



UTMACH

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
CENTRO DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA PROFESIONAL EN PSICOPEDAGOGÍA
TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en
el colectivo docente**

GRACE CECILIA PEREIRA CARCHIPULLA

**MACHALA
2022**



UTMACH

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
CENTRO DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en
el colectivo docente**

GRACE CECILIA PEREIRA CARCHIPULLA

(Proyecto de Desarrollo en opción al Título de Magíster en Psicopedagogía)

**TUTORA: Elida María Rivero Rodríguez, PhD.
COTUTORA: Yara María Portela Leiva, PhD.**

**MACHALA
2022**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, fruto de mi esfuerzo, a mis padres Rigoberto (+) y Carmita, porque su amor y apoyo incondicional son la base de mi inspiración; a mis hijas Romina y Ana Paula, a quienes amo profundamente y espero dejarles un claro ejemplo de compromiso y perseverancia para alcanzar los objetivos que uno se propone en la vida; a mi tío Kléber, quien me acompaña en todos los momentos buenos y malos y con sus palabras de aliento me motiva a seguir adelante. Pero especialmente, lo dedico a Dios ya que por su infinita misericordia pude sobrevivir al COVID 19, y gracias a sus bendiciones he podido llegar a culminar esta meta tan anhelada.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a mis tutoras Dra. Elida Rivero y Dra. Yara Portela, por su paciencia, dedicación, empatía y gran calidad humana con la que supieron guiarme y motivarme en cada fase de la tesis; así como a mi coordinadora Dra. Odalia Llerena, por su valioso aporte profesional y excelente guía docente durante la realización de este trabajo de titulación, además aplaudo su acertada gestión en el proceso de la maestría de Psicopedagogía; a mis amigos Teófilo y Liliam por su oportuno apoyo.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Por medio de la presente declaro ante el Comité Académico de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Técnica de Machala, que el trabajo de Titulación, titulado “Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente”, es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona al no ser el referenciado debidamente en el texto; en su totalidad no ha sido aceptada para el otorgamiento de cualquier otro diploma de una institución nacional o extranjera.



Lic. Grace Cecilia Pereira Carchipulla
CI: 0702667213

Machala. 2022/11/12

REPORTE DE SIMILITUD DE HERRAMIENTA ANTIPLAGIO

Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

2%

★ revistavirtual.ucn.edu.co

Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 50 words

Excluir bibliografía Activo

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR Y COTUTOR AUTORIZANDO PRESENTACIÓN
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Por medio de la presente apruebo que el Trabajo de titulación titulado “Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente”, de la autora Grace Cecilia Pereira Carchipulla, en opción al título de Magister en Psicopedagogía, sea presentada al Acto de Defensa.

Lic. Elida María Rivero Rodríguez, PhD
CI. 0959881129

Lic. Yara María Portela Leiva, PhD.
CI. 0960453512

Machala, 2022/11/16

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA A LA UTMACH

Por medio de la presente, cedo los derechos a la Universidad Técnica de Machala para que publique el Trabajo de Titulación titulado “Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente” en el repositorio institucional, así como su adecuación a formatos o tecnología para su uso.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Grace Cecilia Pereira Carchipulla", with a circular flourish above the name and a horizontal line below it.

Lic. Grace Cecilia Pereira Carchipulla

CI. 0702667213

Machala. 2022/11/12

RESUMEN

La convivencia en una institución educativa, es un factor clave para el desenvolvimiento de sus miembros, lo cual repercute de forma directa en el clima del centro escolar; por esta razón el trabajo que se presenta, delimito como problema científico: La necesidad de mejorar la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje y proyectó como objetivo general: diseñar un programa de comunicación institucional, que contribuya a la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje. Para desarrollar la investigación, se partió de una sistematización teórica de la comunicación institucional como componente de la convivencia armónica destacando su desarrollo epistemológico y conceptual. Desde lo metodológico se asumió el paradigma sociocrítico y como parte de éste, la investigación acción participativa; fueron utilizados además, los métodos teóricos: inductivo-deductivo, análisis – síntesis, histórico-lógico y de modelación, así como los métodos empíricos: entrevista, encuesta y observación, los que ofrecieron información real que refleja la existencia de conflictos al interior del colectivo docente, lo cual dificulta la convivencia del colectivo docente. Como resultado se presenta un programa de comunicación institucional estructurado a partir de talleres desde las dimensiones: cultura de paz, comunicación asertiva y resolución conflictos, mismo que fue sometido a una validez de contenido por criterio de experto, considerándose pertinente y valido para su aplicación.

PALABRAS CLAVES: Convivencia armónica, comunicación institucional, resolución de conflictos.

ABSTRACT

Coexistence in an educational institution is crucial for its members' development, directly impacting the school's climate. For this reason, the scientific problem is "The need to improve harmonious coexistence in the College de Bachillerato Pasaje teaching group." Projected as a general objective: to design an institutional communication program that contributes to improving the Harmonic coexistence in the College de Bachillerato Pasaje teaching group. The study began with an institutional communication theoretical systematization as a component of harmonious coexistence, highlighting its epistemological and conceptual development. From the methodological point of view, it assumed the socio-critical paradigm and participatory action research; In addition, it used theoretical methods: inductive-deductive, analysis-synthesis, and historical-logical, as well as empirical methods: interview, survey, and observation, which offered accurate information that reflects the existence of conflicts within the teaching group, which hinders the coexistence of the teaching group. As a result, presented an institutional communication program structured from workshops on the dimensions: of culture peace, assertive communication, and conflict resolution, which was subjected to content validity by expert criteria, considering it pertinent and valid for its application.

KEYWORDS: Harmonious coexistence, institutional communication, conflict resolution

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	III
REPORTE DE SIMILITUD DE HERRAMIENTA ANTIPLAGIO	IV
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR Y COTUTOR AUTORIZANDO PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA A LA UTMACH	VI
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR⁸	
1.1. Antecedentes históricos: evolución y estudios de la convivencia escolar	8
1.2. Antecedentes conceptuales y referenciales	9
1.2.1. La convivencia armónica como elemento de la calidad educativa	9
1.2.2. Aspectos que contribuyen a la mejora de la convivencia escolar	12
1.2.3. Fundamentos teóricos de la comunicación institucional	16
1.2.4. Comunicación asertiva para fortalecer la convivencia	18
1.2.5. Estudios sobre convivencia en el contexto escolar	21
1.3. Antecedentes contextuales	24
1.3.1. La convivencia escolar, abordada en el ámbito ecuatoriano.	24
CAPÍTULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO	27
2.1. Perspectiva metodológica de la investigación. Tipo de investigación y tipo de diseño	27
2.2. Población	30
2.3. Métodos de la investigación	31
2.3.1. Métodos del nivel teórico	31
2.3.2. Métodos y técnicas del nivel empírico	33
2.4. Descripción de los instrumentos utilizados	34
2.4.1. Métodos para el análisis de la información	35
2.4.2. Procedimiento para realizar el diagnóstico del estado actual del problema	37
2.4.3. Diagnóstico del estado actual del problema	39

CÁPITULO 3. PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL COLECTIVO DOCENTE

48

3.1. Estructura de la Propuesta	48
3.2. Objetivo del programa	50
3.3. Justificación	50
3.4. Fundamentación legal	51
3.5. Fundamentación pedagógica, psicológica y sociológica	51
3.6. Contenidos	53
3.7. Actividades	54
3.6.1. Temas de los talleres	54
3.7.1. Cronograma de trabajo	59
3.8. Orientaciones metodológicas	60
3.9. Evaluación	60
CAPITULO IV: VALORACIÓN TEÓRICA DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	62
4.1. Descripción del proceso metodológico seguido	62
4.2. Resultados de la V de Aiken según la valoración de los expertos.	64
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables y subvariables de estudio	37
Tabla 2. Agenda de 1er taller	54
Tabla 3. Agenda de 2do. Taller	55
Tabla 4. Agenda de 3er. taller	56
Tabla 5. Agenda de 4to. Taller	58
Tabla 6 Cronograma de Actividades	59
Tabla 7. Perfil de los jueces seleccionados	63
Tabla 8. Estructura del instrumento valorativo	64
Tabla 9. Resultados de la valoración de los expertos a partir de la V de Aiken	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de las situaciones de conflicto entre docentes	40
Figura 2. Gestión de las autoridades ante las situaciones de conflicto.....	40
Figura 3. Estrategias para resolver conflictos institucionales	41
Figura 4. Coexistencia pacífica a través de las estrategias aplicadas para la resolución de conflictos	41
Figura 5. Respeto a las normas de convivencia de la institución	42
Figura 6. Comunicación entre docentes en el entorno laboral	42
Figura 7. Barreras de comunicación en la interrelación entre docentes	43
Figura 8. Protocolos de actuación institucionales para resolver conflictos.....	44
Figura 9. Organización del Programa de Comunicación Institucional.....	49

INTRODUCCIÓN

La convivencia humana en todos sus ámbitos es relevante e influye de forma directa en las interrelaciones personales. Los espacios en los que interactúan los seres humanos requieren de ciertos elementos básicos como la comunicación, la armonía, el respeto, la tolerancia, entre otros que permiten una convivencia saludable y constructiva. El ámbito laboral y educativo no está exento de estas necesidades, ya que la convivencia en el contexto educativo contribuye a la formación de personas útiles a la sociedad, mismas que tienen la responsabilidad social de aportar al desarrollo del país.

En el ámbito escolar, el aprendizaje es el factor más destacado, pero este aprendizaje es amplio y abarca más allá de los contenidos científicos y el desarrollo de las habilidades para acceder al conocimiento, se trata de fortalecer un proceso integral de aprendizaje, en el cual las habilidades sociales para la convivencia son vitales. El actuar y la interrelación de todos los miembros de la comunidad educativa se convierte el modelo a seguir, razón por la que una convivencia armónica entre los docentes, administrativos, padres de familia, y los adultos en general, constituyen un determinante aprendizaje para los estudiantes (Bolaños & Stuard, 2019); siendo este factor en el que radica la importancia del presente tema.

Trabajar en el fortalecimiento de la convivencia armónica en la comunidad educativa, es una necesidad palpable, ya que como se mencionó en el párrafo anterior, de una sana convivencia se desprenden los demás factores sociales que se producen en las instituciones educativas, además esto influye en el aprendizaje, por cuanto un ambiente armónico resulta motivador para el aprendizaje. La convivencia escolar, según lo expresan García & Ferreira (2005), es uno de los elementos fundamentales que indican la calidad de la educación, por ello, debe ser parte de los objetivos prioritarios de todas las instituciones educativas: formar y educar para convivir con otros.

La UNESCO plantea como una de las premisas en el entorno educativo de las escuelas del siglo XXI, “Aprender a vivir juntos” (John, 2001). La educación de calidad, en los países latinoamericanos se da en el marco la tolerancia y la convivencia entre diferentes culturas, etnias, ideologías (García & Ferreira, 2005), razón por la que es vital utilidad analizar la convivencia armónica en el espacio escolar, abordando los aspectos de la comunicación institucional, lo cual contribuye a la mejora de la convivencia armónica entre todos los actores

de la comunidad educativa.

Las relaciones interpersonales en el ámbito escolar, deben ser fortalecidas para que la convivencia sea saludable, por ello, es menester que una institución cuente con actividades y acciones que mejoren la calidad de dicha convivencia. En el Colegio de Bachillerato Pasaje, es insuficiente el empleo de técnicas participativas para la elaboración del código de convivencia, tal y como se estipula en el LOEI y su respectivo Reglamento.

La propuesta que se realiza en esta investigación, satisface una necesidad de la institución educativa, cuyos beneficiarios directos son el colectivo docente y los demás integrantes de la comunidad educativa del Colegio de Bachillerato Pasaje. Debido a esa necesidad, existió la voluntad y autorización por parte de los directivos, quienes brindaron las facilidades para la planificación y desarrollo de las actividades.

No se registran trabajos similares realizados en el Colegio de Bachillerato Pasaje, siendo la presente propuesta la primera en su tipo, lo que la hace novedosa; además se espera que los aportes que pueda brindar, contribuyan al mejoramiento de la convivencia del colectivo docente, lo que repercutirá en toda la comunidad educativa de la institución. Entre los aspectos que se mejoran con la implementación de la propuesta se encuentran: las relaciones interpersonales entre los docentes, el trabajo en equipo, así como la cooperación y colaboración para la ejecución de actividades, los mismos que contribuyen a una convivencia más armónica en la institución.

La convivencia en una comunidad educativa está cargada de encuentros y desencuentros, en los cuales convergen ideas, valores e intereses, unos pueden ser particulares y otros colectivos; y es en este punto en el que suelen suscitarse los quiebres en las relaciones interpersonales, los mismos que afectan la armonía de los miembros de la comunidad. En el Colegio de Bachillerato Pasaje es imprescindible abordar el problema de una probable mala convivencia entre el colectivo docente, para a partir de ello proponer acciones que permitan mejorar dichas falencias.

El proyecto parte de la problemática de la escasa armonía institucional; la cual, tiene consecuencias en la convivencia del colectivo docente. De acuerdo con esta insuficiencia, se

plantea el siguiente **problema científico**: La necesidad de mejorar la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje.

Para ello se enuncia como **objeto de estudio**: la convivencia armónica en el Colegio de Bachillerato Pasaje, entendida como un elemento vital en la interacción entre los miembros de la comunidad educativa, es un instrumento socioeducativo que apoya el fortalecimiento del clima en el contexto educativo, mediante la comunicación efectiva y la resolución pacífica de conflictos.

Entre las **posibles causas** que originan el problema se encuentra:

- Escasa participación de los miembros de la comunidad educativa en la elaboración de los códigos de convivencia.
- Desconocimiento de estrategias de resolución de conflictos en las relaciones interpersonales.
- Insuficientes acciones conjuntas destinadas a tratar los problemas de comunicación detectados en la institución, lideradas por las autoridades.
- Poca exigencia por parte de las autoridades, para la participación comprometida de los docentes en programas de integración destinados a fortalecer sus relaciones interpersonales.

Para dar solución al problema científico enunciado se propone el siguiente **Objetivo General**: Diseñar un programa de comunicación institucional, que contribuya a la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje.

En cuanto a la **delimitación del campo de acción**, en la investigación que se presenta, se refiere a la comunicación institucional

Como antecedentes históricos del tema, es pertinente mencionar que la Comunicación Institucional como disciplina de investigación se origina en el siglo XX, siendo el investigador Scott M. Cutlip (2001) uno de los autores que más ampliamente ha explicado la evolución de la disciplina de las relaciones públicas en Estados Unidos, hasta llegar a lo que hoy se conoce como comunicación institucional. El estudio doctrinal de la comunicación institucional, ha tomado mayor énfasis en los últimos tiempos, debido a que es el nudo crítico en las relaciones

económicas, y especialmente en la tarea informativa, pues poco a poco dichos estudios se inclinaron más en la integración de los aspectos inherentes al quehacer comunicativo de las organizaciones (Portugal, 2012).

Respecto de los antecedentes conceptuales del tema, se reconoce la producción social como el elemento clave que los investigadores han asumido en la conceptualización de la comunicación institucional, por lo que según Vidales (2015), este elemento sería similar a la definición del objeto de estudio de la comunicación. Sin embargo, el concepto tiene un sentido más amplio, pues hay que considerar que el significado de algún tipo de información se precisa en función de la diferencia que alguien experimenta a partir de ella; es decir, esto implica la percepción que media en el hecho comunicativo.

Al referirse a los antecedentes contextuales del tema, es necesario resaltar que en Ecuador, la Constitución y los cuerpos legales inherentes a la educación, como la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) y su respectivo Reglamento, garantizan la sana convivencia en las instituciones educativas, o al menos ese es el objetivo. En las escuelas y colegios, según Santa María, et al. (2020), se realizan esfuerzos para adecuar la oferta académica a las necesidades de la comunidad, se preocupan de mejorar el nivel académico, pero no se realizan procesos comprometidos a mejorar la convivencia armónica, por lo que los problemas derivados de la falta de comunicación adecuada en los centros educativos, siguen siendo un problema para los docentes, directivos y toda la comunidad educativa en general.

Las **preguntas científicas** que sustentan el trabajo son:

1. ¿Cómo ha sido abordado teóricamente la comunicación institucional como componente de la convivencia armónica?
2. ¿En qué estado se encuentra la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje?
3. ¿Qué programa puede contribuir a la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje?
4. ¿Cuál es la validez de contenido del programa de comunicación institucional que se propone para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje?

Los **métodos empleados** en el trabajo investigativo son **teóricos y empíricos**. Entre los métodos teóricos se tiene: Inductivo-Deductivo, Analítico y Sintético, Histórico-Lógico, y de

Modelación. En lo que respecta a los métodos empíricos, se recurre a la observación; mientras que los instrumentos de investigación son la entrevista aplicada a los directivos, la encuesta dirigida a los docentes, y la ficha de observación en la que se plasma las perspectivas de la investigadora en torno a los aspectos planteados.

El aporte de la investigación, radica en que se analiza la problemática de la convivencia en el contexto educativo, por lo que los resultados alcanzados permitieron identificar las posibles causas de la situación problemática, y con ello abordarlas e implementar acciones tendientes a mejorar la convivencia armónica en la institución educativa.

En trabajo de titulación, se subdivide en cinco acápite, el primero es la introducción, en la que se reflejan los aspectos generales de la investigación; luego se desarrollan cuatro capítulos, que corresponden al marco teórico, metodología, análisis de resultados, y propuesta, en el capítulo uno, se realiza el marco teórico que sustenta el trabajo, en el capítulo dos se expone la metodología utilizada, en el tercer capítulo se plasman los resultados y análisis de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, en el cuarto capítulo se diseña la propuesta para la mejora de la problemática. Además, consta de las conclusiones generales, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

En este capítulo se abordan los antecedentes históricos en torno a la evolución de la convivencia escolar y los estudios que la validan; además se determinan los antecedentes conceptuales, referenciales y contextuales que fundamentan –desde la teoría- la convivencia escolar.

1.1. Antecedentes históricos: evolución y estudios de la convivencia escolar

Desde el punto de vista epistemológico, la perspectiva histórica-cultural de Lev Vigotsky, constituye el punto de partida en los estudios respecto de la convivencia escolar, por cuanto sus estudios se fundamentan en los instrumentos de mediación psicológicos, técnicos y sociales, los mismos que permiten la criticidad y la conciencia para replantear una realidad básica de situaciones conflictivas experimentadas en el ámbito laboral-escolar, con cuyo fundamento se solucionan –o no- dichas situaciones, con la finalidad de lograr un ambiente propicio de una convivencia que permita el óptimo proceso de aprendizaje (Cánovas, 2009).

Durante el siglo XXI, en el marco de la comunidad científica, surgieron múltiples definiciones de convivencia escolar, destacándose una variación evolutiva en la raíz conceptual del término, especialmente en los primeros años del mencionado siglo. Las investigaciones en torno a este tema, han creado y redefinido nuevos conceptos y teorías que sustentan su medición e impacto en el ámbito educativo. El significado de la convivencia escolar, a medida que pasa el tiempo, se inclina cada vez más a una visión global, que va más allá de la simple ausencia de la violencia, pues agrupa elementos más profundos de la convivencia humana. Una diferencia marcada en la evolución del término convivencia escolar, es el paso de una perspectiva genérica a la aportación de nuevos valores que se enmarcan en el entorno educativo y en las interrelaciones que en él se desarrollan (Flores & Herrera, 2021).

