicación pedagógica al estar basado desde un enfoque de la simplicidad y no desde la complejidad, dado a que la mayor prevalencia se encuentra en todo aquello que está relacionado con una comunicación verbal.

Gráfico 2

Logros alcanzados en el proceso Educativo en alguna de las instituciones educativas de Educación Básica Regular del Distrito de Mórrope, Provincia de Lambayeque.



En el gráfico se muestra los logros alcanzados en el proceso educativo de alguna institución educativa de Educación Básica Regular del Distrito de Mórrope, Provincia de Lambayeque, determinando que los docentes dentro de su rol y funciones que asume, ponen especial atención en los resultados de aprendizajes de los estudiantes en el contexto de los lineamientos de política educativa y misión institucional, representado mediante una puntuación de 3.68. Igualmente se evidencia una predisposición de toda la comunidad educativa por mejorar el acceso educativo, puesta de manifiesto en el logro de una puntuación de 3.47 en relación a la cobertura, consignada dentro de las mayores puntuaciones en relación a las consignadas.

Por otro lado, a la luz de los resultados se observa que la comunidad educativa ha ido progresivamente asumiendo un rol protagónico en el marco de los principios de la educación básica regular relacionados con los enfoques que se encuentran descritos en el Currículo Nacional de Educación básica, pero, no son suficientes para asumir una cultura de la calidad y mejora continua; así tenemos, la dimensión inclusión muestra una puntuación de 3,35; recursos 3.31, diversidad 3.27 y objetivos 3.19, respectivamente.

Sin embargo, la comunidad educativa en el contexto de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y en el marco de la calidad educativa, percibe que existen limitaciones en la formación continua, mejoramiento de la infraestructura, dotación de material didáctico para atender las necesidades y exigencias de los estudiantes, básicamente de quienes tienen habilidades diferentes, respuesta que se configura en la dimensión de integración cuya puntuación solo alcanza un 2.22.

Tabla 1

Relación entre estrategias comunicativas y el proceso educativo en una de las instituciones educativas de Educación Básica Regular del Distrito de Mórrope, Provincia de Lambayeque.

Estrategia Comunicativa		Proceso Educativo								
		Cobertura	Permanencia	Promoción	Diversidad	Integración	Inclusión	Objetivos	Recursos	Resultados
Hablar en primera persona	Coeficiente de correlación	,342**	,197*	,313**	0.111	,433** 0.000	0.148	,318** 0.001	,417** 0.000	0.090
	Sig. (bilateral)	0.001	0.049	0.002	0.273		0.141			0.372
Preguntas orientadas a los demás para la solución de un problema.	Coeficiente de correlación	,292**	0.186	,399**	0.180	,404** 0.000	,238*	,473** 0.000	,486** 0.000	,231*
	Sig. (bilateral)	0.003	0.064	0.000	0.073		0.017			0.021
Gestos	Coeficiente de correlación	,202*	,516**	,340**	0.087	,491**	0.017	0.055	0.083	0.037
	Sig. (bilateral)	0.044	0.000	0.001	0.387	0.000	0.867	0.587	0.412	0.712
Entonación	Coeficiente de correlación	,315**	0.093	,269**	,250*	,324**	,438**	,358**	,448**	,405**
	Sig. (bilateral)	0.001	0.359	0.007	0.012	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Rho de Spearman		Proceso
		Educativo
Estrategias Comunicativas	Coefficiente de correlación	,393**
	Sig.	0.000
	(bilateral)	
	N	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre las estrategias comunicativas y el proceso educativo, resultados que debe tener presente la comunidad educativa a fin de implementar diversos procesos propios de la función y de la actuación de los diferentes actores involucrados en estos procesos, condición fundamental para institucionalizar en la organización escolar la calidad y mejora continúa teniendo como eje la comunicación.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A la luz de los resultados encontramos que en el contexto de las organizaciones educativas docentes que laboran en educación básica donde su actuación profesional, no solo se limita a la transmisión de conocimientos, sino que, guía al estudiante para que sea protagonista de su propio aprendizaje, basándose en la comunicación pedagógica, donde el aula es un espacio acogedor y formativo, considerando las estrategias comunicativas como herramientas que movilizan la dimensión afectiva, cognitiva y motora del estudiante. En este sentido todo docente reconoce el papel fundamental del lenguaje dentro del ethos escolar en el marco de la calidad educativa.

Asimismo, hace del contexto educativo un espacio donde se gesta una relación consigo mismo debido a la incorporación de la comunicación verbal, no verbal y para verbal centrada en estrategias comunicativas en el escenario de las actuales tendencias de la sociedad digital, políticas educativas y los procesos de licenciamiento y acreditación educativa, estableciendo sistemas de comunicación oportunos, eficaces y eficientes a nivel físico y virtual.

Lo descrito se constata en el estudio a pesar de no tener todas, puntuaciones en los niveles

óptimos, sin embargo, es meritorio el trabajo que se viene gestando en el contexto organizacional, dado a que hay un proceso inicial y sobre todo de reconocer que la comunicación pedagógica es fundamental para el logro de los aprendizajes de los estudiantes, así como, dinamizar la gestión con estándares de calidad, teniendo como base la comunicación en su real dimensión. Las puntuaciones alcanzadas en la comunicación para verbal, donde la entonación define una puntuación de 3.38; la comunicación verbal, que se expresa a través del hablar en primera persona con un 3.0, y con las preguntas orientadas a los demás para la solución de un problema, mediante un 2.98; en cambio lo concerniente a la comunicación no verbal, llevada a cabo mediante gestos, alcanza una puntuación no despreciable de 2.97, respectivamente.

Cada uno de estos datos resaltan la progresiva institucionalización de una cultura organizacional que viene incorporando dentro del rol docente y la función de la escuela como puente hacia la comunidad, institucionalizar procesos comunicacionales bidireccionales, tal como lo corrobora los estudios realizados por Paredes y Elizabeth (2016) donde afirman que es necesario evitar gestos que denoten emociones negativas donde un 66.7% dicen estar de acuerdo, 33.3% totalmente de acuerdo. Respecto al tono de voz que puede afectar a otras personas”, 66.7% están totalmente de acuerdo, 33.3% están de acuerdo. Empero, a la percepción de los gestos y movimientos corporales de las personas como momento apropiado para hablar, hay un 100% que está de acuerdo.