Otro importante estudio que continua el análisis de las perspectivas en torno a la convivencia escolar, es el de Ramírez (2016), quien aborda un análisis transcultural desde la perspectiva estudiantil, en los centros escolares secundarios, en los países de Argentina, España, México y Puerto Rico, el mismo que puso en evidencia la positiva valoración que los estudiantes dan a la convivencia en sus respectivos centros de estudio; sin embargo, el análisis estadístico demostró que las agresiones físicas que entorpecen las relaciones entre estudiantes, se dan con mayor

frecuencia en las instituciones educativas de México. Por otra parte, se encontró que las normas de convivencia no se cumplen, por lo que en la práctica éstas no garantizan la sana convivencia.

A través del tiempo, diversos autores, coinciden en afirmar que la convivencia es una construcción personal y social, cuya finalidad es la creación de una interacción común, en la que se requiere desarrollar valores como la aceptación, la justicia, el respeto, la confianza, la equidad, la integración y la inclusión. Circunscribiendo la convivencia al ámbito escolar, se lo concibe como un proceso interrelacional inmerso en las dimensiones interpersonales y colectivas, y mediado por prácticas y políticas institucionalizadas dentro de una cultura educativa y local, que conserva su propia historicidad. En el marco de la convivencia escolar, la Unesco (2008), presenta un Informe sobre Convivencia Democrática, Inclusión y Cultura de Paz, que resalta las falencias de los programas e intervenciones educativas, en cuanto a la omisión frecuente en dichos programas de la convivencia y sus dimensiones, como eje de las acciones escolares (Díaz & Sime, 2016).

En función de la importancia que se ha dado a la convivencia escolar, a través de los años han sido frecuentes los trabajos que la analizan. Con la finalidad de evaluar los avances y dificultades en el contexto de la convivencia escolar, en el año 2008, se realizó la primera sistematización de experiencias latinoamericanas, mediante una convocatoria dirigida a las diversas redes académicas y de docentes. Uno de los campos analizados de forma amplia, fueron las condiciones institucionales y de aula que favorecen el aprendizaje escolar, la participación de padres y madres de familia en la vida escolar, la convivencia entre el colectivo docente, la gestión del conflicto, así como las alianzas con organizaciones públicas de la sociedad civil y comunitarias (Fierro & Fortoul, 2017).

1.2. Antecedentes conceptuales y referenciales

1.2.1. La convivencia armónica como elemento de la calidad educativa

En los centros escolares, es muy común escuchar frases como “se realizará una convivencia” “haremos una convivencia con la comunidad educativa, para mejorar las relaciones interpersonales”, aplicando estos términos al colectivo estudiantil o docente. Estas concepciones que se dan con frecuencia a la convivencia, reflejan que comúnmente se la entiende como algo momentáneo que puede mejorar ante momentos de esparcimiento

esporádicos; es decir, no se contempla la convivencia como parte de la cotidianidad, ni como un proceso social básico entre todos los miembros de la institución (Banz, 2008).

La convivencia armónica es el ideal de las interrelaciones personales en todos los ámbitos, especialmente en el entorno educativo, debido a que en este espacio convergen un sinnúmero de diferencias y particularidades en cuanto a ideas y opiniones, situación que pone a prueba las herramientas personales para enfrentar las dificultades y lograr una convivencia armónica. Por ello, la conceptualización de Barquero (2014), resulta bastante ajustada a esta realidad, en razón de lo cual esta será la base del presente trabajo, porque se sustenta en los principios éticos y normativos que permiten aprender el respeto y el reconocimiento a la diversidad.

Las concepciones sobre la convivencia escolar oscilan entre el conflicto y la conciliación, es decir, entre los encuentros y desencuentros de valores e ideales con el respectivo significado que acarrearán para cada uno de los integrantes de una comunidad. En este sentido, Peña, et al. (2017), explica que los modelos de gestión de la convivencia escolar juegan un papel de control de emociones y responsabilidades frente a unos y otros, quienes desde sus diversos roles contribuyen a la construcción de una convivencia escolar sana y armónica, en el marco del respeto de sus derechos y deberes.

La definición más completa y ajustada al contexto educativo y comunitario, es la planteada por Barquero (2014), ya que se fundamenta en tres pilares básicos: el primero se sostiene en los referentes culturales, éticos y normativos de la comunidad; el segundo se basa en que la convivencia constituye un aprendizaje, por lo que es algo que se enseña y se aprende al convivir; y, el tercero centra su atención en el respeto y reconocimiento a la diversidad, pluralidad y diversas capacidades humanas que se utilizan para relacionarse, valorar y aceptar las ideas y opiniones de los demás.

El análisis surge de la descripción de ¿Cómo es la convivencia escolar? Y cuál ha sido el papel de la familia en relación con la escuela para abordar la convivencia escolar. Hoy existe una gran preocupación por el accionar de los infantes y adolescentes en el ámbito escolar, los elevados índices de violencia escolar, las agresiones físicas y verbales, el acoso escolar (Bullying) y los actos de indisciplina y mal comportamiento en los establecimientos educativos ha generado en las autoridades competentes la necesidad de elaborar estrategias, planes, programas y guías que ayuden a trabajar en los procesos de socialización del estudiante y, por ende, mejorar la

Convivencia Escolar.

Por otro lado, se debe comprender que el desarrollo humano es el fin que persigue la convivencia escolar, utilizando la pedagogía efectiva como base, a la vez que es mediada por la actitud reflexiva, este último elemento permite el crecimiento interior de cada ser y su calidad humana. En el mismo ámbito, una constante auto reflexión permite brindar amor por uno mismo y lo que está a nuestro alrededor (Sánchez & Sánchez, 2018).

Dentro de este ámbito, la convivencia escolar hace referencia a las interacciones que se realizan entre los diversos niveles institucionales escolares, mismos que por su naturaleza pueden resultar en algunas formas de desarrollo, tanto en el ámbito ético, intelectual, como en el socio afectivo. Al enfocarse en esta línea, Carda, et al. (2018), consideran que la escuela no es únicamente un lugar que abre paso a la formación de conocimientos, sino que también permite legitimarse como un espacio para la convivencia pacífica mediante el desarrollo de valores y actitudes.

A pesar de lo mencionado, se debe recalcar que en algunas ocasiones no se promulga la cultura de la paz, y los implicados en la institución escolar muchas veces se involucran en conflictos tanto individuales o colectivos, que en ocasiones generan procesos de violencia. Por último, se comprende que la convivencia lleva en ella diversas tramas complejas, en donde se involucran tanto las relaciones de poder que llevan a influir en el clima emocional, estilos comunicacionales, entre otros.

La convivencia escolar se refiere a las múltiples interacciones que se suscitan entre los grupos o colectivos que forman parte del establecimiento educativo, y que podría incidir significativamente en el proceso de formación de los valores éticos, intelectuales y socio afectivo de los educandas. Desde esta perspectiva, la escuela no es solo un escenario de formación y entrega de conocimientos, sino que se legitima como un espacio para promover actitudes y valores encaminados a desarrollar una convivencia armónica entre los seres humanos; sin embargo, este ideal muchas veces no se alcanza adecuadamente por cuanto existen distintas situaciones y elementos, de índole social o particular, pues ciertos grupos o agentes que interceden en ella se involucran en escenarios de conflicto que, en ocasiones, se gestionan de una manera violenta. Es pertinente añadir, que también la convivencia implica una trama compleja de diversas relaciones entre los actores que participan del proceso educativo

de un establecimiento, constituyendo dinámicas de relación y poder que influyen en el clima emocional, estilos comunicacionales y vinculares, que son propios del lugar donde se reproducen (Cerdea, et al., 2018).

Para asegurar el cumplimiento de lo anteriormente descrito algunos autores abordan el enfoque analítico, puesto que este permite entender las diversas formas de gestión como una perspectiva de análisis, así mismo como un factor clave que va de la mano con los aspectos político-normativos, administrativos y las diversas prácticas pedagógicas de la unidad educativa. Uno de los beneficios de estos acercamientos es que permite la reflexión de la convivencia de tal forma que aborda puntos de vista constructivos a la vez que reconoce la importancia de la formación que deja la convivencia, misma que ocupa una posición céntrica en el aprendizaje actual. Así mismo, se permite generar críticas de los acercamientos reduccionistas que enfocan sus esfuerzos únicamente en la violencia escolar y no en su prevención (Rivero, 2019).

Se considera que el enfoque analítico de la convivencia, permite precisamente abordar las formas de gestión como perspectiva de análisis y como elemento clave para abordar aspectos político-normativos, administrativos y las prácticas pedagógicas de la institución escolar. Este tipo de acercamiento da pautas para reflexionar la convivencia desde puntos de vista más constructivos y de acción educativa, reconociendo el potencial formativo de la convivencia y destacando su posición central en el aprendizaje, así mismo, ofrece elementos para retomar de manera crítica aquellos acercamientos reduccionistas que se centran únicamente en la violencia escolar y que la subordinan a ésta (Rivero, 2019).

La convivencia armónica es el elemento esencial de la calidad educativa, y está relacionada al bienestar de todos en el aula de clases. Desde un enfoque constructivista sociocultural la convivencia armónica es un instrumento educativo que conduce a la disciplina y autodisciplina, permitiendo un relacionamiento interpersonal responsable y comprometido, en función del respeto a los deberes y derechos de cada uno de los integrantes del grupo al que pertenecen; en razón de lo cual, el individuo considera a la escuela como un lugar idóneo que permite su desarrollo integral (Maldonado, 2021).

1.2.2. Aspectos que contribuyen a la mejora de la convivencia escolar

Está claro que la convivencia es una construcción tanto personal como social que va en pro de

un mundo mejor, o al menos así lo afirman una gran cantidad de académicos. Para que la convivencia sea efectiva se involucran valores sociales como la justicia, honestidad, equidad, confianza y valores más personales como el pluralismo y la auto aceptación. El clima escolar influye de manera directa en los estudiantes, dando como resultado un bienestar académico y en aprovechamiento, muchas veces promover el respeto y el aprendizaje entre estudiantes se da por medio del clima escolar, estos últimos son los mismos encargados de denunciar e intervenir en los problemas convivenciales y de agresión (física y verbal). En el ámbito escolar, la violencia ha jugado un papel realmente importante pues por ella han nacido las necesidades de diagnosticar y crear políticas para su prevención (Ramírez & Jaramillo, 2021).

Diversos autores coinciden en afirmar, que la convivencia es una construcción personal y social que pretende la creación de un mundo común, para lo cual se hace necesario vivenciar, entre otros, valores como la equidad, la justicia, la aceptación, el respeto, la confianza y el pluralismo. Por otro lado, la violencia en la escuela ha impulsado la necesidad de diagnósticos y políticas que ayuden a reconocerla y prevenirla. El clima escolar es la variable que más influencia ejerce en el rendimiento de los alumnos, generando un entorno de respeto, que se torna agradable y efectivo; aspectos esenciales para garantizar el aprendizaje significativo entre los educandos, debido a que permiten visibilizar, investigar, denunciar e intervenir en los problemas de convivencia en las instituciones educativas, tales como: la agresión física, verbal, psicológica, y otras formas de discriminación. Por ello, es indispensable implementar estudios y acciones que contribuyan al reconocimiento crítico de la producción intelectual en el campo de la convivencia escolar y los conflictos (Ramírez & Jaramillo, 2021).

Por otra parte, se conoce bien que la escuela es importante para el desarrollo del infante, incluso se dice que esta es el segundo lugar después de la familia como un sitio de socialización. Es por este mismo motivo que en este espacio debe prevalecer la paz, mientras se genera un enriquecedor intercambio humano y se lleva a cabo la aceptación de uno mismo y la sociedad. Se recomienda educar con valores y tomando en cuenta siempre la participación positiva que permite hacer crecer como ser humano y comunidad (Rotman, 2017).

Considerando que la escuela ocupa el segundo lugar (después de la familia) como espacio formal de socialización, es un deber y una necesidad habilitar espacios de concienciación, dando lugar a un fructífero intercambio humano que afiance la individualidad, la aceptación del otro y la posibilidad de poder ser, actuar, interrelacionarse y aprender sin miedo a la mirada

ajena.

En este sentido, Rotman (2017), propone educar en valores para una participación que propicie un crecimiento positivo como individuos y como sociedad, pensando en que no hay aprendizaje y tecnología que no dependa de su apropiación, y no hay apropiación que no dependa de los valores del usuario o aprendiz. Si se logra la total comprensión y asimilación de la diversidad y la diferencia como valores innatos fundamentales para la convivencia humana, se podrá educar en el conflicto y desarrollar herramientas que permitan abordar y resolver los mismos con mayor creatividad y satisfacción, lo cual repercutirá en una convivencia armónica en el espacio educativo. En síntesis, este es el objetivo que persigue la educación de calidad.

Son varios los aspectos que inciden en el resquebrajamiento de las relaciones personales entre los miembros de la comunidad educativa, tales como: la falta de empatía, las luchas de poder, entre otras que podrían resumirse en cualquier forma de exclusión; situaciones que al no ser atendidas y solucionadas a tiempo, producen un agravamiento que puede ser difícil de solucionar (EDUforics, 2017).

Hablar de una mejora de la convivencia escolar, es centrarse básicamente en la capacidad de comunicación y en la resolución pacífica de los conflictos propios de la interacción humana. La convivencia escolar es el principio fundamental de la dimensión educativa, por lo que una mera reflexión al respecto no es suficiente, pues se trata de vivirla en todos los ámbitos de la actividad educativa (Gutiérrez & Pérez, 2015).

Al hablar de las experiencias vitales es importante saber que éstas se generan en el núcleo familiar, durante la convivencia entre padres e hijos y con los agentes más cercanos a nuestro círculo, hermanos, primos y tíos. En este momento se construyen conexiones familiares que empujan a la mejora de las habilidades intra e interpersonales, además de adquirir cualidades que constituyen la personalidad, prejuicios y creencias. Luego de la etapa familiar se genera otro momento importante para la vida social, que es el ingreso a la escuela, aquí existe mayor conexión con agentes de la misma edad y jerarquías de poder más marcadas. La institución educativa se convierte en la principal promotora del proceso de enseñanza y aprendizaje, y no únicamente por la generación de conocimiento, sino que por su aporte en la formación de valores e identidad personal del estudiante. Por esta razón, es indispensable que la educación sea inclusiva y ética, para obtener una educación de calidad donde los estudiantes sepan aplicar

la democracia y la convivencia adecuada (Benítez, 2011).

Al interior de la familia se originan las principales experiencias vitales de socialización, en razón de la convivencia con sus padres, hermanos y más familiares, allí se construyen y desarrollan las primeras habilidades y destrezas para la interrelación con sus semejantes, que se configuran a través de conductas, valores, actitudes, ideas y prejuicios propios del contexto en el que viven. Con este bagaje familiar, los niños llegan a la escuela, para continuar su formación como ser social; allí se encuentran con un nuevo escenario en el que deben interactuar y convivir con otras personas, otras exigencias y metas. El centro educativo conlleva un proceso formal de enseñanza-aprendizaje, en el que además de conocimientos, se adquiere capacidades sociales, valores y actitudes básicas para su interrelación social, que aporta al desarrollo de la identidad del educando (Benítez, 2011).

Así pues, cuando se desea garantizar las conductas individuales sin que se afecte al colectivo, se debe acudir a la creación de reglas y normas de convivencia, con el fin de garantizar el cuidado individual de cada miembro de la comunidad y evitar que los intereses individuales dañen a los demás. Ahora bien, en el ámbito educativo estas normas de convivencia no son únicamente palabras sueltas o sobre entendidas, sino que además debe encontrarse -según algunos autores- en la planificación de cada docente, representada con acciones que estén destinadas a la convivencia mientras se encuentran entre los métodos de su especialidad (Barrios & Quiroz, 2019).

En este sentido, es preciso, en la mayoría de los casos innovar con actividades dirigidas a la convivencia, con una comunicación integral y efectiva, mediante el uso de metodologías diseñadas al bienestar común, puesto que, la convivencia esencialmente es cohabitar los unos con los otros, pero con una prevaleciente igualdad y equidad, en un espacio en el que reine el respeto, la paz y la justicia. En términos lingüísticos la palabra convivencia aparece comúnmente ligada a la democracia moderna, ya que se conoce que sin democracia no existe convivencia, y viceversa. En este sentido, nace la importancia de incluir la convivencia ciudadana entre las actitudes fundamentales que se preparan en la escuela o colegio, misma que permite que los niños y jóvenes participen activamente en la política que los rodea, en la elección de sus líderes, su control de cumplimiento, y en la lucha por el cumplimiento de sus derechos (Barrios & Quiroz, 2019).

Asimismo, para garantizar que las conductas individuales no afecten el colectivo y la sana convivencia interna, se hace absolutamente necesario en cualquier organización establecer las reglas o normas de conductas que garanticen a su vez el cuidado individual de cada integrante de la comunidad. En este aspecto, se resalta que se tienen que incorporar en la planificación de cada docente acciones que fomenten la convivencia, cultivarlos en las actividades específicas y en los métodos generales de su especialidad, ampliando el sentido educativo de ésta. En ciertos casos, será preciso decidir actividades especialmente dirigidas a una convivencia donde la comunicación sea bien vista, para lo cual es conveniente que formen parte de una filosofía educativa y de una metodología que impregne toda la actividad.

La convivencia, en su sentido más básico, es un Vivir en compañía de otro u otros, cohabitar; pero en un sentido más preciso habría que delimitar las condiciones de este vivir para que fuera igual al de otros, esto es, para que sea en realidad vivir con el otro y no a expensas de o simplemente cerca de. La educación para la convivencia ciudadana debe, pues, preparar a los jóvenes para que se involucren activamente en la vida cívica y política, participen en la elección de sus líderes y en el control de éstos, así como en la toma de decisiones para la mejora individual y social de las condiciones de vida. En este sentido, el constructo de convivencia se utilizó por primera vez a comienzos del siglo XX para describir la Edad de Oro española, en la cual los judíos, católicos y musulmanes cohabitaban de forma pacífica en el mismo territorio. Así, desde los primeros tiempos, el significado otorgado a la convivencia se vinculó a la organización vida comunitaria armónica que respeta las diferencias (Barrios & Quiroz, 2019).

Los directivos, docentes, padres de familia y personal en general, tienen la responsabilidad de reflexionar sobre sus comportamientos, actitudes y compromisos, para tratar de identificar las falencias que impiden una sana convivencia; siendo éste el punto de partida para fortalecer las relaciones entre el grupo. En forma más amplia un aspecto que contribuye a mejorar la convivencia escolar es la educación para la paz, como eje transversal del proceso educativo (Gutiérrez & Pérez, 2015).

1.2.3. Fundamentos teóricos de la comunicación institucional

La comunicación no es considerada como un instrumento, puesto que crear experiencias y a su vez relaciones conlleva un tiempo significativo, más bien la comunicación es catalogada como un proceso analítico estratégico en el que sus factores permiten que se establezcan sistemas de

mejora de forma continua en base a sus mediciones y evaluaciones, esto se traduce al apoyo de decisiones en el desarrollo social, cultural, político, socioeconómico. Apolo, et al. (2017), enfatizan que la comunicación ha sido considerada como uno de los principales pilares para el trabajo colaborativo, debido a su cualidad de fortalecerse mediante los lazos, experiencias, vínculos y emociones; por esta razón, el hecho de que las personas son seres sociales, en su convivir generan mayor cotidianidad y la comunicación, se requiere un aprendizaje que se sustente en una metodología integradora.

Para construir relaciones y experiencias se emplea tiempo y esfuerzo, razón por la que la comunicación no es un instrumento, sino una disciplina que debe ser tratada como un proceso basado en un análisis exhaustivo que permite instaurar procedimientos de mejora continua que faciliten y viabilicen las decisiones en el desarrollo económico, político, educativo, social y cultural de los actuales contextos. La comunicación es uno de los pilares del trabajo colaborativo, por cuanto, se fortalece gracias a la construcción de vínculos, emociones y experiencias; las personas como seres sociales, se conforman en el cotidiano, desde sus experiencias, tramas y contextos. Dado que la comunicación articula la convivencia, pero sobre todo permite construir y formalizar realidades compartidas, exige un desarrollo mediante una metodología integradora que genere resultados significativos (Apolo, et al., 2017).

Desde otro ángulo, la comunicación institucional, según la define Hernández, et al. (2021), es un sistema que coordina mediante el público y la institución a la vez que estos actúan con el fin de facilitar la obtención de algunos objetos específicos, de tal manera que contribuyen al desarrollo nacional. Los autores, sostienen que el desarrollo local es visto como un proceso de construcción en el ámbito social que permite el cambio estructural desde una perspectiva mayormente innovadora de su entorno territorial, misma que es liderada por gobiernos locales que mediante su capacidad de gestión crean políticas públicas, entre otras herramientas, de las cuales resaltan los proyectos con un enfoque al aprovechamiento de recursos de carácter exógeno y endógeno. Todo esto posee una invaluable participación ciudadana y eleva la calidad de vida de la población.

En este punto, es oportuno precisar algunos aspectos relacionados con la comunicación institucional, la cual para Hernández, et al. (2021), un sistema coordinador entre la institución y sus integrantes que se relacionan e interactúan para proporcionar un ambiente idóneo para la consecución de los objetivos específicos propuestos, con la finalidad de contribuir al desarrollo

de la comunidad y la sociedad. En tanto, el desarrollo local se define como el proceso de construcción social y cambio estructural que, desde un entorno innovador territorial y liderado por los gobiernos locales, desarrolla capacidades para gestionar políticas públicas, estrategias, programas y proyectos orientados a aprovechar recursos endógenos y exógenos, fomentando transformaciones económicas, sociales, naturales y político-institucionales en las localidades sobre bases sostenibles, con una activa y protagónica participación ciudadana, en función de elevar la calidad de vida de la población.

La comunicación institucional escolar es un tema que ha generado amplios debates que se inclinan en diversas direcciones, siendo la exclusión una de las principios más analizados, por supuesto, que esta exclusión abarca a todos los grupos y colectivos inmersos en la comunidad educativa. Según Henao, et al. (2017), “las principales claves de la inclusión residen en las dinámicas institucionales de las escuelas y en las prácticas de sus profesionales, las cuales requieren ser respaldadas por las políticas e inversión educativas” (p. 12).

Un adecuado clima relacional, motivador, positivo, activo, cooperativo y participativo, en el que los errores y aciertos sirvan de base para un proceso comunicativo constructivo, es el cimiento de una convivencia armónica en el centro educativo, en la cual los docentes y los educandos son los protagonistas. Por ello, es importante que los “docentes participen activamente con una concepción en la comunicación educativa que le ayude a la formación de valores y ejercer la afectividad con la comunicación educativa que debe establecer con los estudiantes y padres de familia” (Moscoso & Iglesias, 2019, p. 54).

1.2.4. Comunicación asertiva para fortalecer la convivencia

La comunicación es la base de la interacción humana, por lo que constituye el pilar fundamental en toda comunidad. Una comunicación positiva y asertiva influye en las relaciones personales. Corrales, et al. (2017), explican que la comunicación asertiva, indica una forma eficiente en la utilización de los diversos componentes verbales, no verbales y para verbales de la comunicación; esta forma de comunicación se relaciona con la capacidad de expresarse apropiadamente en diferentes contextos cultura y situaciones.

En otras palabras, un comportamiento asertivo involucra un conjunto de ideas, emociones, acciones y pensamientos que ayudan al individuo a alcanzar sus objetivos personales de una

manera socialmente aceptable (Corrales, et al., 2017). Un estudio respecto de la incidencia de la comunicación asertiva en la convivencia escolar armónica, en el que Torres (2019), analiza la importancia de una adecuada comunicación para lograr relaciones interpersonales sanas, y como resultado demostró que existe una significativa relación directa entre la dimensión de la comunicación verbal y no verbal y la convivencia saludable.

Así mismo, se considera que debe existir una relación bidireccional entre el docente y el estudiante, esto hace referencia a una enseñanza en donde cada maestro influye en el traspaso del conocimiento, brindando los recursos necesarios para su replicación, pero es el propio estudiante quien se permite crear nuevo conocimiento tras la generación de sus propias teorías, esta técnica permite el perfeccionamiento continuo del pensamiento del estudiante. La comunicación asertiva permite representar la efectividad que llega a poseer el maestro al momento de brindar los conocimientos y la forma en la que las herramientas que da al estudiante facilitan la generación de conocimiento propio. Conjuntamente, se entiende que la clave para las relaciones efectivas entre docentes y estudiantes es la comunicación asertiva bidireccional ya que promueve actitudes de autonomía y reflexividad en donde los estudiantes influyen en sus propias destrezas y a la vez aprenden a no ser dependientes en el conocimiento (Solórzano, 2018).

Se destaca que la relación docente – estudiantes, se debe llevar a cabo bajo la aplicación de un proceso bidireccional, donde la enseñanza de los maestros fluye hacia la recepción del aprendiz, quien al captar los conocimientos construye sus propias teorías, transformando su pensamiento a uno más elevado que le permite perfeccionarse continuamente. La comunicación asertiva, en teoría, representa la efectividad en cuanto a la forma de comunicarse e interactuar de los docentes con los estudiantes, en el marco del proceso educativo áulico, que con base a sus estrategias promueve la construcción de aprendizajes significativos por parte de los educandos, de allí que esta clasificación comunicacional puede tener un impacto significativo en la consecución de los fines de la normativa educativa.

El criterio expresado en el párrafo anterior, constituye una novedad de gran importancia para determinar la existencia de una relación directa entre las estrategias y técnicas de la comunicación asertiva bidireccional con la construcción del espíritu crítico, reflexivo por parte de los estudiantes, con el fin de orientarlo al aprendizaje auto dirigido, cuyo resquebrajamiento puede ocasionar impactos negativos en la calidad del sistema de la educación. La comunicación

asertiva, es entonces la clave para fomentar buenas relaciones entre docentes y estudiantes, ya que es un factor indispensable para incentivarlos a la formación de hábitos de autonomía educativa, debido a que ambas variables tienen sujeción directa con los criterios de reflexividad, criticidad y creatividad, que a su vez son incluyente en el desarrollo de destrezas y capacidades, establecido como uno de los objetivos del buen vivir (Solórzano, 2018).

Para concluir acerca de la comunicación, es comprensible considerarla como el principal vínculo entre el entorno y el individuo, que se dirige al mantenimiento de una convivencia efectiva que se genera tras el acuerdo verbal y preciso. El mundo en el que vivimos posee a la comunicación como un tipo de capacidad que representa a los seres humanos y que se ha desarrollado con el fin de permitirlos interactuar entre los diferentes contextos sociales. Algunos autores establecen que la eficiencia de la comunicación en su mayoría se desarrolla de forma pasiva y agresiva, esto establecido como la actitud que se tiene mediante la comunicación entre dos sujetos para su relación tanto de forma verbal como extra verbal, esta última indicando al lenguaje corporal, gestos y expresiones faciales y el tono de voz. De la misma forma, algunos autores establecen que para que el capital humano este encaminado a un buen desarrollo es fundamental apuntar a la comunicación asertiva (Peñañiel & García, 2021).

El principal vínculo que posee la persona y su entorno, es la comunicación, que se da con el propósito para la convivencia entre pares; haciendo un trueque verbal de lo que considera vital y de las expresiones abstractas. El mundo actual tiene a la comunicación como una habilidad que caracteriza a los seres humanos para interactuar en los diferentes contextos sociales, con el transcurrir de los tiempos, se ha ido desarrollando a través de la era digital que se vive. La eficiencia en la comunicación se desarrolla entre un modo pasivo y otro activo, es la actitud que se tiene frente a otro sujeto, se exterioriza en el lenguaje verbal y extra verbal, como es el lenguaje corporal, el tono de la voz y los gestos, valorando y respetando los derechos del otro, por lo que, el individuo que acoge el mensaje no debe sentirse agredido o perjudicado. En la actualidad, en una institución mediada por la diversidad y pluralidad, mantener la comunicación asertiva, constituye el pilar principal para que el capital humano sea encaminado a desarrollar de manera eficiente la misión y los objetivos planteados por la misma (Peñañiel & García, 2021).

1.2.5. Estudios sobre convivencia en el contexto escolar

La importancia de lograr una convivencia armónica en el contexto escolar, se refleja en los múltiples estudios e investigaciones que se han desarrollado frente a la búsqueda de fortalecer este trascendental elemento de la vida humana. Estudiar trabajos similares al tema que nos ocupa, permite sostener una mirada crítica frente al problema, lo que a su vez servirá de apoyo para el desarrollo y la propuesta de mejora del mismo. Sin embargo, es necesario destacar que la mayoría de trabajos encontrados se ajustan al ámbito de la convivencia escolar entre estudiantes, y son escasos aquellos que se refieren concretamente al colectivo docente. A continuación, se mencionan algunos de estos estudios, enfocando el objetivo, la metodología y las principales conclusiones a que sus autores llegaron.

El estudio realizado por García, et al. (2016), sobre los docentes como clave en la construcción de la convivencia escolar, explica la inminente preocupación de las comunidades educativas frente a los problemas suscitados como resultado de una deficiente gestión de la convivencia en las aulas de clase; por tal razón, los autores persiguen el objetivo de describir e interpretar los problemas más recurrentes asociados a la indisciplina y a la convivencia escolar, analizando el problema desde la percepción del colectivo docente, en función de sus formas de disciplinar y de los modelos conductuales que presentan ante sus alumnos.

Una investigación inherente a la convivencia escolar y su impacto en el proceso de enseñanza -aprendizaje de alumnos de educación básica, demuestra la fuerte incidencia de la convivencia en el proceso educativo del aula. Entre los problemas detectados en el trabajo, se mencionan: una educación con escasez de contenidos respecto de actitudes y valores; y la presión social que experimentan los estudiantes en su entorno. Pero, por otra parte en el análisis se determina que los estudiantes del centro escolar, se encuentran interesados y motivados por aprender más sobre temas de convivencia saludable y con ello fortalecer sus actitudes positivas frente a las interacciones con sus semejantes (Navarrete & Hernández, 2017).

1.2.6. Análisis internacionales sobre la convivencia en centros educativos

Ahora bien, por otra parte es necesario resaltar que Unicef y Plan internacional han publicado en sus respectivos medios de difusión informes sobre violencia escolar en América Latina y el Caribe con el fin de aportar a su prevención mediante el uso de buenas prácticas. En la misma

línea, entidades como el instituto iberoamericano de Derechos Humanos presento información acerca de los diversos esfuerzos que los países iberoamericanos han realizados con el fin de combatir la violencia en el ámbito escolar a la vez que velan por la convivencia escolar. Además la Red de Gestión educativa presentó *'La convivencia en los centros educativos de educación básica en Iberoamérica'* diversas reflexiones que rondan alrededor de la convivencia escolar así mismo en ella se establece su funcionalidad al considerarla como el factor más importante de un aprendizaje equitativo (Díaz & Sime, 2016).

Unicef y Plan Internacional (2011) también han publicado un informe sobre violencia escolar en América Latina y el Caribe que busca sistematizar buenas prácticas con el fin de prevenirla. Así mismo, el Instituto Iberoamericano de Derechos Humanos, en el X Informe Interamericano de la Educación en Derechos Humanos, Desarrollo en las políticas de convivencia y seguridad escolar con enfoque de derechos (IIDH, 2011), recoge y sintetiza los esfuerzos que los países de la región han hecho en torno a la convivencia y la prevención de las violencias en el medio escolar.

Igualmente, en el Informe de la Red de Gestión Educativa, se presentan reflexiones sobre la convivencia en los centros educativos, partiendo de la premisa que la concibe como un factor fundamental para que se propicien aprendizajes. El informe recoge la visión de 46 especialistas de 15 países iberoamericanos sobre las formas de entender y promover la convivencia escolar.

Es aquí en donde aparece el concepto de prácticas de responsabilidad, las mismas que pueden definirse como formas complejas de actividad humana que se encuentran en entornos históricos, institucionales, entre otros, estas orbitan alrededor de una participación establecida de tal forma que la misma se encuentra en función de intenciones que están en pro de las necesidades interconectadas y así mismo, mantienen una repetición constante que generan espacios privilegiados de aprendizaje de manera colectiva para la armonía (Díaz & Sime, 2016).

Por otra parte, la gestión de la convivencia permite constituir un parámetro esencial para la calidad educativa, esto debido a la esencia de las relaciones interpersonales entre los involucrados en el aprendizaje. Ahora bien, esto puede ser examinado desde dos frentes distintos: por un lado la convivencia inclusiva, misma que permite valorar la diversidad de todos y cada uno de los alumnos manteniendo como meta central la erradicación de la exclusión social que se da a partir de diferencias físicas e ideológicas; la convivencia democrática, trata de

enfocarse en las capacidades reflexivas y herramientas de compañerismo que desemboquen en un acuerdo de resolución de conflictos (Fierro & Fortoul, 2017).

Las prácticas de responsabilidad: entendidas como las formas complejas de actividad humana situada en entornos históricos, culturales, sociales e institucionales determinados, las cuales suponen una participación concertada en función de propósitos que atienden necesidades compartidas y cuya repetición constante las torna en espacios privilegiados de aprendizaje colectivo para la convivencia, es decir, relativos al cuidado de sí mismo, de los otros y del mundo que les rodea.

La gestión de la convivencia: La convivencia conforma el aspecto central en lo que se refiere a la calidad educativa, debido a que se centra en la naturaleza de las interrelaciones entre los educandos y los educadores, en función del aprendizaje. Para su análisis se toma en cuenta, por una parte la convivencia inclusiva que implica el apoyo a la diversidad en el aula, eliminando la exclusión de cualquier tipo; por otra parte se considera la convivencia democrática como una propuesta de desarrollo integral en el que se potencia las habilidades reflexivas para el trabajo en equipo, y resolver los conflictos pacíficamente, mediante la regulación de acuerdos para una convivencia saludable (Fierro & Fortoul, 2017).

Las investigaciones sobre la convivencia armónica en el contexto escolar, son un tema de constante preocupación, por lo que se han realizado en diversas regiones y países. Un trabajo de gran relevancia desarrollado al respecto, por Fierro & Carbajal (2019) con base en estudios en la región latinoamericana, enfoca como base de la convivencia escolar, “la perspectiva de la justicia social adaptada a la educación y lo operacionalizan en tres ámbitos de la vida escolar: pedagógico-curricular, organizativo-administrativo y socio-comunitario” (p. 9).

Ahora bien, Alvarado, et al. (2021), explica que la comunicación asertiva es parte vital del buen desarrollo institucional de cada institución educativa, pues la misma es la destreza para impulsar y mantener las pláticas que generan un ambiente adecuado para que las autoridades responsables aporten al desarrollo de la institución. En este ámbito, resulta relevante que se distingan las instituciones como una entidad y al lenguaje como el encargado de formar las vías de comunicación.

Pues otro de los puntos de vista de la comunicación asertiva asegura que está diseñada como

un modelo que optimiza las diferentes prácticas que tienen como único fin favorecer a las relaciones interpersonales en las etapas correspondientes. De igual forma en una institución el líder es el encargado de desempeñar una actitud preponderante en sus subalternos, de tal forma que este se encarga de orientar las acciones del colectivo enfocándose siempre en el objetivo específico común, esto se traspa a la vida escolar al catalogar a las autoridades como las principales encargadas de fortalecer la comunicación asertiva (Alvarado, et al., 2021).

A nivel mundial, la comunicación asertiva representa un rol crucial por su protagonismo en el desarrollo institucional de las unidades educativas; la UNESCO (2011) conector de este influjo insiste que la comunicación es la destreza de impulsar y sostener pláticas para generar un ambiente que permita a las autoridades y docentes concebir actividades que ayuden en lograr el desarrollo de la institución; por ende, es necesario distinguir a la institución como una entidad y el lenguaje como formador de vías comunicacionales. La comunicación asertiva, como un modelo para optimizar prácticas que inicien, favorezcan y desarrollen las relaciones interpersonales en diferentes etapas a través del tiempo; además, en una institución educativa, quienes deben fomentar una correcta manera de comunicarse recae sobre las autoridades (Alvarado, et al., 2021).

Un líder es quien desempeña preponderancia sobre sus subalternos, es la persona que orienta a los demás para alcanzar un objetivo en específico con el propósito de que todos se sientan comprometidos en cada parte del desarrollo del proceso, en consecuencia, en una unidad educativa quienes personifican la autoridad institucional son ejemplo de cómo se debe empezar y fortalecer la comunicación asertiva entre estos y los docentes. Alvarado, et al. (2021), las autoridades y docentes deben apoyar en establecer vínculos de compañerismo; sin embargo, la experiencia, demuestra que el más fuerte impedimento para que esto se lleve a cabo, radica del lado de las autoridades; consecuentemente, son estos los que habrán de trabajar con mayor empeño en modificar el modo de comunicación que adoptan con sus compañeros docentes.

1.3. Antecedentes contextuales

1.3.1. La convivencia escolar, abordada en el ámbito ecuatoriano.

En Ecuador, la convivencia escolar se encuentra reglamentada mediante códigos, y se dirige

mediante una política nacional de convivencia escolar; sin embargo, esto no garantiza una convivencia armónica en todos los establecimientos educativos. La finalidad de la Política Nacional de Convivencia Escolar consiste en fortalecer los mecanismos de protección integral y convivencia armónica en el contexto escolar, a través de procesos educativos estructurados y participativos, dirigidos hacia al buen trato, la resolución pacífica de conflictos y el establecimiento de prácticas ciudadanas y respetuosas, en las relaciones interpersonales de los integrantes de la comunidad educativa (Ministerio de Educación del Ecuador, 2021).

El rendimiento y la convivencia escolar son dos variables que se relacionan, además son dos temas de constante preocupación entre la comunidad educativa. Los hallazgos realizados mediante un estudio desarrollado en la provincia de Los Ríos, por Toscano, et al. (2019), explican que las buenas relaciones interpersonales entre los integrantes “de la comunidad educativa generan un clima de convivencia armónica en los salones de clase e instituciones escolares, que estimula la mejora del rendimiento escolar como indicador de la pertinencia y calidad de la enseñanza brindada a los educandos” (p. 63).