Adicionalmente concuerda con lo señalado por Coslado (2012) cuando enfatiza que los cambios de la persona y las comunidades se produce cuando hay una interacción constante entre docente, estudiante y su contexto haciendo uso de sus capacidades para luego adquirir una conciencia social a partir de las habilidades comunicativas.

Los procesos educativos requieren poner énfasis en la comunicación a fin de seguir mejorando el servicio educativo a partir de la propuesta pedagógica, institucional y administrativa, instrumentos que deben ser concretizados utilizando estrategias comunicativas para un mejor entendimiento entre cada uno de los actores directos e indirectos de la gestión educativa, tales como: gestos, entonación de voz, hablar en primera persona, lenguaje que no debe dejarse por desapercibido; tal como lo señalan Paredes y Elizabeth (2016) cuando se llevan a cabo procesos de interacción se debe saber leer y responder adecuadamente a las señales no verbales para mejorar su capacidad de construir relaciones de trabajo productivas y relaciones de largo plazo sólidas con las personas con las que se labora en toda la organización. Prestar mucha atención a lo que se dice, y lo más importante, lo que no se dice. La comunicación no verbal puede constituir una ventaja y una desventaja para aquel que sabe utilizarla o aquel que no pone atención ni a sus propias actitudes ni a las de su contraparte. Del mismo modo los suscribe Catalina (1997) Citado por Domínguez, R. (2013) cuando señala que el escenario educativo consolida el proceso formativo, cuando en éste se producen mensajes claros y oportunos mediante la expresión oral, no verbal y para verbal.

En el mismo sentido encontramos los resultados descritos por Moyá (2016) en relación a comunicación verbal y no verbal destacando un amplio porcentaje de los que definen la comunicación como conjunto de gestos, imagen y palabras 35% y un 51% conjunto de gestos, imagen y palabras. Asimismo, resaltan la importancia de la comunicación verbal y no verbal 59 personas, 48 comunicación verbal, 42 comunicación no verbal, voz 14 de 387 personas encuestadas. Respecto a los gestos cuando se comunican 45% se mueven, utilizan el contacto visual 15% y el contacto visual un 15%. Además, se ponen de manifiesto los resultados encontrados con el estudio de Albert Mehrabian, citado en Moya (2016) quien en 1967 refirió los porcentajes de un mensaje expresado a través de nuestros distintos canales de comunicación de la siguiente manera: 55% Lenguaje corporal. El mensaje se deduce visualmente (comunicación visual). · 38% Tono de voz. Depende del sonido de la comunicación (comunicación vocal). · 7% Palabras que utilizamos (Comunicación verbal).

Sin embargo, los resultados expresan la necesidad de implementar estrategias

comunicativas en las instituciones educativas por la gran significancia que tiene la comunicación para la formación del intelecto, pensamiento, sentimientos y un conjunto de cualidades complejas dentro de las que se pueden resaltar: ideales, principios, sentido social, autonomía, autoestima. Los mismos que serán generados a partir de una comunicación verbal, por cierto, llevada a cabo, pero incompleta, puesto que la comunicación no verbal escasamente se manifiesta en la labor docente y organizacional, adoleciendo de la expresión facial, contacto ocular y postura. Del mismo modo viene ocurriendo con la comunicación para verbal al no ser atendida en las dimensiones relacionadas con la entonación de la voz y fluidez en el habla. Cada uno de los cuales son aspectos fundamentales para comprender y utilizarlos en la formación del hombre. Allí la importancia del rol del docente y de la escuela para establecer situaciones comunicativas para desarrollar la dimensión psicológica del estudiante, los valores sociales, conocimientos y habilidades para que pueden insertarse eficazmente con otras personas y diversos espacios sociales que enfrentará. Tal como lo señalan y destacan la importancia de la comunicación oral, no verbal y para verbal (Verderber, 2017; Sánchez, 2009 y Blanco, 2007).

En el contexto de los procesos educativos las instituciones educativas que pertenecen al Distrito de Mórrope han fortalecido la cobertura educativa en el marco de la política educativa y acorde a los procesos que requiere la calidad educativa a partir de planes operativos de manera articulada, resaltando el proceso de matrícula según metas de atención y en concordancia con el cuadro de asignación de personal. Cada estudiante cuenta con un código de matrícula, dando respuesta de esta manera a la organización administrativa a nivel local, regional y nacional. Sin embargo, no se pueden definir que los procesos educativos tienen eficacia, puesto que, la permanencia y promoción de todos los estudiantes matriculados no está contenida en un plan de acompañamiento estudiantil y seguimiento a los hogares, así como un plan de estímulos y reconocimiento que permita identificar la problemática de cada estudiante. Otro de los retos que deben afrontar las instituciones, está referido a la optimización del servicio docente para mantener la tasa de matrícula, mejoramiento de los

aprendizajes orientados a la retención estudiantil y dar el paso respecto a visibilizar periódicamente los avances y progreso de los aprendizajes.

Los resultados encontrados guardan relación con los estudios descritos por Benites y

Mendoza (2015) en una muestra de 80 docentes en relación a la eficacia escolar, 16 (20.0%) “algunas veces”, 56 (70.0%) “casi siempre” y 8 (10.0 %) “siempre”; esto hace notar que la eficacia escolar en la institución educativa “Brígida Silva de Ochoa” - UGEL 07 del distrito de Chorrillos, 2015, se encuentran entre las escalas valorativas de “regular”, “buena” y “excelente”, lo que significa, que se evidencia del trabajo realizado a favor de la eficacia escolar en la escuela.

Desde esta perspectiva se concluye que en ambos casos la eficacia se encuentra en tela de juicio y que no puede ser considerado un resultado dentro del modelo de evaluación y acreditación de instituciones de educación básica, puesto que en ambos casos hay un porcentaje y puntuaciones que deben ser resueltas mediante la implementación de planes de mejora que resuelva la permanencia y promoción de los estudiantes a fin de fidelizar y mantener la tasa de matrícula y los resultados de aprendizaje en el contexto de lo señalado por Chanduví (2016), resaltando que obtener resultados prácticos, como por ejemplo la mejora de la eficacia y eficiencia visualizados en la reducción de un 63.89% y el aumento de hasta 4 veces las unidades procesadas diariamente requiere de un modelo de Gestión de procesos. Así como lo descrito por MINEDU (2013) Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial en su sub capítulo IV de la formación y capacitación de directivos Artículo 18 dice que una de las finalidades de la formación de directivos y docentes. Adicionalmente se confirma la falta de eficacia por otras variables que señala el Gobierno regional de Lambayeque/ Unidad de Gestión Educativa Local Lambayeque: existen un total de 75 instituciones educativas en todo el distrito de Mórrope por falta de apoyo de prevención a los efectos del fenómeno del niño y otros fenómenos naturales en el año 2015, solo 42.5% ha cursado hasta el nivel primario, seguido por un 32,4% de la población que ha cursado hasta el nivel secundario, un 8,4% de la población no cuenta con el nivel de educación.