El código de convivencia en el instrumento escolar oficial en Ecuador, en el que se recogen y establecen los acuerdos que dirigirán las interrelaciones entre los miembros de la comunidad educativa, por lo que la elaboración de este documento requiere la implicación y participación de todos sus integrantes, de tal forma que su validez y eficacia se mide en función de su utilidad para plasmar los intereses, necesidades y problemas de la comunidad educativa, con lo cual garantiza relaciones humanas armónicas en el aula (Miño, 2020).

Conclusiones parciales del capítulo

A partir de la sistematización teórica del objeto y campo de la investigación, se puede concluir en primera instancia que la evolución historia del término “convivencia escolar” se centra en el paso de una definición genérica a una incorporación de aspectos y valores más profundos que van más allá de la ausencia de la violencia. Actualmente, se dirige a los aspectos más relevantes e internos de las interrelaciones entre los miembros de la comunidad educativa. Por tanto, un programa sustentado en la comunicación institucional puede mejorar la convivencia escolar en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje.

Finalmente, la presente investigación, asume como definición de convivencia armónica a la práctica mediada por la comunicación institucional positiva y asertiva, sustentada en las buenas practicas basadas en políticas de convivencia y seguridad escolar con enfoque de derechos (Díaz & Sime, 2016). Mientras que la comunicación institucional es considerada como un proceso analítico estratégico, que conlleva a un sistemas de mejora en la convivencia armónica escolar Apolo, et al. (2017).

CAPÍTULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, se detallan los procedimientos metodológicos aplicados en el desarrollo del estudio investigativo, mediante los cuales se pretende alcanzar los objetivos, dar respuesta al problema, a las preguntas de investigación, y sustentar el programa que forma parte de la solución propuesta para abordar la problemática. En este apartado, se definen: tipo de estudio, paradigma en el que se sustenta el trabajo, la población y universo, los métodos teóricos y empíricos, y las técnicas e instrumentos que formaron parte del proceso.

2.1. Perspectiva metodológica de la investigación. Tipo de investigación y tipo de diseño

El presente estudio, circunscrito en el campo de investigación de la comunicación institucional, se sustenta en el enfoque de investigación del paradigma sociocrítico, debido a que este desarrolla una visión global y dialéctica de la realidad; aspecto que en el tema de la convivencia armónica en el contexto educativo se ajusta muy bien, ya que se requiere precisamente un análisis reflexivo y participativo de la realidad, con cuya base se podrán realizar cambios favorables que enriquezcan el entorno y la convivencia educativa, favoreciendo a toda la sociedad. Por otra parte, al realizar un estudio de la convivencia armónica en el ámbito educativo, se abordan una serie de elementos sociales implícitos, que ameritan crítica y reflexión, por parte de todos los miembros de la comunidad; por ello, es indispensable un proceso participativo. El paradigma sociocrítico se relaciona perfectamente al tipo de investigación planteada, debido a que promueve este tipo de participación, mismos que conllevan a fortalecer los procesos socioeducativos otorgándoles significatividad y utilidad social.

La investigación a desarrollar, cuyo objeto de estudio es la convivencia armónica, se circunscribe en el paradigma sociocrítico, porque se fundamenta en la reflexión crítica de un problema social. El estudio se sujeta a este paradigma, desde el punto de vista ontológico, debido a que sus bases socio-críticas promueven transformaciones sociales en función de los problemas comunitarios (Alvarado & García, 2008); y siendo un paradigma que supera la división entre lo cualitativo y lo cuantitativo, el paradigma sociocrítico se acerca más a la interpretación de la realidad social y educativa (Ricoy, 2006). Este criterio, se aplica al trabajo, en función de que este paradigma, analizado desde el aspecto ontológico, facilita el análisis del

problema, mediante una investigación participante, que involucre a todos los actores de la comunidad educativa; permitiendo una interpretación de la realidad que conlleve a la transformación.

Al respecto, Grijalba et al. (2020), señalan que considerando la convivencia como factor clave en la educación; en lo epistemológico, el paradigma sociocrítico, es relevante, porque resulta indispensable, abrir caminos de reflexión y criticidad, que conlleven a un pensamiento socialmente crítico, que sea el fundamento de las decisiones tomadas a favor de la comunidad; es decir, el pensamiento sociocrítico promueve un sistema justo, por lo que es imperante analizar el rol de la ideología en la praxis educativa (Sánchez, Paradigmas de la investigación educativa, 2013).

Desde la perspectiva epistemológica, este paradigma, en su la dimensión de la relación sujeto-objeto, es aplicable al tema de estudio, porque este pensamiento se centra en la formación y educación significativa de los individuos, quienes finalmente la utilizan en pro del bienestar social común, siendo capaces de cuestionar, reflexionar y transformar su realidad utilizando una ideología que promueva una educación justa y por consiguiente una sociedad mejor. En lo metodológico, es pertinente centrarse en las ventajas que ofrece este paradigma, entre las cuales resaltan, la reflexión amplia del quehacer educativo y su relevancia en la construcción de conocimientos, mediante una perspectiva democrática que propicia la interacción y participación de la comunidad en el proceso, lo cual le da un carácter revolucionario y transformador (Unzueta, 2011). Pues, las escuelas son espacios democráticos, que forman al sujeto y lo preparan para protagonizar el cambio social (Contreras, 2019).

En tal sentido, se considera factible aplicar estas ventajas al tema de estudio, debido a que despliega una visión global y dialéctica de la realidad; y en el tema de la convivencia armónica en el contexto educativo, requiere precisamente un análisis reflexivo y participativo de la realidad, con cuya base se podrán realizar cambios favorables que enriquezcan el entorno y la convivencia educativa, favoreciendo a toda la sociedad. Realizar un estudio de la convivencia armónica en el ámbito educativo, es abordar una serie de elementos sociales implícitos, que ameritan crítica y reflexión, por parte de todos los miembros de la comunidad; por ello, se requiere un proceso participativo. El paradigma sociocrítico se ajusta perfectamente al tipo de investigación planteada, debido a que promueve este tipo de participación, mismos que

conlleven a fortalecer los procesos socioeducativos otorgándoles significatividad y utilidad social.

Respecto de la metodología asumida, la Investigación Acción Participativa (IAP) cumple con los requerimientos del tema, pues de acuerdo con su metódica es de carácter propositivo y busca generar soluciones en función de los problemas encontrados, con el fin de transformar su propia realidad. Este tipo de investigación, genera conocimiento, con base a los aportes de cada uno de los sujetos participantes de la investigación, con cuyo fundamento se fortalece el colectivo objeto del estudio (Orozco, 2016).

Además, la IAP genera conciencia socio-política, entre los participantes, y provee un contexto definido para involucrar a los miembros de la comunidad (Balcázar, 2003), con cuya base es factible realizar propuestas o proyectos encaminados a mejorar la situación problemática detectada, desde la necesidad y perspectiva de los miembros de la comunidad involucrada en el proceso investigativo.

Esta metodología, forma parte del paradigma sociocrítico, y se preocupa por identificar los problemas sociales o educativos, para darles solución. Por su parte, la crítica social, con carácter autorreflexivo, es una característica clave del paradigma sociocrítico, que promueve la construcción de conocimientos inherentes a los intereses que se originan de las necesidades de los grupos o colectivos participantes en las investigaciones, saberes que se direccionan a transformar su entorno social o comunitario (Urrego & Rodríguez, 2019).

En cuanto a la aplicabilidad del tipo de investigación seleccionado, es pertinente resaltar que la IAP, es útil al desarrollo de la investigación, debido a que sus fines, facilitan la identificación de la problemática que se suscita en la institución educativa en la que se ejecuta el estudio, desde las percepciones de todos los actores involucrados, con cuya base se plantean las alternativas de solución. Es decir, constituye un apoyo fundamental para el diseño de la propuesta direccionada a fortalecer la convivencia armónica en la institución.

En síntesis la IAP, es una opción metodológica de mucho valor, porque, permite la expansión del conocimiento, y además, genera respuestas concretas a problemáticas planteadas por los investigadores y coinvestigadores en el momento de abordar una problemática (Colmenares, 2012). Asimismo, para otros autores, constituye un modelo psicosocial de intervención, ya que

es ideal para los estudios inmersos en el paradigma sociocrítico (Sirvent & Rigal, 2012), como es el caso del presente estudio, debido a que propicia un acercamiento a la realidad social o comunitaria abordada, a través de la cooperación entre los actores sociales implicados; con lo cual resulta más viable estudiar las probabilidades para realizar cambios significativos dentro de la comunidad.

2.2. Población

Para definir la unidad de análisis, es imprescindible enfocar el concepto de unidad en el proceso investigativo, Azcona, et al. (2015), explica que este se refiere “a un dominio circunscripto y diferenciable con propiedades inherentes. Dominio también delimitado, en tanto podemos trazar una especie de frontera que individualice una totalidad y la distinga de otras entidades” (p. 69).

Por otra parte, el análisis hace referencia a que “la unidad definida es pasible de conocerse siguiendo algún tipo de procedimiento de indagación. Es decir que, al pretender analizar una unidad, estamos suponiendo que ésta es inteligible y que para lograr conocer algo de ella debemos aplicar determinados procedimientos” (Azcona, et al., Dorati, 2015, p. 69). Entonces,, se puede decir que la unidad de análisis, pueden ser personas, individuos, o productos de ellos, que representa una categoría analítica (Barriga & Henríquez, 2011).

Por su parte, la población de estudio es un conjunto de personas, casos, definido, limitado y accesible (Arias, et al., 2016), agrupados en función de criterios predeterminados; de los cuales se desea conocer algo en un proceso investigativo (López, 2004). Tanto la población, como la muestra tienen carácter inductivo, que busca que la parte observada (muestra) sea representativa de la realidad (población) (Ventura, 2017).

Al respecto, la presente investigación, está conformada por una población, comprendida por 21 docentes de planta del Colegio de Bachillerato Pasaje. El tiempo que durará el proceso investigativo es de 5 meses, correspondientes al segundo quimestre del año lectivo 2021-2022. Las características de la población a estudiar, son: profesores y profesoras que laboran por un lapso de tiempo de 5 años en adelante, los mismos que ejercen la función de docentes titulares (de planta). Estos aspectos permiten realizar un estudio significativo en el ámbito de la convivencia armónica entre los integrantes del colectivo docente.

2.3. Métodos de la investigación

2.3.1. Métodos del nivel teórico

Para llevar a cabo la investigación y en especial identificar las relaciones esenciales de su objeto de estudio, se utilizaron los siguientes métodos teóricos: inductivo-deductivo, análisis y síntesis, histórico-lógico y de modelación, los que se detallan a continuación:

Los métodos inductivo-deductivos, son considerados métodos de inferencia que se fundamentan en la lógica, y se relacionan con el estudio de los hechos particulares. Para Rodríguez (2007), la investigación inicia con el estudio individual de un hecho o problema, lo cual permite identificar y analizar principios o fundamentos teóricos implicados, que sean de aplicación universal y validez comprobada, para finalmente aplicarlos a hechos particulares.

Estos métodos, explican la naturaleza de los fenómenos observados es el objetivo fundamental de toda ciencia (Villarreal, 2001); por ello, a través de este método, se realizará en primera instancia el estudio individual de los hechos o situación problemática, con los cuales se analizar los principios teóricos que intervienen en la situación, luego se estudiará su validez para aplicar dichos principios a la propuesta de mejora del problema. En la investigación inductiva se llega a conclusiones observando ejemplos y generalizando en función del problema; mientras que en razonamiento deductivo, se identifican las premisas para llegar a la conclusión (Dávila, 2006).

Además, la conjugación de estos métodos propicia la generación del conocimiento de los hechos y de los postulados que los sostienen, y es precisamente este punto, la clave que dirigirá la propuesta que se pretende diseñar, por cuanto es necesario conocer ampliamente los factores inmersos en la problemática; además, los métodos inductivos se desarrollan eficazmente en las investigaciones de enfoque cualitativo, como el que se enmarca en este trabajo (Abreu, 2014). Los estudios internacionales nacionales y locales, analizados en la fundamentación teórica, permitieron inducir conclusiones a partir de las investigaciones realizadas por varios autores, las mismas que conllevaron a generalizaciones validas al problema planteado. Una vez reconocidas las premisas, se plantearon las respectivas conclusiones.

En tanto, Rodríguez & Pérez (2017), sostienen que “La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que

refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (p. 10); es decir, se basa en la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, para hallar los rasgos comunes en un grupo determinado, para alcanzar conclusiones en función de sus características. Es necesario enfatizar, que las generalizaciones a que se llega, tienen una base empírica. La deducción, en cambio, se mueve de un conocimiento general a otro particular, en este proceso, las generalizaciones son puntos de partida para ejecutar inferencias mentales y llegar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares.

Los métodos de **análisis y síntesis**, según explica Suárez, et al. (2016), “consisten en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (Análisis), y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad. (Síntesis)” (p. 83). En este sentido, es indispensable enfatizar que se estudiará los aspectos que median la problemática de forma individual (categorías de las variables, y aspectos subyacentes), para luego unirlos y analizarlos en su conjunto, para lo cual el método de análisis-síntesis es el más apropiado.

Es importante ampliar el conocimiento del objeto de estudio desde su contexto histórico, que permitirá identificar las relaciones lógicas del objeto de estudio y de sus elementos, dentro del lugar y momento en el que se desarrolla; es decir, determinar la repercusión de la comunicación institucional en la convivencia armónica en las relaciones entre los docentes. El **método histórico lógico**, por otra parte, permite la comprensión del objeto de estudio, procurando su contextualización histórica, para establecer las relaciones lógicas que de él se desprenden hacia el entorno donde se desarrolla, así como los elementos que a él se asocian (Suárez, et al., 2016). El análisis realizado en torno a la evolución histórica de la convivencia armónica y de la comunicación institucional, permite comprender los factores mediáticos que sostienen el problema, y entender que el problema presentado, no es un hecho aislado, sino que forma parte de las relaciones entre seres humanos.

Por último, se considera viable el empleo del **método de modelación**, muy útil para el conocimiento científico en las ciencias sociales; y de forma específica es ventajoso para su aplicación en los procesos comunicativos mediáticos (Herrera & Saladrigas, 2019). El estudio del tema propuesto, por ser de tipo socioeducativo, se encuentra circunscrito en la praxis cognitiva, por lo que admite la construcción de una forma de pensamiento respecto del objeto de la modelización, que está definido por la comunicación institucional, para lograr la convivencia armónica; razón por la que la modelación permitió un acercamiento (en calidad de

investigadora) a la realidad que se vive en la institución en torno al estado de la convivencia armónica, a través del empleo de técnicas de investigación (encuesta, entrevista y guía de observación), con cuya base se establece una representación de dicha realidad.

El objeto de estudio de la investigación presentada, es de carácter socioeducativo, por lo que su abordaje se nutre de las fuentes del conocimiento teóricas y empíricas, siendo esta la razón, por la que se seleccionó los métodos inductivo-deductivo, análisis-síntesis, e histórico-lógico, cuyos razonamientos contribuyen al logro del objetivo planteado, que consiste el diseño de un programa de comunicación institucional, para mejorar de la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje.

2.3.2. Métodos y técnicas del nivel empírico

Cuando se evoca el empirismo, se hace referencia a la experiencia, al uso de los sentidos, en la observación de los objetos y fenómenos, o en la experimentación o manipulación física de ellos; por tal razón, los sentidos y el aspecto físico de dos ámbitos que se encuentran en el primer plano de nuestra atención (Rodríguez & Pérez, 2017).

La observación, representa una fuente de información secundaria, pero muy relevante para su aplicación en la investigación social, debido a que se adecuan muy bien al estudio científico en el ámbito educativo y comunitario. Es un método empírico, cuyo procedimiento permite la recolección de información; según Pulido (2015), es un método “que consiste en contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida de un objeto social. Alude, por tanto, al conjunto de ítems establecidos para la observación directa de sucesos que ocurren de un modo natural” (p. 14). En la investigación desarrollada, se utiliza la observación como fuente para obtener información sobre la forma en la que se suscita la problemática en la institución, para lo cual se aplica una guía de observación.

La importancia de la observación, radica en dos aspecto primordiales, por una parte los datos se recaban cuando y donde ocurre el suceso, y por otro lado, implica que el suceso es espontaneo, mas no creado, ficticio o preparado para efectos de la investigación (Pulido, 2015), en este punto, se diferencia del método experimental. Constituye una de las maneras más ordenadas, simples y lógicas para realizar el registro visual y justificable de los hechos que se

pretenden conocer. Este método se guía por la utilización de los sentidos para revisar, analizar, describir o expresar desde una representación científica, efectiva y confiable cualquier situación, hecho, fenómeno u objeto, ya sea desde una visión participante, no participante, estructurada o no estructurada (Campos & Lule, 2012).

Al respecto, Cobas, et al. (2010), explica que “La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos pueden aplicarse diferentes formas” (p. 8). En este aspecto, la observación es de gran utilidad para el estudio propuesto, ya que implica un alto grado de percepción del objeto por parte de la investigadora, que en este caso forma parte del colectivo docente a estudiar; es decir, existe una conexión directa que permitirá realizar un buen proceso investigativo al utilizar el método de la observación.

La observación, se enmarca en el proceso sistemático de la investigación, y es una técnica que permite detectar particularidades dentro de un determinado proceso o contexto, desde una posición independiente y detallada, facilitando la reconstrucción de las características del fenómeno o sujeto observado (Navarro, 2013).

La entrevista, se conceptualiza, según Díaz, et al. (2013), como un diálogo dirigido hacia un fin establecido y planificado para efectos de recabar información dentro de una investigación, es un instrumento técnico de mucha utilidad en las investigaciones de tipo cualitativas. El intercambio verbal, no es formal, por lo que se plantean preguntas, basadas en un guion general, que se aborda durante la conversación (Robles B. , 2011).

La encuesta: es una técnica muy utilizada, como parte del proceso de una investigación, debido a que admite la obtención y elaboración de datos de una forma rápida y eficiente. Según Casa et al. (2003), es una técnica que se sustenta en grupo de procedimientos generalizados “de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (p. 527).

2.4. Descripción de los instrumentos utilizados

Los instrumentos de investigación que se utilizaron en el estudio presentado, para medir las variables a estudiar, en función del tipo y método investigativo asumido, son: encuesta, aplicada a los docentes, mediante un cuestionario de 8 preguntas de opción múltiple; entrevista, aplicada al rector de la institución, a través de un cuestionario de 5 preguntas abiertas; y guía de observación, que recoge las perspectivas del investigador, respecto de 7 aspectos de la convivencia en el colectivo docente. Dichos instrumentos, se derivan de la operacionalización de las variables de estudio: Convivencia Armónica y Comunicación Institucional, sus dimensiones e indicadores desglosados en el anexo No. 1.

- **El cuestionario**, Su diseño se realiza mediante la preparación de cuestionarios dirigidos a una población objetivo, con la finalidad de recolectar información de diferentes variantes de la realidad (Quispe & Sánchez, 2011). En el caso del estudio que se presenta en la tesis, se aplicó una encuesta, que consta de un cuestionario de 8 preguntas, dirigidas a los docentes, con el objetivo de determinar aspectos sobre la comunicación y convivencia en el colectivo docente, para considerar la pertinencia de un Plan de comunicación institucional, que contribuya a la mejora de la convivencia armónica. Al finalizar, la propuesta, se aplicó una encuesta para evaluar el programa, la cual se aplicó al colectivo docente, y consta de un cuestionario de 5 preguntas.
- **Guía de entrevista**: Este instrumento fue diseñado con el propósito de recolectar datos relacionados la comunicación y convivencia en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje, visto desde la visión de los directivos, para considerar la pertinencia de un Plan de comunicación institucional, es de carácter semi-estructurado pues consta de 5 preguntas y otras que pudieran emerger del dialogo.
- **Ficha de observación**, En el estudio del problema planteado, se aplicó una guía de observación, en la que se consideraron 7 aspectos inherentes a la convivencia armónica y comunicación instituciones entre los miembros del colectivo docente.

2.4.1. Métodos para el análisis de la información

El tipo de estudio desarrollado, se sustenta en la investigación de una realidad, en la que la percepción del investigador es de vital importancia, por ello, la observación permitirá extraer

suficiente información del suceso o problema; ya que además en este aspecto, la experiencia o praxis juega en rol determinante. Pues, en el método científico, se sostiene que la observación, también es útil como vía para lograr el conocimiento (Morles, 2002).

Para la obtención de los datos empírico, considerando que la investigación que se pretende desarrollar, se sitúa en el paradigma sociocrítico, que pretende realizar un análisis de la problemática socio-educativa suscitada en el Colegio de Bachillerato Pasaje, es imprescindible realizar el análisis de los datos cualitativos recabados mediante la aplicación de las técnicas de la encuesta, entrevista y observación, ya que a través de este proceso es posible extraer significados que lleven a conclusiones de estos datos heterogéneos, basados en gran parte en la percepción de los participantes, por cuanto este paradigma persigue la finalidad de promover transformaciones sociales, que solo son posibles con la participación de los actores involucrados en la investigación (Alvarado & García, 2008).

El objetivo que se pretende alcanzar con el desarrollo de la investigación, se fundamenta en una propuesta de solución al problema encontrado, para ello, es necesario, analizar datos científicos que permitan comprender los aspectos básicos de la convivencia armónica, enmarca en la comunicación institucional, razón por la que se requiere una revisión literaria, cuyos datos serán analizados e interpretados para relacionarlos con los datos cualitativos que surjan en nuestro estudio, pues este será el marco teórico referencial (Orellana & Sánchez, 2006).

Las técnicas que permitirán el análisis de los datos cualitativos, son flexibles, se involucra con el sujeto de estudio, y tratan de comprender el fenómeno de investigación, por ello, es factible hacer hincapié en que los datos recolectados serán organizados, manipulados y analizados desde el punto de vista sociocrítico, respetando las percepciones de los participantes. Por ello, en el análisis de datos cualitativos se otorga valor al hecho de establecer relaciones, interpretar, extraer significados y conclusiones, debido a que ese proceso se presenta de forma constante y cíclica, respecto de la posición lineal que se observa en el análisis de los datos cuantitativos (Rodríguez, ete al., 2005).

Para el análisis de los datos cualitativos obtenidos en la investigación, se seguirán tres etapas que permitan analizar adecuadamente la información: la categorización, la estructuración y la contrastación de los datos cualitativos obtenidos (Marín, et al., 2016); por lo tanto, se debe precisar que los datos que son producidos por la experiencia de los participantes, basados en

hechos sociales, solo pueden ser comprendidos desde su propia perspectiva, entendiéndolos como un conjunto de valores expresados por el sujeto (Schettini & Cortazzo, 2015).

2.5. Procedimiento para realizar el diagnóstico del estado actual del problema

Para el diagnóstico de la convivencia armónica del colectivo docente perteneciente al Colegio de Bachillerato Pasaje, se realizó una observación, una entrevista a profundidad al directivo y una encuesta a los docentes, lo que permitió reflexionar y comentar sobre el estado actual de las relaciones interpersonales en que conviven en el mencionado centro educativo. A continuación, se detallan las categorías y subcategorías de análisis de las que se derivaron los métodos antes enunciados.

Tabla 1 Categorías y Subcategorías de análisis del estudio

CATEGORÍA DE ANÁLISIS	CÓDIGO	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
1. CONVIVENCIA ARMÓNICA Práctica mediada por la comunicación institucional positiva y asertiva, sustentada en las buenas practicas basadas en políticas de convivencia y seguridad escolar con enfoque de derechos (Díaz & Sime, 2016)	CA	Convivencia armónica	Práctica mediada por la comunicación institucional positiva y asertiva, sustentada en las buenas practicas basadas en políticas de convivencia y seguridad escolar con enfoque de derechos (Díaz & Sime, 2016).
		Clima escolar	Según Rivera, et al. (2016), es la ambiente inmaterial que se vive al interior de la escuela, que incide de forma negativo o positiva, y puede obstaculizar o favorecer el logro de los objetivos deseados, es la variable que mayor influencia ejerce sobre el rendimiento de los estudiantes.
			Constituye la forma como dos o más individuos, encuentran una solución pacífica a los desacuerdos que

		Resolución de conflictos	enfrentan, es la manera de manejarlos mediante alternativas de resolución entre quienes conforman la sociedad (Fuquen, 2003)
		Comunicación institucional	Es catalogada como un proceso analítico estratégico en el que sus factores permiten que se establezcan sistemas de mejora de forma continua en base a sus mediciones y evaluaciones, esto se traduce al apoyo de decisiones en el desarrollo social, cultural, político, socioeconómico. Apolo, et al. (2017),

<p>2. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>La comunicación institucional es un proceso analítico estratégico, que conlleva sistemas de mejora en la convivencia armónica escolar Apolo, et al. (2017).</p>	<p>PCI</p>	Comunicación positiva	Corrales et al. (2017), explican que la comunicación asertiva, indica una forma eficiente en la utilización de los diversos componentes verbales, no verbales y para verbales de la comunicación; esta forma de comunicación se relaciona con la capacidad de expresarse apropiadamente en diferentes contextos cultura y situaciones.
		Herramientas comunicativas	Son aquellas que pueden ser sincrónicas o asincrónicas; es decir, que el emisor y el receptor se encuentren en diferentes espacios y tiempos en el acto de comunicar, permitiendo la participación que coadyuvará a la construcción social del conocimiento, a partir de la interacción e interactividad

			adecuadas para tal fin (Viloria & Hamburger, 2019)
		Comunicación entre la comunidad educativa	Es aquella que sucede dentro del centro educativo, de forma multidireccional: ascendente, descendente y transversal entre todas las personas de la comunidad educativa, en función de los roles y funciones que desempeñan (Romeu, 2021)

Fuente: Elaboración propia

Los datos se analizaron en función de las categorías de estudio delimitadas para la investigación que se presenta.

2.5.1. Diagnóstico del estado actual del problema

A continuación se presenta el análisis de los resultados de la aplicación de los instrumentos, con los que se recolectó los datos de la investigación que permitieron identificar algunos aspectos de la problemática, desde la perspectiva del investigador.

- Resultados y análisis de la aplicación de la encuesta.

Este instrumento se aplicó a 16 docentes que laboran en el Colegio de Bachillerato Pasaje, y está compuesto por ocho preguntas de opción múltiple. A continuación se detallan los datos recolectados por cada pregunta:

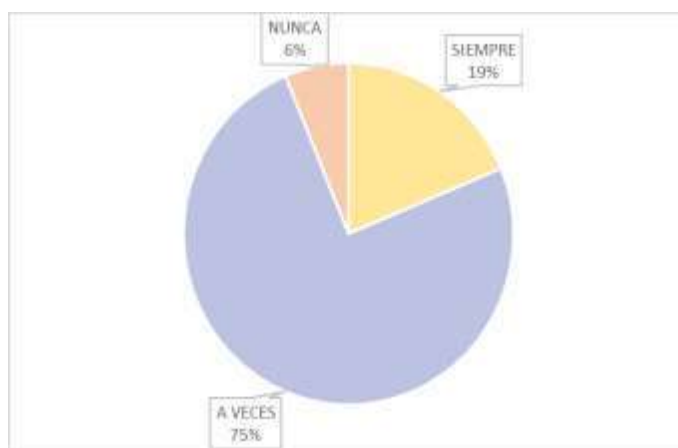


Figura 1. Frecuencia de las situaciones de conflicto entre docentes
Fuente: Elaboración propia

Al preguntar sobre las situaciones de conflictos, en la figura No. 1 se muestra que el 19% de los docentes encuestados respondieron que las situaciones de conflicto entre ellos suceden siempre, mientras que el 13% respondieron que a veces surgen los conflictos, y tan solo el 6,25% indicaron que esto no sucede nunca. Estas respuestas dejan en evidencia que la mayoría reconoce la problemática que atraviesan como grupo, ya que solo un profesor (6%) lo niega.

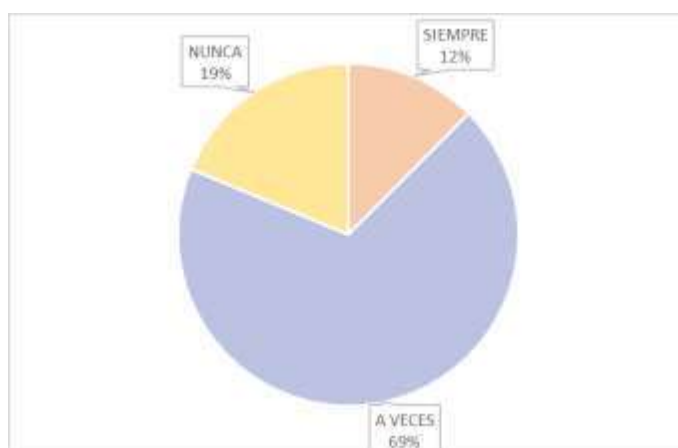


Figura 2. Gestión de las autoridades ante las situaciones de conflicto
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la forma de gestionar las situaciones de conflicto, por parte de las autoridades de la institución en la figura No. 2 muestra que el 68,75% de los docentes abordados, dijeron que a veces es correcta, el 19 % considera que nunca es acertada, mientras que el 12 % cree que siempre es correcta. Estos datos reflejan la poca confianza que el colectivo docente en la gestión de las autoridades frente a las situaciones de conflicto, ya que la mayoría piensa que la solución a esta problemática no está bien direccionada.

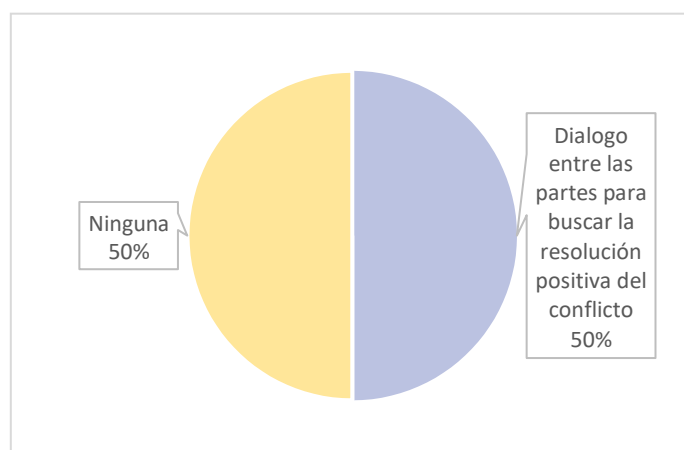


Figura 3. Estrategias para resolver conflictos institucionales
Fuente: Elaboración propia

En relación a las estrategias que se gestionan para solucionar los conflictos, las opiniones están divididas en partes iguales, ya que el 50% cree que ante los conflictos que surgen en la institución, se opta por el diálogo entre las partes para buscar la resolución positiva del conflicto; mientras que el otro 50% expresa que no se aplica ninguna estrategia. Estas respuestas reflejan una ambivalencia entre los criterios sobre las estrategias que se desarrollan para resolver los conflictos, lo que también podría catalogarse como una confusión entre lo que realmente sucede.

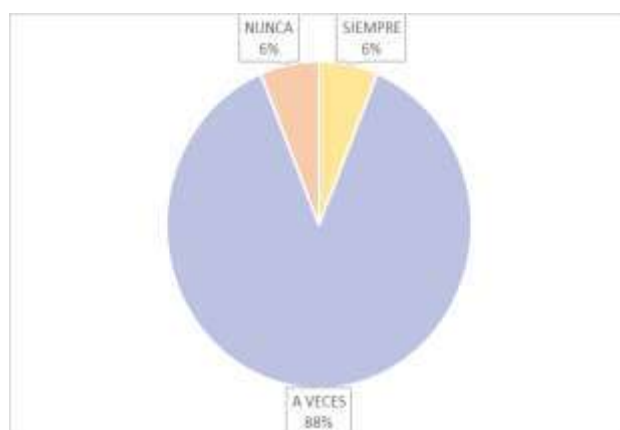


Figura 4. Coexistencia pacífica a través de las estrategias aplicadas para la resolución de conflictos
Fuente: Elaboración propia

Ante la interrogante de si se logra la coexistencia pacífica mediante las estrategias aplicadas para la resolución de conflictos, la mayoría de docentes encuestados, según se representa en la figura No. 4, opina que a veces se logra este objetivo lo que representa un 88%, mientras que

el 6 % dice que siempre se logra, y el otro 6 % dijo que nunca de logra esta finalidad. Estas respuestas se relacionan con los resultados de la pregunta anterior, ya que los resultados reflejan que las estrategias no siempre funcionan, o quizá no se aplican las correctas.

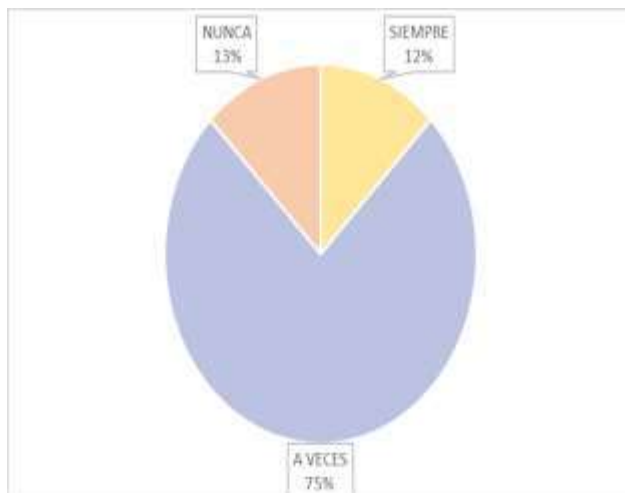


Figura 5. Respeto a las normas de convivencia de la institución
Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere al respeto hacia las normas de convivencia institucionales, por parte de los docentes, la mayoría de encuestados, correspondiente al 75%, manifestó que a veces; por otra parte el 12 % dijo que siempre se respetan y el 13% dijo que nunca se respetan estas normas. Estos resultados indican que en realidad no existe un respeto absoluto a las normas de convivencia, lo cual hace permite presumir que quizá estas normas no han sido elaboradas de forma participativa, o no son socializadas y aceptadas por todos.

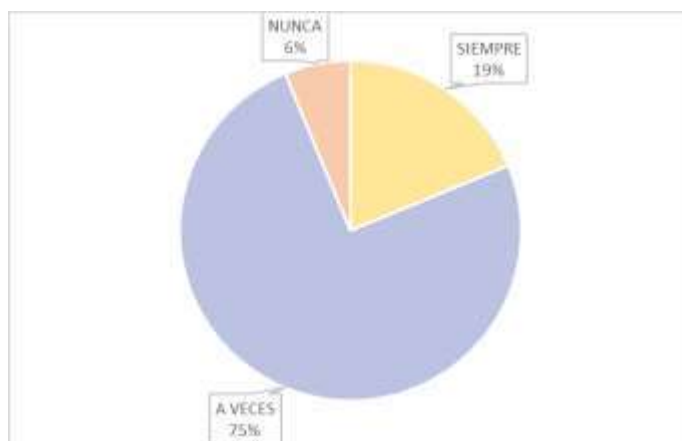


Figura 6. Comunicación entre docentes en el entorno laboral
Fuente: Elaboración propia

Respecto al valor que se le da a la comunicación en el ámbito laboral, por parte de los profesores, la mayoría, es decir el 75% expresaron que a veces, el 19 % manifestaron que siempre, y el 6 % indicó que nunca se valora la comunicación. Estos porcentajes evidencian que la comunicación no tiene la importancia que debería en el colectivo docente, aspecto que podría ser uno de los elementos más relevantes dentro de la problemática estudiada en este trabajo.

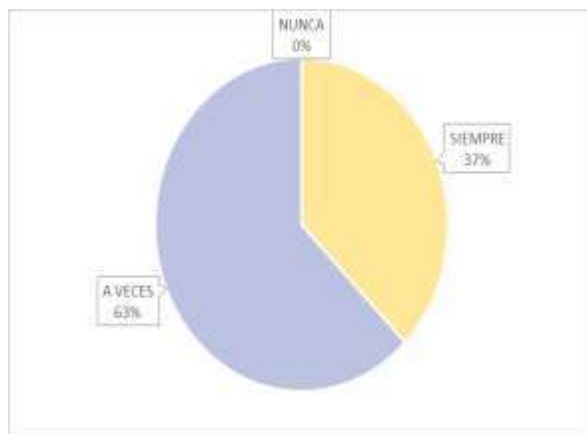


Figura 7. Barreras de comunicación en la interrelación entre docentes
Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a la identificación de las barreras en la comunicación en la interrelación entre docentes, según muestra el gráfico No. 7 el 63% de los encuestados, dijo que a veces logran identificarlas, frente al 37 % que reveló que siempre lo hacen. Este aspecto, permite entender que los docentes en su mayoría no están totalmente al tanto de cuáles serían las barreras comunicativas que existen en las relaciones interpersonales entre ellos, lo cual constituye una parte importante del nudo crítico en este grupo.

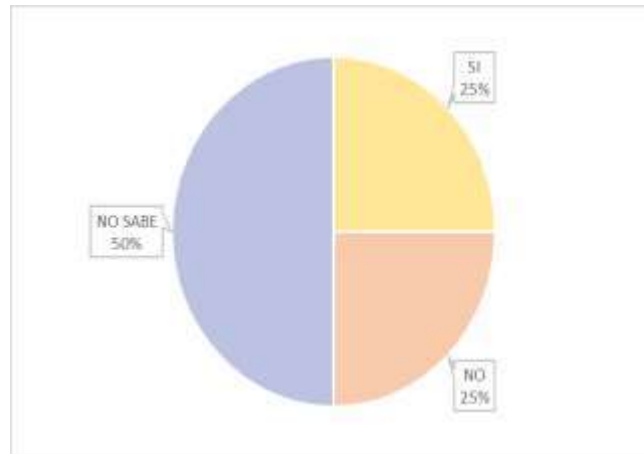


Figura 8. Protocolos de actuación institucionales para resolver conflictos

Fuente: Elaboración propia

Los datos recolectados muestran en la figura No. 8, que la mayoría de docentes no sabe si la institución cuenta o no con protocolos de actuación frente a los conflictos, el 25 % dijo que si conoce de su existencia, el 25% expresó que no existen y el 50% que no sabe si existen. Los protocolos de actuación frente a cualquier situación deben ser socializados y reconocidos por todas las personas y grupos inmersos en el objetivo del mismo, por tal razón, el hecho de que solo un 25% asegure que si conocen estos protocolos, no garantiza su existencia, lo cual es un agravante para la problemática.

- Resultados y análisis de la aplicación de la entrevista.