Por otro lado, los datos muestran que al interior de las instituciones educativas con el concurso del personal directivo y docente vienen gestando acciones y procesos importantes en relación a los resultados de los estudiantes a partir de los recursos que han implementado, empero, no se han podido concretizar una gestión educativa en el marco de la eficiencia.

Hay avances significativos en relación a los resultados con una puntuación de 3.68, mostrando un mayor compromiso en las funciones que requiere la práctica pedagógica y gestión, atribuyéndose a la receptividad por parte de los maestros a los programas de incentivo, acompañamiento pedagógico, nueva ley de reforma magisterial que viene institucionalizando la meritocracia y la formación continua, implementación de un enfoque formativo para la implementación de estrategias didácticas, planeamiento curricular y evaluación a la luz de la política educativa vigente y

en el contexto de las tendencias y miradas de un nuevo escenario educativo congruente con los principios de inclusión, igualdad de derechos, igualdad de género, interculturalidad. Los maestros han propiciado la retroalimentación de los procesos de aprendizaje cuando estos no han sido los esperados, han incorporado la reflexión de su práctica pedagógica al término de la sesión de aprendizaje, han movilizado sus habilidades desde una dimensión pedagógica e investigativa, identificando aquellos problemas que influyen en el aprendizaje de los estudiantes y han asumido el reto de mejorar los desempeños.

Así los datos son concordantes con los estudios realizados por Echevarría (2017) donde

el nivel de aprendizaje, está determinado por notas que se encuentran comprendidas entre AD y A, son el 89% en la MPS, el 88% en la APC, 86% en la MLT y el menor nivel de aprendizaje ideal lo tiene la MAC con un 74%. En ese sentido, el nivel de aprendizaje con nota A refiere al logro del aprendizaje previsto y AD es el logro destacado, por lo que es adecuado que la mayoría de estudiantes presenta buen nivel de aprendizaje. Sin embargo, casi un 10% se encontraría en niveles con nota B (está en proceso de aprender) y nota C (que está empezando el proceso de aprendizaje).

También resalta la importancia de la incorporación de recursos donde han alcanzado una

puntuación de 3.31, referidos a los soportes pedagógicos que dan sostenibilidad al ejercicio de su práctica para dar respuesta a las competencias y estándares de aprendizaje delimitados en el currículo nacional. Por tanto, han implementado procesos de planeamiento y diversificación curricular acorde a las necesidades e intereses de los estudiantes de manera contextualizada, acciones que se han llevado al contexto del aula mediante: la organización de una carpeta pedagógica, informe a padres de familia y estudiantes sobre los materiales implementados y mediante el alineamiento de los recursos en función de los resultados de aprendizaje esperados.

Además, lo señalado por Espitia y Montes (2009) dadas las condiciones de las familias de Costa Azul, al no poseer los recursos, la formación académica, la cultura y todos los requerimientos necesarios y suficientes para generar educabilidad en los menores, es muy difícil beneficiarse de las oportunidades que les ofrece el sistema educativo. Además, las prácticas educativas para el aprendizaje son limitadas, no sólo en recursos sino en estrategias, actividades, creatividad, hábitos, tiempo y actitud para potenciar el proceso educativo, porque dentro de los aspectos socioculturales del barrio Costa Azul se aprecia que las familias realizan pocas actividades de interacción que favorezcan el enriquecimiento sociocultural. Esto guarda estrecha relación con el tiempo que los padres disponen a sus hijos para dedicarse posiblemente a las actividades laborales, el rebusque y el hogar.

Pero existe la necesidad de implementar los objetivos dado a que solo muestran una puntuación de 3.19, requiriéndose para lograr tal cometido, una mirada transversal para implementar y desarrollar el proceso educativo articulando el plan estratégico, plan operativo y los instrumentos de gestión curricular, para no fraccionar los niveles pedagógico, institucional y administrativo que muchas veces constituyen parcelas en la gestión, donde el personal docente y directivo asumen acciones

desarticuladas, definiendo la gestión curricular como acción propiamente del maestro, desnaturalizando la gestión, expresados en los resultados de la presente investigación donde los objetivos no se reflejan y por ende las instituciones educativas vienen ofertando un servicio educativo sin tener en cuenta los objetivos institucionales, puesto que éstos no son de libre disponibilidad para el acceso docente, limitando el planeamiento curricular en concordancia con los objetivos institucionales que se encuentran expresos en el planeamiento integral. Aspectos que definen la ausencia de una eficiencia en el proceso educativo.

Los procesos educativos siguen siendo inequitativos y segmentados, aún la brecha de

exclusión, integración y diversidad sigue latente en las instituciones educativas. Los datos los confirman, a pesar de que en términos de inclusión alcanza una puntuación de 3.35 lo que significa que las instituciones educativas en la matrícula incorporan a niños y niñas sin tener en cuenta condiciones físicas, intelectuales, sociales, emocionales, lingüísticas, además los docentes asumen una actitud favorable respecto a la integración escolar y concuerdan con los lineamientos de política educativa de incorporar a niños con habilidades diferentes. Sin embargo la diversidad con una puntuación de 3.27, integración con 2.22, son temas pendientes, puesto que los procesos de diversificación curricular no se llevan a cabo atendiendo la diversidad pluricultural y multilingüística de los estudiantes, exigen los estilos y ritmos de aprendizaje, inexistencia de equipamiento didáctico centrado en los niños con habilidades diferentes y escasamente se han realizado adaptaciones arquitectónicas para ofrecer un buen acceso al servicio educativo a las minorías. Datos que concuerdan con los encontrados por Ibañez (2016) al señalar que la inequidad y la segmentación de los sistemas educativos constituyen fuertes trabas para que la educación cumpla con dicha función. La existencia de sistemas educativos inequitativos puede considerarse como una privación de la libertad que conlleva a privaciones futuras, generando desigualdad de oportunidades. Las condiciones del hogar resultan determinantes en la explicación de la desigualdad a lo largo de todo el período analizado. La inclusión se materializa en el mayor acceso al nivel secundario, pero la distribución y rendimiento son disímiles entre los estudiantes provenientes de familias con diferentes atributos. Si bien, a lo largo del período analizado puede sostenerse que ha habido una política de tipo inclusivo en el nivel medio, no puede sostenerse que se haya progresado en el alisamiento de las desigualdades sociales. En tal sentido no hay las condiciones para institucionalizar una cultura de la calidad educativa a pesar de los grandes esfuerzos que viene haciendo el personal docente y directivo de las instituciones educativas de educación básica del distrito de Mórrope.