La entrevista se aplicó únicamente al señor rector de la institución, el instrumento consistió en cinco preguntas abiertas, las mismas que tiene relación directa con las preguntas realizadas a los docentes a través de la encuesta. En los siguientes párrafos, se sintetiza las ideas principales de los criterios y opiniones vertidas por la autoridad del colegio:

En cuanto a la primera pregunta, la respuesta del entrevistado, fue que siempre se busca la estrategia adecuada para lograr una buena comunicación; es decir, según esta opinión las autoridades si se preocupan por lograr una buena comunicación entre los docentes del colegio.

En lo que concierne a las técnicas de resolución de conflictos en la comunicación, el señor rector de la institución, contestó que siempre se buscan técnicas asertivas para llegar a una conciliación pacífica de los conflictos, basándose en rutas y protocolos, propiciando el diálogo directo con los actores, para llegar a la reflexión que conduzca a soluciones viables. La

respuesta indica desde el punto de vista de los directivos, si se realizan esfuerzos para resolver los conflictos en la comunicación dentro de la institución, buscando técnicas adecuadas.

Al abordar sobre la capacidad para gestionar situaciones de conflicto entre docentes, el directivo entrevistado, cita el artículo número 44 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), respecto de las funciones del rector, en que expresa que este debe administrar, controlar y regular el funcionamiento de la institución educativa, con la finalidad de lograr la armonía interna y externa entre los miembros de la comunidad educativa. Lo expresado por el directivo, revela su apego a la normativa, sin embargo, su observancia al aspecto legal, no garantiza necesariamente que tal armonía se cumpla.

Respecto de la participación de todos los docentes y miembros de la comunidad educativa, en la elaboración de las normas de convivencia, el señor rector, manifestó que “muy poco se ha hecho al respecto, pues antes el componente de profesores era más amplio y existían más diferencias entre docentes; sin embargo, a veces se lograba que exista armonía entre ellos, pero esto no duraba mucho, ya que luego volvían a lo mismo”. Esta respuesta refleja que la problemática de la falta de armonía en la convivencia entre el colectivo docente, es una situación que ha trascendido a través de los años, y lo se ha superado.

Al tratar el ámbito de las relaciones interpersonales, y si estas se fortalecen día a día, según el criterio del entrevistado, en ciertos espacios (lúdicos o de integración) se da una interrelación entre los docentes, pero esta no se mantiene; es decir, no es continua, ya que las diferencias entre ellos permanecen. Considerando que los docentes son personas adultas, cuyo criterio está formado, es muy difícil cambiar su forma de ser y pensar. Además en el colegio, se puede decir que no solo hay dos grupos –separados entre sí por sus diferencias- sino que estos se han diversificado, agravando aún más el problema. La opinión del directivo, aclara aún más la situación respecto del problema de convivencia entre los docentes al interior del colegio.

- **Resultados y análisis de la observación.**

La observación se realizó mediante la aplicación de una ficha de observación aplicada a los docentes, en función de algunos aspectos de su comportamiento en la interrelación con sus compañeros. En los aspectos a observar, se consideró la percepción del investigador, y estos se

relacionan con los criterios tomados en cuenta en las preguntas de la encuesta aplicada a los docentes. Los aspectos constatados fueron los siguientes:

- Respecto de la cotidianidad o frecuencia de las situaciones de conflicto entre docentes, la guía de observación permitió evidenciar que en la institución los conflictos sí son permanentes, y que existen diferencias entre los docentes, lo cual deriva en un ambiente laboral tenso.
- En lo que concierne a la gestión mediante estrategias de resolución de conflictos, por parte de las autoridades del centro; contrario a lo manifestado por el señor rector, cuando hay conflictos entre docentes, la mayoría de las veces, las autoridades no intervienen, situación que quizá facilita la permanencia de las diferencias entre los profesores.
- En cuanto a la efectividad de las estrategias de resolución de conflicto, para lograr la coexistencia pacífica del colectivo docente; se ha podido observar que el dialogo es la única estrategia que se aplica con la finalidad de lograr una coexistencia pacífica en el colectivo docente, sin embargo, este no surte efecto alguno.
- En lo que se refiere al respeto a las normas de convivencia de la institución, la observación refleja que las normas de convivencia como tal, no se respetan, tan solo se puede rescatar que las normas de cortesía se cumplen únicamente en ocasiones formales, cuando están en presencia de personas externas a la institución.
- La comunicación entre docentes, definitivamente no es buena; pues de las acciones y comportamientos observados, se puede decir que la comunicación es meramente formal y distante, no existe un acercamiento más personal, ni de compañerismo.
- En cuanto a la identificación de las barreras en la comunicación entre los docentes, según la perspectiva de la investigadora, estas podrían ser la resistencia de algunos docentes a colaborar en la resolución de los conflictos, se enfrascan en sus “razones” y no se abren al diálogo, es decir, quieren tener la razón, sin detenerse a pensar en las necesidades o razones de sus compañeros/as.

- Como último punto, de los resultados de la aplicación de la encuesta a los docentes y la entrevista al directivo, se deduce que en el Colegio no existen protocolos para enfrentar los conflictos que podrían generarse. La institución no cuenta con protocolos de actuación frente a los conflictos, porque no se ha realizado ningún proceso participativo para realizar los códigos de convivencia, ni protocolo alguno para enfrentar los conflictos entre docentes.

Los resultados de la investigación reflejan una situación problemática, respecto de la convivencia armónica entre el colectivo docente, pues la mayoría de docentes reconoce que hay conflictos entre ellos, pero no todos reconocen que existen estrategias de actuación frente a los conflictos, y mucho menos pueden identificar si estas surten efecto o no. Un agravante a la situación, es el desconocimiento de protocolos de actuación frente a los conflictos. La opinión de la autoridad del centro, muestra claros indicios de la problemática, pese a que en algunos temas se trata de “suavizar” los términos, el señor rector, explica que pese a los esfuerzos que como autoridad realiza, los problemas derivados de las situaciones de conflicto, se remontan a muchos años, y persisten, entorpeciendo la armonía en el ambiente laboral. Mediante la perspectiva que refleja la observación del investigador, se aclara la existencia del problema de convivencia entre el colectivo docente, pues los aspectos sujetos a observación se contrastan con los puntos tratados en la encuesta a los docentes y en la entrevista dirigida al directivo, y como resultado se evidencian grandes brechas y diferencias entre los profesores, que denotan serios conflictos y amerita una intervención urgente.

Conclusiones parciales del capítulo

Los procedimientos metodológicos utilizados durante el proceso de la investigación, permitieron concretar los objetivos del estudio, y alcanzar los resultados y respuestas al problema, con lo cual, se fundamentará la propuesta de solución a la problemática. Los métodos, técnicas e instrumentos aplicados, obedecen al enfoque y paradigma cualitativo que tiene el trabajo investigativo.

CÁPITULO 3. PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL COLECTIVO DOCENTE

En este capítulo se desarrolla el programa de comunicación institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente, mismo que constituye la base de la investigación. Se establece el objetivo, justificación, contenidos, actividades, orientaciones metodológicas y evaluación del programa.

3.1. Estructura de la Propuesta

El programa de comunicación institucional, cuya finalidad es mejorar la convivencia armónica en el cuerpo docente del colegio Pasaje, surge como un aporte del trabajo investigativo realizado en la presente tesis.

Para el diseño del programa, se consideró como base las necesidades detectadas en la institución respecto de la comunicación en el colectivo docente, entre las que se destaca el insuficiente empleo de técnicas participativas para la construcción del código de convivencia, la falta de implementación de estrategias de resolución de conflictos y de acciones conjuntas destinadas a tratar los problemas de comunicación.

La propuesta se-sustenta en aspectos referentes a la Cultura de Paz, Resolución de conflictos y Comunicación asertiva, que son contenidos básicos para lograr una convivencia armónica, en función de los cuales se planifica los talleres de capacitación dirigido a los docentes y organizados según muestra el siguiente gráfico.



Figura 9. Organización del Programa de Comunicación Institucional

Fuente: Elaboración propia

La comunicación institucional es sí misma, no es un instrumento, sino un proceso analítico estratégico, cuya concreción conlleva un tiempo significativo. Apolo, et al. (2017), enfatizan que la comunicación ha sido considerada como uno de los principales pilares para el trabajo colaborativo, debido a su cualidad de fortalecerse mediante los lazos, experiencias, vínculos y emociones; por esta razón, el hecho de que las personas son seres sociales, en su convivir generan mayor cotidianidad y la comunicación, se requiere un aprendizaje que se sustente en una metodología integradora, y para este aprendizaje se requiere el compromiso de todos los integrantes de la organización, liderados por los directivos.

Considerando la importancia de la comunicación en el marco de una institución, un Programa de Comunicación Institucional, es básicamente un documento en el cual se sistematizan los temas fundamentales referentes a la comunicación, mismos que tienen la finalidad de incidir en la concreción de una sana convivencia en el entorno organizacional. En este se planifica de forma estratégica los recursos materiales y humanos de los que dispone la organización, para

optimizarlos y cumplir con la meta de una comunicación viable que contribuya a la sana convivencia. El programa obedece a la estrecha relación entre la estrategia y la comunicación institucional, pues el concepto básico de estrategia está vinculado a la relación de la organización con su entorno (Julca, 2010).

El programa de comunicación institucional engloba estrategias que responden a los principios de la convivencia armónica, con los cuales se perfila una imagen determinada de la institución al interior y fuera de ella. En razón de ello, Alcoceba (2010) “la comunicación interna debe estar totalmente integrada en la cultura corporativa de la organización, y la externa debe consolidar una imagen de confianza ante la ciudadanía” (p. 538).

3.2. Objetivo del programa

Mejorar la convivencia armónica en el colectivo docente y comunicación asertiva, que permitan desarrollar herramientas de resolución de conflictos e instaurar una cultura de paz como parte del modelo comunicativo institucional.

3.3. Justificación

La comunicación es la clave en la interacción social entre los seres humanos, las personas se relacionan en la familia, con las amistades, en el trabajo, siendo este último ámbito el que ocupa gran parte de su tiempo. En este sentido, la propuesta, se desarrolla en función de la importancia de lograr una buena comunicación institucional en el colectivo docente.

Desde una visión teórica, el programa aporta al fortalecimiento del vínculo social entre los docentes, a través de herramientas comunicativas que inciden en la mejora de las relaciones interpersonales dentro de la institución. La necesidad de fortalecer el vínculo social en el colectivo docente, exige el desarrollo competencias comunicativas individuales y sociales apropiadas para hacer frente a las demandas propias del clima laboral, en una realidad que permanece en cambio constante (Molina & Pérez, 2006).

3.4. Fundamentación legal

Ecuador es un Estado Constitucional, garantista de derechos y justicia, por lo que la Constitución de la República, que es la ley suprema del país, garantiza los derechos a todos los ciudadanos a través de los artículos legales establecidos en la Ley Fundamental del Estado. Asimismo, existen otros cuerpos legales que de forma específica garantizan derechos en el ámbito educativo -por ejemplo-, en concordancia con lo que establece la Constitución.

El artículo 347 de la Constitución de la República, numeral 2, determina que es responsabilidad del Estado, “Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica” (Asamblea Constituyente, 2008), y en coherencia con ello, los principios de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en el artículo 2, literal “m” promueven la educación para la democracia, estableciendo que los centros educativos son espacios democráticos en el que se ejercitan los derechos humanos y se promueve la cultura de paz, la convivencia social, la participación e integración social. Asimismo, en este mismo artículo, en el literal “kk” se establece que la educación tendrá como principio la convivencia armónica entre todos los actores de la comunidad educativa (Asamblea Nacional, 2011).

En el artículo 6, literal “b” de la LOEI se expresa que el Estado tiene la obligación de garantizar Espacios democráticos y pacíficos al interior de los centros escolares, de tal forma que se dé un pleno ejercicio de los derechos de todos; articulado que se relaciona con los artículos 11, literal “e”, y 18 literal “a” del mismo cuerpo legal, que sostiene que es obligación de los docentes y de los miembros de la comunidad educativa en general respetar y propiciar la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos en la comunidad escolar (Asamblea Nacional, 2011).

3.5. Fundamentación pedagógica, psicológica y sociológica

La escuela es el segundo hogar de los estudiantes, de los docentes y del personal que labora en el centro escolar, por ello, es indispensable que el entorno sea saludable y armónico. En el ámbito **pedagógico**, es necesario considerar que la convivencia armónica es la base para un ambiente laboral sano, que permita el pleno desarrollo de las funciones del personal docente, pero además, es imprescindible enfatizar que los docentes son los guías en la formación del

alumnado, por lo que deben dar el ejemplo de una convivencia pacífica y armónica que potencie las habilidades del trabajo cooperativo.

La política de convivencia, planteada por el Ministerio de Educación del Ecuador (2021), establece que el entorno escolar potencia la emancipación, autonomía y ejercicio pleno de las libertades de los miembros de la comunidad educativa, en el marco de los fundamentos básicos de la convivencia armónica, en la que se respeten los derechos de cada uno de los colectivos que la conforman, por tal razón el ejercicio de la convivencia pacífica es un espacio educador por excelencia, que parte de una cultura de paz, de la tolerancia y del respeto a las diferencias.

En cuanto a la fundamentación **psicológica** de la propuesta, es pertinente resaltar la importancia de desenvolverse en un contexto de armonía, en el que cada individuo pueda realizar sus actividades de forma satisfactoria, y a su vez sean capaces de trabajar en equipo para el logro de las metas trazadas. Es una responsabilidad de la institución velar por la seguridad emocional y psicológica de sus miembros, propiciando entornos de trabajo saludables, a través de códigos, rutas y protocolos que garanticen los derechos de las personas, y prevengan riesgos psicosociales derivados de las relaciones interpersonales entre los grupos que conforman el centro educativo. Por tal razón, los directivos tienen la responsabilidad de delimitar criterios de convivencia armónica que constituyan el eje en la prevención de los conflictos que podrían conllevar riesgos para la salud psicológica de sus miembros (Ministerio de Educación del Ecuador, 2019).

Buscar el cambio de los patrones sociales y culturales que deterioran y debilitan la convivencia al interior de una comunidad educativa, es parte importante del quehacer escolar (Ministerio de Educación del Ecuador, 2021). La escuela no es solo contenido curricular, pues su fin último es preparar a los individuos para su desenvolvimiento en la sociedad, y para ello, los docentes que son quienes conducen este proceso de formación, deben desarrollar habilidades sociales que les permitan dirigir y guiar con eficacia las relaciones interpersonales entre compañeros y luego con sus estudiantes y demás miembros de la comunidad.

La reflexión **sociológica** que se desencadena a partir de la convivencia armónica entre los miembros del colectivo docente, surge de una deliberación teórica que busca instaurar las bases para la transformación de la comunidad educativa en un espacio saludable y armonioso, que permita tratar los conflictos a través de estrategias comunicativas eficaces que hagan de la

diversidad un modelo social exitoso, basado en la perspectiva de justicia social, que permita el desarrollo de habilidades sociales apropiadas para la convivencia (Fierro & Carbajal, 2019).

3.6. Contenidos

Los componentes teóricos del Programa de Comunicación, se sustentan en los principales postulados de la cultura de paz, la resolución de conflictos y la comunicación asertiva; estas son las bases que direccionan las actividades, mismas que se estructuran a través de los cuatro temas que conforman los talleres.

- Cultura de Paz

Es un postulado basado en un conjunto de ideas que promover valores, actitudes y comportamientos, que intentan descartar la violencia en la sociedad y la comunidad, con la finalidad de prevenir los conflictos. Por ello, según Hernández et al. (2017), potenciar la relación entre la construcción de una cultura de paz y la transformación de la educación en el contexto de un mundo violento, inseguro e incierto, es el objetivo de la comunidad educativa.

- Resolución de conflictos

La resolución de conflictos, es la regulación y transformación de los conflictos para alcanzar acuerdos, a través de la aplicación de habilidades y conocimientos que permiten comprender e intervenir en la resolución no violenta, respetuosa y pacífica del enfrentamiento entre dos o más personas. Silva et al. (2020), explican que la sociedad actual requiere aprendizajes enmarcados en la participación, cooperación y tolerancia, exige de las personas un acertado manejo de las habilidades sociales que faciliten la empatía para la gestión pacífica de los conflictos interpersonales, y con ello lograr una cultura de paz y convivencia armónica en cualquier espacio del convivir humano.

- Comunicación asertiva

Es una habilidad social fundamental para la vida, que genera estrategias para dialogar y expresarnos con respeto y tolerancia. Esta habilidad es clave para la vida en comunidad, por lo que debe ser parte del proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que es la base para la prevención de problemas psicosociales (Bernal & Cañarte, 2022).

3.7. Actividades

Las actividades del programa, se sustentan en el desarrollo de cuatro talleres dirigidos a capacitar a los docentes del Colegio de Bachillerato Pasaje, considerando como contenidos central la Cultura de Paz, Resolución de Conflictos y Comunicación Asertiva, los mismos que tendrán una duración de 3 horas reloj cada uno y se detallan a continuación:

3.6.1. Temas de los talleres

1.- Cultura de paz: una necesidad en la comunidad educativa

Subtemas:

- Manejo preventivo de la violencia: La no violencia como opción de vida
- Indicadores de convivencia pacífica

Objetivo del taller:

Sensibilizar al colectivo docente sobre la importancia del manejo preventivo de la violencia, mediante el reconocimiento de los indicadores de la convivencia pacífica.

Tabla 2. Agenda de 1er taller

Tiempo	Actividad	Metodología	Recursos	Responsable
20 min.	Introducción a través de una dinámica	Dinámica Reflexión	Espacio físico amplio	Maestrante
30 min.	Desarrollo del tema: Cultura de paz: una necesidad en la comunidad educativa	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas.	Maestrante Facilitador/a
30 min	Desarrollo de subtema: -Manejo preventivo de la violencia: La no violencia como opción de vida	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas	Maestrante Facilitador/a
30 min.	Desarrollo de subtema:	Ponencia, mediante diapositivas y videos	Computador, proyector,	Maestrante Facilitador/a

	-Indicadores de convivencia pacífica	Preguntas y respuestas de los participantes	parlantes, diapositivas	
50 min	Trabajo de grupo para puesta en práctica (análisis) del tema y subtemas	Análisis de caso	Papelotes, marcadores, esferos, hojas	Todos los participantes
20 min	Compromisos y cierre	Conclusión Compromisos	Esferos, hojas	Maestrante Directivos

Fuente: Elaboración propia

2.- La resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa

Subtemas:

- La mediación como herramienta de resolución de conflictos
- Manejo de emociones durante la mediación de conflictos

Objetivo del taller:

Promover la mediación como herramienta de resolución de conflictos, a través del manejo de emociones, para mejorar la convivencia entre los docentes.