3.3. PROPUESTA

1. DATOS INFORMATIVOS

Denominación: Estrategias Comunicativas para una Escuela de Calidad

Objeto: Gestión Educativa

Nivel Educativo: Educación Básica

Ubicación Geográfica: Zona Rural

Tipología Organizativa: Educación Pública

2. PROBLEMAS DE CONTEXTO CLAVE:

Instituciones educativas con estrategias comunicativas que no fortalecen un proceso educativo de calidad

3. OBJETIVO

Gestionar instituciones educativas con estrategias comunicativas para institucionalizar una escuela de Calidad.

4. PRESENTACIÓN

La propuesta está orientada a promover una cultura de la calidad y mejora continua de los diversos procesos educativos que se llevan a cabo en una organización educativa. Cada proceso está referido a los aspectos fundamentales que atañan básicamente al proceso formativo de los estudiantes, centros del aprendizaje, cuyo protagonismo radica en la actuación colegia del personal docente y directivo. Dentro de los cuales tenemos: estrategias de aprendizaje, contenidos, medios y materiales, evaluación, infraestructura, matrícula, planeamiento curricular, comunicación pedagógica (habilidades comunicativas).

La propuesta se suscita en un escenario rural donde las instituciones educativas transitan por un conjunto de limitaciones de carácter administrativo, básicamente en relación a su autonomía administrativa y pedagógica que depende de un órgano desconcentrado, quién implementa la política

educativa como Unidad de Gestión Educativa Local. Por tanto, hay deficiencias presupuestales para cubrir las necesidades básicas que requiere una gestión en el marco de la calidad educativa.

Así, los maestros adolecen de una formación continua para implementar una comunicación pedagógica en el marco de lo que describe la antropología de la comunicación, educomunicación y la calidad total, así como el empoderamiento para implementar un proceso educativo en el marco de la interculturalidad e inclusión para superar las barreras hoy puestas de manifiesto y que se irgan generalizando cada vez más por la importancia que se viene dando a la educación por parte de los padres de familia en relación a sus hijos con habilidades diferentes.

La propuesta haciendo uso de la comunicación pedagógica y la teoría de la calidad total busca fortalecer las potencialidades de los maestros en el escenario organizacional la implementación de estrategias comunicativas para llevar a cabo el proceso educativo de calidad.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Los fundamentos que sostienen a la propuesta denominada Estrategias Comunicativas para una Escuela de Calidad responde a la teoría la Educomunicación y la teoría de la calidad educativa, dualidad sustancial en la definición, principios, estrategias y evaluación, componentes que conforman la propuesta y poder llevar a cabo su implementación.

La teoría de la Educomunicación contribuye a comprender que la organización escolar constituye un espacio social para definir y desarrollar una concepción educativa y tipo de sociedad, desarrollar el pensamiento crítico y dialógico en los estudiantes y comunidad educativa como fundamento esencial para el aprendizaje, la socialización y construcción del conocimiento. Proceso que se consolida en el quehacer pedagógico, cuando docente y estudiante establecen una comunicación, interactuando y construyendo en la interlocución, saberes, necesidades, emergiendo el diálogo, variable clave para la creatividad y el conocimiento.

La educomunicación moviliza la acción de la escuela, puesto que ayuda a comprender que la colaboración y el diálogo entre la comunidad educativa gestan una mentalidad consensuada, necesaria para potenciar la actividad pedagógica, didáctica y curricular. Además, en este proceso de socialización las habilidades comunicativas desde la educomunicación fomentan la dimensión ética y social en el proceso educativo, así como la inteligencia colectiva, el aprendizaje dialógico y la creatividad.

En cambio, la teoría de la calidad total orienta a la comunidad educativa para asumir

funciones de liderazgo, gestión de recursos y la implementación de una metodología como un todo integrado y que éstos pueden favorecer u afectar los niveles de calidad educativa sinérgicamente. De esta manera el personal docente toma conciencia para tomar en cuenta un conjunto de principios esenciales como la participación, la comunicación, la formación constante, el trabajo en equipo y la dedicación a las funciones propias del hacer institucional. Respecto a los alumnos, valorar sus habilidades y fortalezas que tienen en diversas dimensiones individuales, sociales, académicas, haciendo un seguimiento de su proceso e involucrarlos en la gestión de su propio conocimiento según sus diversas realidades encaminándolos hacia el logro de sus propósitos.

6. PRINCIPIOS

a. Incorporación.

Principio que destaca la importancia de poner en evidencia la cultura de la calidad, actuación con idoneidad durante la interacción didáctica que demanda el proceso educativo, consolidada a partir de la emisión de mensajes basados en una comunicación integral donde resalta los componentes verbales, para verbales y no verbales. Así se irá gestando un espacio dialógico en el escenario áulico e institucional desde una dimensión humana y horizontal en pos de asegurar la calidad y mejora continua de los desempeños de los estudiantes, resaltando de esta manera la comunicación pedagógica exenta en la estructura organizacional y hacer de ella aquel espacio que cultive la eficiencia y eficacia del servicio educativo.

La concreción del principio se verá reflejada en cada una de las acciones que se lleva a cabo en el proceso educativo; es decir, cuando se diseñen e implementen estrategias, medios y materiales, visión y visión del tipo de alumno que se quiere formar, formas de estructura organizacional, tipo de infraestructura, interacción con sus pares, colegas maestros, padres de familia, pero, sobre todo en el contexto del aula.

b. Adaptación permanente.

El talento humano: docentes, estudiantes y personal directivo deben asumir una actitud de cambio para lidiar permanentemente con la dinámica de las tendencias del conocimiento y del surgimiento de situaciones problemáticas que enfrentará las organizaciones educativas como parte de su accionar en la concreción pedagógica y didáctica, planeamiento curricular, área de la gestión, cultura

organizacional, clima institucional. También fortalece la comprensión y potencia nuestras habilidades para resolver conflictos, interactuar en forma adecuada consigo mismo, con los demás, saber comunicarse asertivamente y comprometerse con algo o alguien. Poner en evidencia este principio dentro de la organización o en el contexto del aula permite emitir libre información, escucha activa, empatizar con el otro, solicitar cambios en el comportamiento o en la realización de tareas, fluidez verbal adecuada. Finalmente, la actuación de los sujetos se llevará a cabo en el marco de hacer valer su propio derecho y de los demás, fortalecimiento de su autoestima, minimiza riesgos y asumen un comportamiento maduro, íntegro y racional; aspectos que tienen consonancia con el enfoque de calidad.

c. Desarrollo de tiempo.

Principio que está orientado a conocer las características y necesidades de los estudiantes,

metas personales, pero, adicionalmente del entorno, con la finalidad de direccionar los diversos procesos educativos en el corto, mediano y largo plazo, considerando la sostenibilidad en el tiempo, asumiendo que el escenario de la escuela es cambiante, donde el trabajo de la gestión pedagógica e institucional estará circunscrito a la sociedad del conocimiento, razón que define, para que los diversos componentes del proceso deben revisarse permanentemente. Por tanto, este principio requiere que el talento humano, asuma un pensamiento que niegue la actuación estática y estacionaria, condición suficiente para movilizar los saberes de los estudiantes, otorgándole para tal fin el soporte físico y tecnológico, condiciones para una mejora continua en el marco de la calidad educativa.

El desarrollo del principio se verá reflejada mediante un sistema de comunicación que

describa dimensiones de unicidad, innovación e idoneidad en los procesos de diversificación y adaptación curricular, elaboración de programaciones anuales, unidades didácticas, sesiones de aprendizajes, instrumentos de gestión y cumplimiento de función en el marco de la ley y todos aquellos procesos que atañen y exija los cánones de la calidad educativa.

7. COMPONENTES

a. Liderazgo institucional.

El personal docente y directivo debe tener la pericia para llevar adelante la organización

de manera que pueda desarrollar habilidades complejas en los estudiantes básicamente, sin eximir, a los beneficiarios indirectos que son los padres de familia y la sociedad que constituyen el entorno de la

escuela. Capacidad para generar espacios de diálogo mediante la creación de escenarios propicios al interior de la escuela y en el proceso áulico, estableciendo flujos de comunicación para el intercambio de los mensajes para movilizar los saberes de los estudiantes, pero, además, potenciar la actitud y aptitud para comprender la realidad que le circunda de manera crítica y autónoma en forma individual y social, estableciendo un tejido social articulado a su proceso formativo.

Este componente compromete a fortalecer las competencias del personal directivo y docente para actuar con mucho asertividad frente a los alumnos en diferentes acciones que requiere consolidar el proceso educativo, muestra estima y sobre todo, son pasivos, calmados para resolver los problemas que circundan al estudiante y padre de familia, utilizando la comunicación pedagógica basado en la comunicación verbal, no verbal y para verbal.

Además, resalta en la interacción una comunicación horizontal, amena, asequible con su interlocutor por medio de gestos, expresiones corporales y buen estado de ánimo, en fin de cuentas, liderazgo institucional, requiere un educomunicador, inspirador para su alumnos y colegas de modo que puedan construir estrategias de enseñanza para que sus resultados de aprendizaje o sus funciones, según sea el caso, sean de calidad.

b. Inspección:

Mediante una organización colegiada liderada por el director o por designación con el aval de toda la comunidad educativa, debe determinar cuáles son las acciones básicas que se deben incorporar en el contexto organizacional para dinamizar los diversos componentes del proceso educativo. Acciones que responden a cobertura de matrícula y acceso estudiantil, considerando condiciones físicas, intelectuales, sociales, emocionales, lingüísticas u otras gocen de la permanencia y promoción durante todo el ciclo formativo que demanda su formación. Un plan de acompañamiento estudiantil para dar soporte instructivo, formativo y potenciamiento de habilidades y destrezas. Visibilización periódica de los logros y progresos de aprendizaje. Procesos pedagógicos que atiendan a la diversidad, multiculturalidad, ritmos y estilos de aprendizaje. Fortalecimiento de habilidades a docentes para diseño y elaboración de recursos educativos contextualizados. Informe permanente y progresivo a padres de familia. Reflexión de la práctica pedagógica.

Además, el componente de inspección servirá para asegurar que el proceso educativo se lleve a cabo bajo los parámetros de equidad considerando: la integración, diversidad e inclusión; eficacia para asegurar la cobertura, permanencia y promoción. Asimismo, incorpora la eficiencia con el propósito de consolidar los objetivos mediante resultados a partir de los recursos empleados. Componente que debe consolidarse con la definición de la política educativa institucional orientada a la calidad y mejora continua del quehacer institucional en sus dimensiones pedagógica, institucional y administrativa.

c. Política Institucional:

La excelencia. La naturaleza de este componente radica en la realización de un diagnóstico externo e interno para ir determinando el comportamiento de las variables inherentes en el proceso educativo, para lo cual se fortalece a partir de la inspección, la misma que otorgará la señal de alarma de lo que viene ocurriendo, delimitar los problemas de contexto, enunciar y definir la política institucional, la misma que se llevará a cabo mediante un conjunto de objetivos, acciones, estrategias y operadores, quienes serán los responsables de viabilizar las acciones de mejoramiento continuo, en el marco de la teoría de la calidad total y la educomunicación, pilares fundamentales de la propuesta.

La excelencia como parte de la cultura institucional será un común denominador en la actuación del equipo humano que conforma la comunidad educativa, cada acción que se diseñe, planifique e implemente será evaluado, considerando la satisfacción de los beneficiarios directos e indirectos del servicio educativo y según la característica de cada proceso. La excelencia estará puesta de manifiesto mediante el involucramiento de todos sus miembros que conforman y lideran la organización. Esta denominación no dará lugar a improvisaciones en el planeamiento y ejecución. Asimismo, la excelencia desde la educomunicación, será bisagra del fortalecimiento de la relación horizontal y empática convierte al docente en sujeto que sale a la espera del estudiante para constituirse en un soporte afectivo y cognitivo de su desarrollo. De este modo, la comunicación constituye el eje vertebrador y fundamental de todo el quehacer institucional, puesto que se emitirán mensajes claros, oportunos y pertinentes.