Tabla 3. Agenda de 2do. Taller

Tiempo	Actividad	Metodología	Recursos	Responsable
20 min.	Introducción a través de una dinámica	Dinámica Reflexión	Espacio físico amplio	Maestrante
30 min.	Desarrollo del tema: La resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas.	Maestrante Facilitador/a
30 min	Desarrollo de subtema: -La mediación como herramienta de	Exposición, mediante diapositivas y videos	Computador, proyector,	Maestrante Facilitador/a

	resolución de conflictos	Preguntas y respuestas de los participantes	parlantes, diapositivas	
30 min.	Desarrollo de subtema: -Manejo de emociones durante la mediación de conflictos	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas	Maestrante Facilitador/a
50 min	Trabajo de grupo para puesta en práctica (análisis) del tema y subtemas	Análisis de caso	Papelotes, marcadores, esferos, hojas	Todos los participantes
20 min	Compromisos y cierre	Conclusión Compromisos	Esferos, hojas	Maestrante Directivos

Fuente: Elaboración propia

3.- La comunicación asertiva como base para la sana convivencia

Subtemas:

- La comunicación como instrumento para la resolución de conflictos y la negociación
- Estrategias comunicacionales para la resolución pacífica de conflictos

Objetivo del taller:

Sugerir estrategias comunicacionales para la resolución pacífica de conflictos, utilizando la comunicación como instrumento básico, y con ello incidir en el mejoramiento de las interrelaciones en el colectivo docente.

Tabla 4. Agenda de 3er. taller

Tiempo	Actividad	Metodología	Recursos	Responsable
20 min.	Introducción a través de una dinámica	Dinámica Reflexión	Espacio físico amplio	Maestrante

30 min.	Desarrollo del tema: La comunicación asertiva como base para la sana convivencia	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas.	Maestrante Facilitador/a
30 min	Desarrollo de subtema: -La comunicación como instrumentos para la resolución de conflictos y la negociación	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas	Maestrante Facilitador/a
30 min.	Desarrollo de subtema: -Estrategias comunicacionales para la resolución pacífica de conflictos	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas	Maestrante Facilitador/a
50 min	Trabajo de grupo para puesta en práctica (análisis) del tema y subtemas	Análisis de caso	Papelotes, marcadores, esferos, hojas	Todos los participantes
20 min	Compromisos y cierre	Conclusión Compromisos	Esferos, hojas	Maestrante Directivos

Fuente: Elaboración propia

4.- La comunicación asertiva, la cultura de paz y la resolución de conflictos, como medios para la convivencia armónica

Subtemas:

- Prevención de las causas del conflicto, mediante la comunicación asertiva.
- Estrategias de resolución de conflictos en la comunidad educativa
- El ejercicio de la cultura de paz, como una práctica institucional

Objetivo del taller:

Identificar las causas del conflicto, utilizando la comunicación asertiva, para generar estrategias de resolución de conflictos y crear una cultura de paz, como una práctica institucional.

Tabla 5. Agenda de 4to. Taller

Tiempo	Actividad	Metodología	Recursos	Responsable
10 min.	Introducción a través de una dinámica	Dinámica Reflexión	Espacio físico amplio	Maestrante
25 min.	Desarrollo del tema: La comunicación asertiva como base para la sana convivencia	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas.	Maestrante Facilitador/a
25 min	Desarrollo de subtema: Prevención de las causas del conflicto, mediante la comunicación asertiva	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas	Maestrante Facilitador/a
25 min.	Desarrollo de subtema: Estrategias de resolución de conflictos en la comunidad educativa	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas	Maestrante Facilitador/a
25 min	Desarrollo de subtema: El ejercicio de la cultura de paz, como una práctica institucional	Exposición, mediante diapositivas y videos Preguntas y respuestas de los participantes	Computador, proyector, parlantes, diapositivas	Maestrante Facilitador/a
50 min	Trabajo de grupo para puesta en práctica	Análisis de caso	Papelotes, marcadores,	Todos los participantes

	(análisis) del tema y subtemas		esferos, hojas	
20 min	Compromisos y cierre	Conclusión Compromisos	Esferos, hojas	Maestrante Directivos

Fuente: Elaboración propia

3.7.1. Cronograma de trabajo

En el cronograma de trabajo, se expone la organización de los aspectos que forman parte de la propuesta, tales como: planificación y diseño de los talleres, y el desarrollo de los cuatro talleres propuestos; en función del tiempo previsto para su ejecución, mismo que se propone realizarlo en tres meses.

Tabla 6 Cronograma de Actividades

N°	ACTIVIDAD	TIEMPO Meses - Semanas											
		Agosto				Septiembre				Octubre			
		1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	5°	1°	2°	3°	4°
1	Planificación y diseño de los talleres												
2	Presentación de la propuesta ante los directivos para su aprobación												
3	Desarrollo del 1er. taller: Cultura de paz: una necesidad en la comunidad educativa												
4	Desarrollo del 2do. taller: La resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa												
5	Desarrollo del 3er. taller: La comunicación asertiva como base para la sana convivencia												
6	Desarrollo del 4to. taller: La comunicación asertiva, la cultura de paz y la resolución de conflictos, como medios para la convivencia armónica												

7	Evaluación del programa de capacitación																		
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

3.8. Orientaciones metodológicas

Para la implementación de la propuesta, se utilizará para participación activa del colectivo docente, en el desarrollo de los talleres propuestos como aporte para el mejoramiento de la convivencia armónica entre los docentes de la institución. Los contenidos y temas de los talleres, responden a la necesidad detectada en torno a la problemática de la falta de una convivencia armónica en el colectivo docente.

Los talleres serán ejecutados en la institución, con el apoyo de profesionales de los organismos distritales inmersos en los temas de convivencia y culturas de paz, para lo cual se cuenta con las debidas autorizaciones de los directivos. Estos talleres contarán con una metodología activa, participativa y cooperativa.

La metodología activa, participativa y cooperativa, se aplicará en el desarrollo de los talleres, mediante grupos de trabajo pequeños, que realizarán análisis y aportes en las actividades propuestas en cada tema, luego deberán exponer estos aportes en plenaria, con lo cual se espera maximizar el estudio de los problemas; es decir, la finalidad es construir conocimientos nuevos a partir del debate que se genere en cada grupo, en función de la experiencia y el análisis de la problemática, sobre la base de los temas planteados por el facilitador del taller.

3.9. Evaluación

Al finalizar el desarrollo de los cuatro talleres, se realiza una evaluación del Programa, aplicando una encuesta de satisfacción a los docentes participantes. La encuesta se compone de 5 preguntas, de las cuales cuatro se enmarcan en la escala de Likert y una es de respuesta abierta. Las respuestas obtenidas se sintetizarán en un informe que será entregado a los directivos del Colegio de Bachillerato Pasaje, para su valoración y/o retroalimentación. (Ver Anexo 5)

Como parte de la **retroalimentación** del programa, se considerarán los resultados evaluativos de su aplicación (a través de la encuesta de satisfacción), lo cual conlleva a una posible modificación o ajuste de los objetivos, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas,

proporcionando así la posibilidad de perfeccionamiento permanente del programa, pudiendo ser aplicado más adelante en una nueva etapa de fortalecimiento y consolidación.

Conclusiones parciales del capítulo

El programa de comunicación institucional propuesto con la finalidad de mejorar la convivencia armónica en el colectivo docente, tiene tres componentes teóricos: cultura de paz, resolución de conflictos y comunicación asertiva; que se desarrollan a través de talleres, cuyos temas están contextualizados a las necesidades del grupo al que va dirigida la propuesta. Estos talleres se llevarán a cabo en el lapso de tres meses, con una metodología activa, participativa y cooperativa.

CAPITULO IV: VALORACIÓN TEÓRICA DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

El presente capítulo tiene como propósito, la valoración teórica de la propuesta como aporte práctico de la investigación, a partir del criterio de expertos. Su desarrollo describe el procedimiento asumido para la selección de los expertos y el instrumento utilizado para el posterior cálculo del resultado de la V de Aiken, como referencia para su estimación teórica del contenido de la propuesta.

4.1. Descripción del proceso metodológico seguido

Toda investigación debe contar con una validación de constructo, contenido o criterios y las enmarcadas en las ciencias sociales ya sean desde un paradigma cuali o cuantitativo, no están exentas de este requerimiento. Sin embargo, a juicio de Robles (2018), “un instrumento de medición, puede tener muchas clases de validez, dependiendo de los propósitos específicos para los cuales fue diseñada, la población objetivo, las condiciones en que se aplica y el método para determinar la validez” (p. 194).

En esta investigación, para la valoración del contenido del Programa de Comunicación Institucional que se propone como aporte práctico, se consideró el procedimiento de “juicio de expertos” a partir del cálculo de la V de Aiken, el cual a juicio del propio Aiken, (1980), es “un análisis cuantitativo de la validez de contenido sencillo y aplicable” (p. 956). Para ello se consideró la siguiente dinámica:

- Los profesionales fueron invitados a participar como expertos, mediante comunicación vía correo electrónico.
- Una vez que aceptaron la invitación, se les envió el programa y el instrumento de valoración (ver Anexo 6).
- Luego emitieron su opinión cuantitativa y cualitativa a fin de optimizar el alcance del programa;
- Se procedió a realizar el cálculo de la V de Aiken, para finalmente;

- Enunciar la posición valorativa de los jueces expertos para asumir una posición al respecto.

En relación a la selección de los expertos, es importante destacar que fueron seleccionados considerando su formación profesional de cuarto nivel en el área de conocimiento de las Ciencias Pedagógicas y la experiencia académica en este sector de al menos 5 años. Una vez seleccionados los 11 expertos, se resume en la siguiente tabla su perfil profesional y académico:

Tabla 7. Perfil de los jueces seleccionados

Expertos	Formación Posgrado	Experiencia profesional en años	Actividad Profesional que realiza y nivel
1	Magister en Investigación Educativa	10 años	Docente, Bachillerato
2	Magister en Investigación educativa	9 años	Docente, Tecnológico Superior
3	Magister en Educación Básica	13 años	Docente. Educación Básica
4	Magister en Docencia Universitaria	15 años	Docente, Educación Superior
5	Magister en Desarrollo Educativo	7 años	Docente, Bachillerato
6	Magister Ciencias de la Educación Superior	9 años	Docente, Educación Superior
7	Magister en Docencia Universitaria	13 años	Rector, Tecnológico Superior
8	Magister en Ciencias de la Educación Superior	17 años	Docente, Educación Superior
9	Magister en Docencia Universitaria	15 años	Docente, Bachillerato
10	PhD en Ciencias Pedagógicas	18 años	Docente, Educación Superior
11	PhD en Ciencias Pedagógicas	29 años	Docente, Educación Superior

Fuente: Elaboración propia

El instrumento enviado a los expertos, para realizar la valoración del contenido de la propuesta y el programa en cuestión, considera los apartados de la estructura del programa como dimensiones: objetivo, fundamentación teórica, contenido, actividades, orientaciones metodológicas y evaluación. Estas dimensiones, fueron valoradas desde los indicadores:

- A. Claridad: Se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- B. Coherencia: Tiene relación lógica con el componente sobre el que indaga.
- C. Relevancia: Es esencial, pertinente o importante, es decir debe ser incluido.

Tabla 8. Estructura del instrumento valorativo

DIMENSIONES	INDICADORES								
	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
OBJETIVO									
JUSTIFICACIÓN									
CONTENIDO									
ACTIVIDADES									
ORIENTACIONES METODOLÓGICAS									
EVALUACIÓN									

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se incorporó una escala de Likert aplicable a la valoración de los indicadores, misma que facilito el análisis cualitativo a partir de la evaluación numérica de los valores alcanzados de manera individual y colectiva de los expertos. La estructura del instrumento en cuestión se presenta en la tabla 16.

4.2. Resultados de la V de Aiken según la valoración de los expertos.

Para Aiken (1980), la V de Aiken es una técnica estadística empleada para calcular la validez de contenido centrada en el *score*, sus valores de expresión van de 0 a 1 y su interpretación es equivalente a un índice de correlación. Por tanto, en la medida que este se acerca a 1 será mayor su validez, considerándose aceptable y fuerte por encima de 0.8 (Merino & Segovia, 2009).

Con los resultados de las valoraciones de los jueces, se creó una base de datos en una hoja de cálculo en Excel, asumiendo valores dicotómicos que transcurren desde el 1 como máximo y el 0 como valor mínimo, según muestra en la Tabla 17.

Tabla 9. Resultados de la valoración de los expertos a partir de la V de Aiken

DIMENSIONES DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL																		
Expertos	OBJETIVO			FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA			CONTENIDO			ACTIVIDADES			INDICACIONES METODOLÓGICAS			EVALUACIÓN		
	INDICADORES PARA EVALUAR LAS DIMENSIONES, SEGÚN LA LEYENDA																	
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
1	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	0,75	0,75	1,00	0,75	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	0,75	1,00	1,00
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	0,75	1,00	0,75	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	0,75	1,00
3	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	0,75	1,00	0,75	0,75	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00
4	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	0,75	0,75	1,00	0,75	0,75	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75	0,75
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
6	1,00	0,75	1,00	0,75	0,50	0,75	1,00	1,00	0,75	0,75	1,00	0,75	0,50	0,50	0,75	0,75	0,75	0,75
7	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	1,00
8	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	1,00	1,00	0,75	0,75	0,75
9	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	0,75
11	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75	1,00	0,75	1,00	1,00	1,00
V de Aiken	0,97	0,95	1,00	0,90	0,88	0,95	0,86	0,89	0,95	0,86	0,89	0,95	0,88	0,90	0,90	0,88	0,93	0,90
V de Aiken por dimensión	0,97			0,91			0,90			0,90			0,89			0,90		
V de Aiken total	0,91																	

Fuente: Elaboración propia

Una vez, organizada la información derivada de la valoración de los jueces, se procedió a la determinación de la V de Aiken por dimensiones e indicadores. Y como se aprecia en la Tabla No 16. Los resultados muestran un valor de 0,91 que se acerca a 1, coincidiendo con lo que expresa Ecurra (1988) “a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido”, por lo que a criterio de los 11 expertos el programa de comunicación institucional propuesto es clara, coherente y relevante, para las dimensiones: objetivo(0,97); fundamentación teórica(0,91); contenido(0,90); actividades (0,90); orientaciones metodológicas (0,89) y evaluación (0,90), lo que significa que la propuesta a juicio de los expertos reúne las condiciones para su aplicación en el contacto objeto de estudio.

Conclusiones parciales del capítulo

El resultado emitido por el criterio de 11 expertos, permitió la valoración de los contenidos del programa de comunicación institucional, a partir de la obtención de un coeficiente de V de Aiken de 0,91, corroborándose su claridad, coherencia y relevancia, para ser aplicado en el contexto objeto de estudio.

CONCLUSIONES

La fundamentación teórica realizada como sustento científico en la presente investigación, permite comprender la importancia de abordar el tema de la convivencia armónica en el centro educativo, ya que los conflictos propios del quehacer humano deben ser tratados mediante estrategias comunicativas eficaces que potencien las relaciones interpersonales entre los grupos de personas que se interrelacionan en el entorno laboral.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos investigativos (encuesta, entrevista y observación), arrojan resultados preocupantes, que evidencian las brechas y diferencias entre los miembros del colectivo docente, lo cual genera constantes conflictos que derivan en un clima laboral tenso, que afecta a todos los individuos dentro de la institución. Asimismo, la institución no cuenta con códigos ni protocolos de actuación frente a estos conflictos.

Como alternativa de solución para abordar el problema de la falta de armonía en la convivencia entre los docentes, se realiza la propuesta que consiste en un Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente, el cual constituye una herramienta de resolución de conflictos, para instaurar una cultura de paz como parte del modelo comunicativo institucional.

Los contenidos de la propuesta nacen de la necesidad observada en la institución, los mismos que se refieren a los siguientes ejes: cultura de paz, resolución de conflictos, y comunicación asertiva. El programa consta de actividades enmarcadas en cuatro talleres de capacitación dirigidos a los docentes de la institución, los que tendrán una duración de tres horas reloj cada uno.

Entre las temáticas que se abordarán en el marco de la cultura de paz, se encuentra el manejo preventivo de la violencia, y los indicadores de convivencia pacífica; en cuanto a la resolución de conflictos, se tratarán los subtemas de la mediación como herramienta de resolución de conflictos, y el manejo de emociones durante la mediación de conflictos. Estos dos contenidos contemplan una visión general de la problemática.

En lo que respecta a la comunicación asertiva, se trabajaran estrategias que permitan resolver los conflictos desde una óptima de comunicación efectiva, entre los que se encuentran: la comunicación como instrumentos para la resolución de conflictos y la negociación, las estrategias comunicacionales para la resolución pacífica de conflictos, la prevención de las causas del conflicto, mediante la comunicación asertiva, las estrategias de resolución de conflictos en la comunidad educativa, y el ejercicio de la cultura de paz, como una práctica institucional.

Para validar la factibilidad de la propuesta, se recurrió al criterio de 11 expertos, lo cual permitió la valoración de los contenidos del programa de comunicación institucional, a partir de la obtención de un coeficiente de V de Aiken de 0,91, corroborándose su claridad, coherencia y relevancia, para ser aplicado en el contexto objeto de estudio.