8. ESTRATEGIAS

1° DE ENTRADA

Diagnóstico:

Describir las características y propiedades de la realidad actual que viene atravesando la institución educativa en relación a las dimensiones que involucra las habilidades comunicativas que se encuentran relacionadas con la comunicación verbal, comunicación para verbal y comunicación no verbal. También se debe incorporar las dimensiones del proceso educativo que generan ruido y no han contribuido al logro eficaz, eficiente y equitativo en el marco de la naturaleza institucional y el servicio que ofrece.

Identificación temática:

Nominar cada uno de los problemas encontrados, establecer una jerarquización según

orden de impacto en el contexto institucional, luego se determinará aquellos que se consideran claves y a partir de la cual se deben establecer los nombres de los diferentes tópicos, estableciéndose para tal fin una agenda de formación según un cronograma de tiempo.

Seguidamente se define el proceso formativo que se debe implementar con profesionales que puede tener la propia institución o según sea el caso, profesionales externos.

2° DE PROCESO

Taller formativo:

Un equipo colegiado deberá elaborar un plan de formación según la temática establecida en la fase de entrada y según el cronograma establecido, luego será aprobada por el órgano directivo. Requiere, establecer de manera específica un conjunto de acciones, estrategias y evidencias que le otorgue sostenibilidad en el tiempo, rigurosidad y consistencia a fin de convertirse en una política institucional que cimienta las bases para formar parte de la cultura organizacional y responde al mismo tiempo en el marco de los lineamientos de la política nacional: formación continua y calidad educativa.

Seguimiento, acompañamiento y monitoreo:

El Plan debe estar acompañado de un instrumento de evaluación que valore cada uno de las acciones desarrolladas durante el taller formativo para analizar su impacto a partir de la emisión de juicios de los involucrados directos. Los resultados serán mostrados considerando como unidades de análisis: estudiantes, padres de familia. Además, se adicionan mesas temáticas para evidenciar los desempeños en el proceso educativo por parte de los beneficiarios directos. Cada ficha evaluativa contiene autovaloración, covaloración y heterovaloración, sobre la cual se tomarán decisiones para implementar la retroalimentación del programa o sirva de línea base para emprender otros procesos propios de la gestión escolar.

3° DE SALIDA

Juego de roles desarrollado por los estudiantes:

El grupo colegiado orienta el proceso educativo articulando el juego de roles desde dos dimensiones. La primera dimensión en el contexto curricular, mediante la incorporación en las estrategias didácticas para evidenciar como los estudiantes muestran sus habilidades comunicativas. La segunda dimensión en acciones extracurriculares, desarrollada en mesas temáticas donde cada estudiante debe mostrar dichas habilidades con participación de la comunidad educativa y padres de familia.

Revisión de resultados de aprendizaje:

El trabajo tutorial es una acción fundamental, por tanto, debe hacer el seguimiento y establecer un registro de incidencias en relación a los niveles y desempeños de aprendizaje que van adquiriendo los estudiantes articulados al acceso, promoción y permanencia. Acompañar a este proceso una ficha que delimite una información exhaustiva para ser socializada y analizada en las jornadas pedagógicas que implemente la institución educativa.

Resultados de gestión administrativa:

El personal directivo y el grupo colegiado realizan una triangulación de los resultados de los diversos procesos educativos implementados en función de los desempeños de los estudiantes y el soporte administrativo para determinar el rol asumido en el marco de la eficiencia, eficacia y equidad del servicio educativo ofrecido.

CONCLUSIONES

Los docentes de las instituciones educativas de Educación Básica Regular comprendidas en el distrito de Mórrope en el contexto de las diversas acciones para llevar a cabo el proceso educativo utilizan como estrategia comunicativa la comunicación verbal relacionada con la entonación. También utilizan la comunicación verbal, haciendo referencia a la forma de hablar en primera persona y preguntas orientada a los demás para la solución de un problema. Además, la comunicación no verbal, con énfasis, en el tipo gestual. Sin embargo, exigen varias estrategias comunicativas que no ayudan a definir la competencia comunicativa de los maestros para desarrollar una comunicación pedagógica eficiente, eficaz y equitativa con los interlocutores directos del proceso enseñanza y aprendizaje, así como el desarrollo de su personalidad con un estilo comunicativo flexible desde la educomunicación, hacia el logro de los resultados educativos deseados en el marco de la calidad y mejora continua.

En el proceso educativo de las instituciones de Educación Básica Regular, los docentes reflexionan su práctica pedagógica, identifican las dificultades de aprendizajes de los estudiantes e implementan acciones de retroalimentación cuando los resultados de los estudiantes no son los

esperados. Gestionan la cobertura educativa en base a metas de atención, características de la infraestructura y los lineamientos del sistema de administración de la gestión de instituciones educativas. Cuentan con una cultura curricular que se evidencia en el manejo de una carpeta pedagógica donde contienen los diversos instrumentos de gestión curricular y cuentan con libre disponibilidad para acceder a los objetivos que se han delimitado institucionalmente. Además, vienen fortaleciendo en forma individual e institucional la política de una educación inclusiva en relación al acceso, promoción y permanencia de niños y niñas con habilidades diferentes. Sin embargo, hay indicadores por resolver, tales como: diversidad, integración, recursos. De modo que no se puede hablar de instituciones educativas de calidad.

Las estrategias comunicativas son fundamentales en el proceso educativo, puesto que los docentes en el contexto del aula, permanentemente generan una interacción con los estudiantes, haciéndose necesario para tal fin la recurrencia a una buena expresión comunicativa con un lenguaje claro, buen uso de la gestuación, articulación, movimientos, desplazamiento, condiciones fundamentales para despertar el interés, mantener y recuperar la concentración.

La correlación entre las estrategias comunicativas y el proceso educativo es significativa, por tanto, en el marco de la calidad y la mejora continua las instituciones educativas deben asumir como componentes fundamentales potencializar la competencia comunicativa desde la educomunicación, puesto que las estrategias comunicativas en el proceso educativo definen el estilo comunicativo y la personalidad del emisor y receptor, mejorando la interacción del acto educativo en el contexto del aula. Rol fundamental que llevará a cabo el docente, siempre y cuando posea la competencia comunicativa para desarrollar en sus estudiantes las habilidades para la autorregulación de su aprendizaje, generar la creatividad e insertarse como sujeto activo de la comunicación, así como de su autodesarrollo interno de su personalidad.