RECOMENDACIONES

- Proponer a la dirección de la institución la implementación de la propuesta, seguida de un análisis individual respecto de la utilidad de los talleres para enfrentar los conflictos que se suscitan entre los docentes, con la finalidad de ponerlos en práctica e instar a todo el personal docente, para lo cual es necesario que este programa sea institucionalizado, para que tenga validez y trascendencia.
- Una vez aplicado el programa se recomienda que sea evaluado y a partir de sus resultados, generar otras investigaciones que propicien la mejora de la convivencia entre los miembros del colectivo docentes y las autoridades.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aiken, L. (1980). Validez del contenido y confiabilidad de ítems individuales o cuestionarios. *Sage Journals*, 40(4), 955-959. doi:<https://doi.org/10.1177/001316448004000419>
- Alcoceba, J. (2010). Análisis de las notas de prensa institucionales y su visibilidad en la prensa. *Revista Latina de Comunicación Social*(65), 334-367. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/819/81915723027.pdf>
- Alvarado, L., & García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(2), 187-202. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011837011.pdf>
- Alvarado, W., Castro, N., Mondragón, D., & Romero, J. (2021). Comunicación asertiva para mejorar el desarrollo institucional en la unidad educativa Juan Bautista Aguirre. *Ciencia Latina*, 5(4), 6197-6210. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.767
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*(72), 521-539. doi:10.4185/RLCS, 72-2017-1177
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)*. Quito.
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2015). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología. *Cuarto Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata*, (págs. 67-76). La Plata.
- Balcázar, F. (2003). Investigación acción participativa (iap): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en Humanidades*, IV(7-8), 59-77. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18400804.pdf>
- Banz, C. (2008). Convivencia Escolar. *Revista Educarchile*, 1-8. Obtenido de <https://centroderecursos.educarchile.cl/bitstream/handle/20.500.12246/55810/Clima%2005.pdf?sequence=1>

- Barquero, A. (2014). Convivencia en el contexto familiar: un aprendizaje para construir cultura de paz. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 14(1), 1-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44729876008.pdf>
- Barriga, O., & Henríquez, G. (2011). La relación Unidad de Análisis-Unidad de Observación-Unidad de Información: Una ampliación de la noción de la Matriz de Datos propuesta por Samaja. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 1(1), 61-69. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaRelacionUnidadDeAnalisisUnidadDeObservacionUnida-5275943.pdf>
- Barrios, N., & Quiroz, J. (2019). Convivencia y comunicación escolar: Transformación desde la acción y la participación. *INNOVA Research Journal*, 4(3.1), 89-107. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1056>
- Benítez, L. (2011). Convivencia escolar y calidad educativa. *Cultura*(25), 143-164. Obtenido de https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_25_1_convivencia-escolar-y-calidad-educativa.pdf
- Bernal, A., & Cañarte, C. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 682-695. doi:[10.23857/pc.v7i4.3850](https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3850)
- Bolaños, D., & Stuard, A. (2019). La familia y su influencia en la convivencia escolar. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 140-146. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500140
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, VII(13), 45-60. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf>
- Cánovas, C. (2009). Vigotsky y Freire dialogan a través de los participantes de una comunidad virtual latinoamericana de convivencia escolar. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 9, 1-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713052011.pdf>
- Casa, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Elsevier*, 31(8), 527-

538. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Cerda, G., Salazar, S., Guzmán, C., & Narvárez, G. (2018). Impacto de la convivencia escolar sobre el rendimiento académico, desde la percepción de estudiantes con desarrollo típico y necesidades educativas especiales. *Propósitos y Representaciones*, 6(1), 247-300. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.194>
- Cobas, J., Romeu, A., & Macías, Y. (2010). La investigación científica como componente del proceso formativo del licenciado en cultura física. *Podium*(11), 1-10. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaInvestigacionCientificaComoComponenteDelProcesoF-6174064.pdf
- Colmenares, A. (2012). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación*, 3(1), 102-115. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-InvestigacionaccionParticipativa-4054232.pdf
- Contreras, D. (2019). El enfoque socio crítico en la educación. *Dialéctica. Revista de Investigación*, 1, 1-12. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/88/88868015/88868015.pdf>
- Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Daniel, J. (2001). Aprender a vivir juntos. *Revista Perspectivas*, XXXI(119), 303-419. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124973_spa
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (Julio-Septiembre de 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revistas Elsevier*, 2(7), 162-167.
- Díaz, S., & Sime, L. (2016). Convivencia escolar: una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(49), 125-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194247574008.pdf>
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>

- EDUforics. (19 de octubre de 2017). *EDUforics.com*. Obtenido de <https://www.eduforics.com/es/claves-convivencia-escolar-los-centros-educativos-hacia-una-escuela-social/>
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología. Pontificia Universidad Católica*, 6(1 y 2), 103-111. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555>
- Fierro, C., & Carbajal, P. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 9-27. doi:<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>
- Fierro, M., & Fortoul, M. (2017). Escuelas que construyen contextos para el aprendizaje y la convivencia democrática. *XI Congreso Nacional de Investigación Educativa*, (págs. 1-9).
- Flores, A., & Herrera, I. (2021). Convivencia escolar. Dimensión y evolución. *Revista Luciérnaga*, 13(25), 70-86. doi:<https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v13n25a5>
- Fuquen, M. (2003). manejados a través de las alternativas de resolución. *Tabula Rasa*(1), 265-278. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- García, A., & Ferreira, G. (2005). La Convivencia Escolar en las Aulas. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 163-183. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832309012.pdf>
- García, M., Sola, J., & Peiró, S. (2016). Los docentes como clave en la construcción de la convivencia escolar. *EDETANIA* 50, 69-83.
- Grijalba, J., Mendoza, J., & Beltrán, H. (2020). La formación del pensamiento sociocrítico y sus características: necesidad educativa en Colombia. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 64-72. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100064
- Gutiérrez, D., & Pérez, E. (2015). Estrategias para generar la convivencia escolar. *Ra Ximhai*, 11(1), 63-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401004.pdf>
- Henao, C., Lalueza, J., & Arrona, A. (2017). La respuesta institucional escolar, una de las claves de las dinámicas de inclusión/exclusión de familias inmigradas. *Sinéctica*(48), 1-15. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2017000100004
- Hernández, I., Luna, J., & Cadena, M. (2017). Cultura de Paz: Una Construcción educativa aporte teórico. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 19(28), 149-172. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/869/86952068009.pdf>

- Hernández, U., Márquez, J., Pérez, V., & Rojas, A. (2021). Estrategia para la gestión de la comunicación institucional en función del desarrollo local. *COODES*, 9(1), 155-178. Obtenido de <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/332>
- Herrera, D., & Saladrigas, H. (2019). La modelación como método del conocimiento científico en las ciencias sociales. El caso del modelo cubano de televisión local. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 9(1), 53. doi:<https://doi.org/10.24215/18537863e053>
- Julca, B. (2010). Estrategias de comunicación institucional en organizaciones agroindustriales: caso UNICA. *Visión Gerencial*(2), 332-347. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545889006.pdf>
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico como metodo natural. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 25(1), 1-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Maldonado, M. (2021). La importancia de la convivencia armónica en el desarrollo humano integral de los estudiantes. *Ciencia Latina. Revista multidisciplinar*, 5(4), 6567-6589. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.785
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2016). El cuestionario y la entrevista. *Fuoc Universidad Oberta de Ctalunya*, 1-54. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- Merino, C., & Segovia, J. (2009). Intervalos de confianza asimétricos para el índice la validez de contenido: Un programa Visual Basic para la V de Aiken. *Anales de Psicología*, 25(1), 169-171. Obtenido de <https://www.redalyc.org/>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2021). *Política Nacional de Convivencia Escolar*. Quito. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/04/Politica-Nacional-de-Convivencia-Escolar.pdf>
- Miño, L. (2020). Los códigos de convivencia escolar: una herramienta para la educación con enfoque de derechos. *Tramando*, 26-36. Obtenido de <https://www.tramared.com/revista/items/show/36>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2019). *Proyecto Educativo Institucional para la Convivencia Armónica*. Quito. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2019/07/Proyecto-Educativo-Institucional-Convivencia-Armonica.pdf

- Molina, N., & Pérez, I. (2006). El clima de relaciones interpersonales en el aula un caso de estudio. *Paradigma*, 27(2), 193-219. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200010
- Morles, V. (2002). Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. *Revista de Pedagogía*, 23(66), 121-146. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000100006
- Moscoso, A., & Iglesias, M. (2019). Fundamentos y premisas para la aplicación de una estrategia de formación del docente en comunicación educativa afectiva desde la clase. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 53-60. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400053
- Navarrete, S., & Hernández, C. (2017). La convivencia escolar y su impacto en el proceso de enseñanza -aprendizaje de alumnos y alumnas de tercer ciclo de educación básica del Centro Escolar “cantón San Benito Piedra Gorda” , Guadalupe, San Vicente. *Universidad de El Salvador*. San Vicente, El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/13185/1/TESIS-FINAL-SEBASTIAN-CRISTINO.pdf>
- Navarro, D. (2013). El proceso de observación: El caso de la práctica supervisada en inglés en la Sede de Occidente. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XIV(28), 54-69. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66629446004.pdf>
- Orellana, D., & Sánchez, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1), 205-222. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- Orozco, J. (2016). La Investigación Acción como herramienta para Formación Docente. Experiencia en la Carrera Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNAN-Managua, Nicaragua. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 19(5), 5-17. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/6266/1/272-982-1-PB.pdf>
- Peña, P., Sánchez, J., Ramírez, J., & Menjura, M. (2017). La convivencia en la escuela. Entre el deber ser y la realidad. *Revista Latinoamericana Estudios Educativos*, 13(1), 129-152. doi:<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.17151/rlee.2017.13.1.7>
- Peñafiel, D., & García, G. (2021). La efectividad de la comunicación asertiva en la gestión Educativa del Colegio de Bachillerato Técnico “Simón Bolívar”. *Digital Publisher*, 6(2.1), 156-173. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.533>

- Portugal, R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista de Comunicación*(11), 212-234. Obtenido de <https://revistadecomunicacion.com/pdf/2012/Art212-234.pdf>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), 1137-1156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quispe, D., & Sánchez, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10, 490-494. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700009&script=sci_arttext
- Ramírez, B., & Jaramillo, S. (2021). Convivencia escolar una revisión desde el ámbito educativo. *Ridum*, 1-27. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/5575/ARTICULO%20CONVIVENCIA%20ESCOLAR%20UNA%20REVISION%20DESDE%20EL%20AMBITO%20EDUCATIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, J. (2016). Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil. (U. C. Madrid, Ed.) Madrid, España. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40428/1/T38108.pdf>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação*, 31(1), 11-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rivera, C., Cegarra, O., Vergara, H., & Matos, Y. (2016). Clima Organizacional en el Contexto Educativo. *Revista Cientific*, 1(2), 316-339. doi:<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.2.18.316-339>
- Rivero, E. (2019). La gestión de la convivencia escolar: una aproximación desde la implementación de política hacia su práctica en el aula. *La convivencia escolar. Base para el aprendizaje y el desarrollo*, (págs. 30-44). Santiago de Querétaro. Obtenido de http://oce.uaq.mx/docs/Investigacion/ConvivenciaEscolar/Libro_La_convivencia_escolar_base_para_el_aprendizaje_y_desarrollo.pdf
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>
- Robles, P. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *Pueblo Continente*, 29(1), 193-197. Obtenido de <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/991/914>

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, F. (2007). Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa. *Paradigmas*, 2(1), 9.39. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-GeneralidadesAcercaDeLasTecnicasDeInvestigacionCua-4942053.pdf
- Romeu, T. (20 de mayo de 2021). *Blog de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación*. Obtenido de <https://blogs.uoc.edu/epce/es/comunicacion-con-la-comunidad-educativa/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20es%20aquella,sus%20distintos%20roles%20y%20funciones%E2%80%94>
- Rotman, A. (2017). Un camino hacia la convivencia armónica. *IV Congreso de creatividad, diseño y comunicación para profesores y autoridades de nivel medio. "Interfaces Palermo"*, 32, pág. 211. Palermo. Obtenido de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=13561&id_libro=649
- Sánchez, J. (2013). Paradigmas de la investigación educativa. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*(16), 91-102. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Santamaria-8/publication/257842598_Paradigmas_de_Investigacion_Educativa_Paradigms_on_Educational_Research/links/00463525f9bb30665b000000/Paradigmas-de-Investigacion-Educativa-Paradigms-on-Educational-Research.pdf
- Sánchez, J., & Sánchez, J. (2018). Particularidades de la convivencia escolar en las escuelas del suroriente de Barranquilla. *Encuentros*, 16(2), 92-116. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v16i02.1411>
- Santa María, G., Rey, C., Molina, L., & Clery, A. (2020). La calidad de la comunicación de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Investigación bibliotecológica*, 33(81), 13-39. doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.81.58044>
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa* (Primera ed.). La Plata: Edulp. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/451-3-1497-1-10-20151019.pdf

- Silva, I., Torrego, J., & Lorenzo, E. (2020). Estudio de las estrategias de resolución de conflictos y habilidades sociales de alumnas y alumnos mediadores en educación secundaria obligatoria. *South Florida Journal of Health*, 2(1), 89-105. doi:10.46981/sfjvhv2n1-007
- Sirvent, M., & Rigal, L. (2012). *Investigación Acción Participativa*. Quito: Monsalve Moreno. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=56482>
- Solórzano, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 187-194. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100187
- Suárez, N., Sáenz, J., & Mero, J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Dominio de las Ciencias*, 72-85. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Torres, E. (2019). Comunicación asertiva y Convivencia escolar de estudiantes del 6º grado de primaria de una institución educativa de Julcán 2019. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36575/torres_re.pdf?sequence=1
- Torres, T. (2020). En defensa del método histórico-lógico desde la Lógica como ciencia. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), 1-12. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200016
- Toscano, D., Peña, G., & Aguilar, L. (2019). Convivencia y rendimiento escolar. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2(2), 62-68. Obtenido de <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA>
- Unzueta, S. (2011). Algunos aportes de la psicología y el paradigma socio crítico a una educación comunitaria crítica y reflexiva. *Revista Integra Educativa*, 4(2), 105-144. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432011000200006
- Urrego, A., & Rodríguez, M. (2019). La investigación acción participativa para la organización comunitaria en Guadalupe, Municipio Jiménez. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*(9), 52-64. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-67222019000200052
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648-649. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Vidales, C. (2015). Historia, teoría e investigación de la comunicación. *Comunicación y sociedad*(23), 11-43. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100002

- Villarreal, H. (2001). Importancia de la aplicación de los métodos inductivo-hipotético y deductivo-inferencial como generadores de conocimientos en el nivel medio superior. *Tesis de Maestría*. Monterrey. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/1103/1/1020145632.PDF>
- Viloria, H., & Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*(140), 367-384.

ANEXOS

Anexo 1. Organización del trabajo con variables

Operacionalización de variables

Variable / Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
Convivencia armónica Práctica mediada por la comunicación institucional positiva y asertiva, sustentada en las buenas practicas basadas en políticas de convivencia y seguridad escolar con enfoque de derechos (Díaz & Sime, 2016)	Clima en el contexto educativo	Percepciones de la comunidad educativa respecto de su entorno escolar.	Encuestas, guía de observación	¿Cuáles son las percepciones de la comunidad educativa respecto del entorno escolar?
	Resolución de conflictos	Estrategias de intervención para la resolución de conflictos Observancia de las normas de convivencia.	Encuestas, entrevista, ficha de observación	¿Qué estrategias para la resolución de conflictos se aplica? ¿Se logra la coexistencia pacífica a través de las estrategias para la resolución de conflictos? ¿Conozco las normas de convivencia de la institución? ¿Se respetan las normas de convivencia de la institución?
	Comunicación entre la comunidad educativa	Valoración de la comunicación en el entorno laboral por parte de los docentes.	Encuestas, ficha de observación	¿Se valora la comunicación en el entorno laboral, por parte de los docentes?
Programa de comunicación institucional La comunicación institucional es un proceso analítico estratégico, que conlleva sistemas de mejora en la convivencia armónica escolar Apolo, et al. (2017).	Herramientas comunicativas	Estrategias de comunicación positiva	Guía de la propuesta	¿Utilizan estrategias de lenguaje asertivo en la comunicación en el entorno laboral?
	Normas de convivencia	Consenso en las normas de convivencia asumidas	Guía de la propuesta	¿He participado en la construcción participativa de normas de convivencia saludables en la institución?

Anexo 2. Ficha de Observación

Ficha de observación dirigida a docentes				
Fecha:				
Observador:				
N°	Aspecto a observar	Percepción		Observación
		SÍ	NO	
1	Las situaciones de conflicto entre docentes, son cotidianas.			
2	Ante las situaciones de conflicto entre docentes de la institución, las autoridades gestionan estrategias de resolución.			
3	Las estrategias de resolución de conflicto, logran la coexistencia pacífica entre los integrantes del colectivo docente.			
4	Se respetan las normas de convivencia de la institución.			
5	La comunicación entre docentes, es buena.			
6	Se ha logrado identificar las barreras en la comunicación en la interrelación entre docentes.			
7	Existen en la institución protocolos de actuación frente a los conflictos			

Anexo 3. Cuestionario dirigido a docentes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA CENTRO DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES

OBJETIVO:

Identificar el estado actual de la convivencia armónica en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje.

INSTRUCCIONES:

Responda cada pregunta con total sinceridad, señalando la opción que se ajuste a su criterio. La información es totalmente anónima y servirá de insumos a una investigación con fines de titulación en opción al título de Magister en Psicopedagogía.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS:

1. Las situaciones de conflicto entre docentes, surgen:

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

2. ¿Considera que ante una situación de conflicto, las autoridades gestionan de forma correcta la solución del mismo? Argumente su respuesta.

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

3. ¿Qué estrategias se aplican comúnmente para resolver los conflictos que surgen en la institución?

- Dialogo entre las partes para buscar la resolución positiva del conflicto
- Confrontación entre los intereses y perspectivas de las partes
- Ninguna
- Otra (especificar)

4. ¿Se logra la coexistencia pacífica a través de las estrategias aplicadas para la resolución de conflictos?

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

5. ¿Se respetan las normas de convivencia de la institución?

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

6. ¿Se valora la comunicación en el entorno laboral, por parte de los docentes?

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

7. ¿Ud. es capaz de identificar las barreras en la comunicación en la interrelación entre docentes?

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

8. ¿La institución cuenta con protocolos de actuación frente a los conflictos?

Si ____ No ____ No sabe ____

Anexo 4. Guía de la entrevista dirigida a directivos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA CENTRO DE POSGRADO

ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS

OBJETIVO:

Determinar aspectos sobre la comunicación y convivencia en el colectivo docente del Colegio de Bachillerato Pasaje, para considerar la pertinencia de un Plan de comunicación institucional, que contribuya a la mejora de la convivencia armónica.

PREGUNTAS:

1. ¿Considera Ud. que se utilizan estrategias de lenguaje asertivo en la comunicación en el entorno laboral del colegio?
2. ¿Se aplican técnicas de resolución de conflictos en la comunicación en el entorno laboral en el colegio?
3. ¿Cómo autoridad, cree que tiene la capacidad para gestionar situaciones de conflicto entre el colectivo docente?
4. ¿En la institución, se han elaborado de forma participativa normas de convivencia saludables?
5. ¿Opina Ud. que las relaciones interpersonales entre docentes se fortalecen día a día?
6. Otros aspectos que puedan surgir de interés a partir del intercambio.

Anexo 5. Encuesta de evaluación del Programa

Encuesta de evaluación del Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente.

Dirigida a docentes

Objetivo: Evaluar el impacto de los talleres desarrollados en el marco del Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente, mediante la percepción de los participantes, para identificar su utilidad en la institución.

Estimado/a docente, en relación a los talleres desarrollados en el marco del Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente, responda las siguientes preguntas, asignando una calificación en la escala de Likert, considerando que 1 es menos y 4 es más (para las preguntas 1, 2, 3, 4). Y, para la pregunta 5, escriba su respuesta en el recuadro derecho.					
N°	Pregunta	Opciones			
		1	2	3	4
1	Los temas tratados en los talleres abordaron aspectos relevantes a la problemática que vive la institución en torno a la convivencia.				
2	Considera que la aplicación de las estrategias de resolución de conflictos sugeridas en los talleres contribuirá al mejoramiento de la comunicación interna en la institución.				
3	Está de acuerdo con la aplicación de las estrategias sugeridas en los talleres, para lograr una convivencia armónica entre el colectivo docente del Colegio.				
4	Las estrategias de comunicación propuestas aportan para el mejoramiento de la comunicación institucional.				
5	¿Qué estrategias recomendaría para lograr una convivencia armónica en el Colegio de Bachillerato Pasaje?			

Anexo 6. Instrumento para la valoración teórica de la propuesta a partir del criterio de los expertos

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de estimar la validez de contenido del **Programa de Comunicación Institucional para la mejora de la convivencia armónica en el colectivo docente**, se le hace entrega de la propuesta y el siguiente instrumento valorativo, el cual ha sido estructurado considerando las partes de la estrategia como dimensiones, las que serán valoradas a partir de indicadores, que responden a la siguiente escala:

1. No adecuada
2. Poco adecuada
3. Adecuada
4. Muy adecuada

Seguros de su capacidad y conocimientos en el tema abordado, se les solicita comedidamente su valoración, agradeciéndole de antemano por su colaboración,

DIMENSIONES	INDICADORES								
	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
OBJETIVO									
JUSTIFICACIÓN									
CONTENIDO									
ACTIVIDADES									
ORIENTACIONES METODOLÓGICAS									
EVALUACIÓN									

LEYENDA:

- D. **Claridad:** Se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- E. **Coherencia:** Tiene relación lógica con el componente sobre el que indaga.
- F. **Relevancia:** Es esencial, pertinente o importante, es decir debe ser incluido.