RECOMENDACIONES

Al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local en el contexto de los lineamientos de política educativa, referido a la Formación continua, promover espacios formativos para fortalecer la competencia pedagógica en los docentes que laboran en las diferentes instituciones educativas del Distrito de Mórrope , puesto que los resultados o desempeños de los estudiantes depende de la

interacción didáctica entre docente, estudiantes, personal directivos y padres de familia y que para lograr tal cometido se requiere contar con maestros y personal directivos con muchas habilidades comunicativas para hacer del escenario de la escuela un espacio que gestiona procesos educativos de calidad.

A los directores y personal docente fortalecer las habilidades comunicativas de los estudiantes en el marco de la educomunicación, la teoría de la calidad total y el enfoque de procesos con la finalidad de formar ciudadanos asertivos, con alto compromiso de involucramiento y sobre todo potenciar capacidades para empatizar con los demás, resolver situaciones problemáticas, emitir libre información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, M; Mesa, J; Morales, H y Saldarriaga, E. (2008). “La comunicación asertiva: herramienta de la práctica pedagógica que permite mediar las dificultades en el aprendizaje”. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Antioquia: Medellín, Colombia.

Alcántara, F. (2014) La Competencia Comunicativa Del Docente De Educación Secundaria. Una Comparación Entre Alemania Y México. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Tesis:

Posgrado, México. Recuperado de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/2002/AT18694.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arellano, E. (1998). La estrategia de comunicación como un principio de integración/ interacción dentro de las organizaciones. Razón y palabra, enero- marzo, Vol. 3, [Edición especial]. Extraído el 06 abril de 2009 desde <http://www.razonypalabra.org.mx/ anteriores/supesp/ estrategia.htm>

Azcona, M. (2013). El contexto onto-epistemológico de las investigaciones científicas. Investigar en Ciencias Humanas, pp. 44-95. ISBN: 978- 950-34-0967-1.

Benites, L.A., Mendoza, S. (2015). Desempeño directivo y eficacia escolar en la Institución Educativa “Brígida Silva de Ochoa” – UGEL 07 del distrito de Chorrillos, 2015.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13447/Benites_BLAMendoza_ES.pdf?sequence=1

Blanco, L (2007). Aproximación Al Paralenguaje. Universidad de Vigo. Revista Dialnet.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2505623.pdf>

Casanova, E.M. (1989). El proceso educativo según Carl R. Rogers: la igualdad y formación de la persona. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, Cebrián, M. (2001). Actividades con el ordenador en el aula. Málaga: Imagraf impresores, S.A. Chanduví, E.S. (2016). Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL.

Coslado, Á. B. (2012). Educomunicación: desarrollo, enfoques y desafíos en un mundo interconectado. Foro de educación, 10(14), 157-175.

Director Nacional Contralmirante A.P. (r) Juan Luis Podesta Llosa. (2014, abril). Mapa de peligros de la ciudad de Mórrope (Informe Final). INDECI – PNUD – PER/02/051.
http://bvpad.indec.gov.pe/doc/estudios_CS/Region_lambayeque/lambayeque/morrope_mp.pdf

Echevarría, D.J. (2017). Gestión organizacional y calidad educativa en las instituciones educativas adventistas de la unión peruana del sur.

http://repositorio.upeu.edu.pe:8080/bitstream/handle/UPEU/1128/David_Tesis_Doctor_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

El comercio (febrero, 2016). Perú es el país con peor rendimiento escolar de Sudamérica.

Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/peru-paispeor-rendimientoescolarsudamerica-271535>

Enríquez, C. (2018). Claves para el mejoramiento escolar. Santiago de Chile, Chile. Agencia de

Calidad de la Educación. Recuperado de:

<https://e.edim.co/3982027/DPeFGTwL6NG5rXpl.pdf?response-content->

[disposition=filename%3D%22060308MEJORAMIENTO_online.pdf%22%3B8%27%27060308](https://e.edim.co/3982027/DPeFGTwL6NG5rXpl.pdf?response-content-disposition=filename%3D%22060308MEJORAMIENTO_online.pdf%22%3B8%27%27060308)

[MEJORAMIENTO_online.pdf&Expires=1546338757&Sign](https://e.edim.co/3982027/DPeFGTwL6NG5rXpl.pdf?response-content-disposition=filename%3D%22060308MEJORAMIENTO_online.pdf%22%3B8%27%27060308MEJORAMIENTO_online.pdf&Expires=1546338757&Sign)

Espitia C., R. E., & Montes Rotela, M. (2009). INFLUENCIA DE LA FAMILIA EN EL

PROCESO EDUCATIVO DE LOS MENORES DEL BARRIO COSTA AZUL DE SINCELEJO

(COLOMBIA). Investigación y desarrollo, 17(1).

<http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v17n1/v17n1a04.pdf?v>

Flores, E; García, M; Calsina, W y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional del altiplano – puno.

Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. 7 (2), p. 5-14. ISSN: 2219-7168.

García, J. (29 de septiembre del 2014). La toma de decisiones. Psicoterapeutas. Recuperado en

<http://www.cop.es/colegiados/m-00451/tomadeciones.htm>

García, Juárez y Salgado (2018). Gestión escolar y calidad educativa. Revista Cubana Educación

Superior. Universidad Autónoma de Tlaxcala, México. Recuperado de

<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>

Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación (1era edición). México: RED TERCER MILENIO S.C.

Gómez, O y Villa, J. (2013). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización.

Justicia Juris. 10 (1), p.11-20. Recuperado en
<http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>

Guerrero, Y. (2017). Estrategias activas interdisciplinarias para fortalecer las habilidades comunicativas en los estudiantes del VII ciclo, especialidad primaria, de formación magisterial del IESPP Rafael Hoyos Rubio de la Provincia de San Ignacio, 2014. Tesis: Posgrado. Universidad Nacional De Cajamarca, Perú. ¿Recuperado de
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1332/ESTRATEGIAS%20ACTIVAS%20INTERDISCIPLINARIAS%20PARA%20FORTALECER%20LAS%20HABILIDADES%20COMUNICATIVAS%20EN%20LOS%20ESTU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guardia, N. (2009). Colección Pedagógica Formación Inicial de Docentes Centroamericanos de Educación Primaria o Básica. Lenguaje y Comunicación. Recuperado de:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan040441.pdf>

Ibañez, M. (2016). Inclusión y equidad. Un análisis con base en el acceso y logros para el nivel medio de educación en Argentina. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n43/0120-6346-seec-20-43-00111.pdf>

Joachin, C. (2017). La creatividad. UNAM. Recuperado en
https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html

Lambayeque, L. E. G. U. D. E. (s. f.). Unidad De Gestión Educativa Local Lambayeque. Gobierno regional de Lambayeque/ Unidad de Gestión Educativa Local Lambayeque. Recuperado 1 de diciembre de 2020, de <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/instituciones?pass=MTY=>

Liskin, J. (1996). Circumlocution, communication strategies, and the ACTFL proficiency guidelines: An analysis of student discourse», in Foreign Language Annals, 29 (3), p. 317-330.

López, A (2012). La calidad de los procesos de comunicación en el aula de Educación Física: un estudio sobre calidad del discurso docente en profesorado de la Comunidad de Madrid. Tesis: doctoral. UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID. Recuperado de
file:///C:/Users/NANCY%20CORRALES/Downloads/57805_lopez_rodriguez_angeles.pdf

MINEDU (2003). Ley General de Educación: Fundamentos y disposiciones generales.

Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

MINEDU (2012). Marco Del Buen Desempeño Directivo. Recuperado en: http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf MINEDU (2013). Rutas del aprendizaje 2015. ¿Qué y cómo aprenden nuestros estudiantes?

Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/rutas-del-aprendizaje/documentos/Secundaria/Comunicacion-VI.pdf>

Mokate, K (1999). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir? Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf

Moyá, M. (2016). Tesis titulada: Habilidades comunicativas y comunicación política. Disponible en <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD%20Moya%20Ruiz%2C%20M aria%20Teresa.pdf>

Palomino, J. (2017). Aprendizajes significativos. Slideshare. Recuperado en <https://es.slideshare.net/JorgePalominoWay1/aprendizajes-significativos-71665888>

Paredes, R. y Elizabeth, P. (2016). La comunicación no verbal en el proceso de negociación. Caso Sanguchería el Chinito. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621537/TEMA_41-REFULIOS-TELLO..pdf?sequence=5&isAllowed=y

Pérez y Merino (2013). Proceso Educativo. Recuperado de <https://definicion.de/proceso-educativo/>

PERLAM. (2016). Proyecto Educativo Regional de Lambayeque al 2021. ¿Recuperado de
<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1035/615.%20Proyecto%20Educativo%20Regional%20de%20Lambayeque%20al%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Randstad. (14 de marzo del 2016). El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito. Randstad. Recuperado en <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-launionconlleva-al-exito/>

Rojas, & Vargas, M. (2013). El liderazgo pedagógico de los directores en la red educativa rural “maestros del siglo XXI” del distrito y provincia de Candarave Tacna – 2013. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4964/Rojas_FKJ-Vargas_MR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias. 7 (2), p. 463-479. Recuperado en http://reec.uvigo.es/volumenes/volumen7/ART11_Vol7_N2.pdf

Rubio, F. (2007). El uso de estrategias comunicativas entre hablantes avanzados de español», in CIRCULO de Lingüística Aplicada a la Comunicación (clac), 29, p. 44-62.

Sánchez, G (2009) LA COMUNICACIÓN NO VERBAL. Universidad De Estudios Internacionales De Xi´An, China. Recuperado de https://marcoele.com/descargas/china/g.sanchez_comunicacionnoverbal.pdf

Serrano, J. (13 de enero del 2017). Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas. Aula magna 2.0. Recuperado en <https://cuedespyd.hypotheses.org/2353>

SINEACE, (2016). Modelo de acreditación para instituciones de educación básica. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/5143/Modelo%20>

de%20acreditaci%c3%b3n%20para%20instituciones%20de%20Educaci%c3%b3n%20B%

c3%a1sica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tovar, F. (2014). La competencia comunicativa en la búsqueda de alternativas en la investigación.

Transformación educativa. Recuperado en <https://www.transformacion-educativa.com/index.php/articulos-sobre-educacion/64-la-competencia-comunicativa-en-labusqueda-de-alternativas-en-la-investigacion>

Valle, M y Curotto, M. (2008). La resolución de problemas como estrategia de enseñanza y aprendizaje.

Verderber, k (2017. ¡Comunícate! Learning Editores S.A de C.V. México. Recuperado de <https://issuu.com/cengagelatam/docs/verderver>

W., & -, W. (s. f.). Inicio. Municipalidad Distrital de Mórrope. Recuperado 1 de diciembre de 2020, de <http://www.munimorrope.gob.pe/>

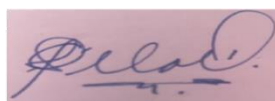
Zambrano, Quindemil & Gómez (2016). La comunicación educativa en el nuevo contexto del proceso de enseñanza aprendizaje. Tesis: maestría. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/66729>

ANEXO 01

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, SANTIAGO OCTAVIO BOBADILLA OCAÑA, Docente/ Asesor de tesis/
Revisor del trabajo de investigación, de la estudiante VERONIKA RAQUEL
PALACIOS CULQUI. Titulada: Estrategias Comunicativas y el proceso
educativo de calidad en instituciones educativas de educación básica regular,
Área rural del distrito de Mórrope .

Luego de la revisión del documento constatado teniendo un índice de similitud
de 18% verificado en el reporte de similitud del programa Turnitin. El suscrito
analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas
no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las
normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad
Nacional Pedro Ruiz Gallo.



SANTIAGO OCTAVIO BOBADILLA OCAÑA
DNI: 16550243
ASESOR



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Verónica Raquel Palacios Culqui
 Título del ejercicio: TESIS
 Título de la entrega: ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS Y
 Nombre del archivo: TESIS_FINAL.pdf
 Tamaño del archivo: 1.76M
 Total páginas: 99
 Total de palabras: 25,491
 Total de caracteres: 144,555
 Fecha de entrega: 14-ene-2021 09:03p.m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 1487608290



Derechos de autor 2021 Turnitin. Todos los derechos reservados.

SANTIAGO OCTAVIO BOBADILLA OCAÑA

DNI: 16550243
ASESOR

ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS Y EL PROCESO EDUCATIVO DE CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR, AREA RURAL DEL DISTRITO DE MÓRROPE, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.munimorrope.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
2	worldwidescience.org	1%
	Fuente de Internet	
3	scielo.sld.cu	1%
	Fuente de Internet	
4	dgsa.uaeh.edu.mx:8080	1%
	Fuente de Internet	
5	ingarvem.blogspot.com	1%
	Fuente de Internet	
6	revistas.udem.edu.co	1%
	Fuente de Internet	

SANTIAGO OCTAVIO BOBADILLA OCAÑA

DNI: 16550243
ASESOR