

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Carrera de Ciencias de la Comunicación Social

**Cultura organizacional en la educación: la comunicación social y sus procesos como base fundamental en el aprendizaje**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social en Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas.

**Autor:**

Juan Manuel Reinoso Orellana

**Director:**

Fabiola Mayteé Zavala Sánchez

ORCID: 0000-0002-0471-6108

**Cuenca, Ecuador**

2023-09-14

## Resumen

Este estudio resalta la importancia crucial de una comunicación adecuada y sus procesos en el ámbito educativo para fomentar la cooperación y el desarrollo individual y colectivo en grupos sociales. El conocimiento previo de los procesos comunicacionales es esencial para una formación adecuada en ámbitos organizacionales, dado que la comunicación ha sido clave en los procesos históricos de la humanidad y su mal uso puede afectar especialmente a los sectores vulnerables de la sociedad. En la era tecnológica, es vital desarrollar habilidades comunicativas más allá del lenguaje y promover la interdisciplina en la comunicación para potenciar el aprendizaje. Para lograr el progreso y una formación adecuada, se subraya la importancia de la integración, promoviendo la diversidad y respetando las diferencias entre personas, lo que contribuirá a desarrollar procesos académicos y educativos aptos para todos los grupos sociales. La cultura organizacional en la educación es un factor fundamental para fomentar la cooperación y el bien común entre individuos. Sin embargo, es esencial ser consciente de las diferencias ideológicas, culturales y económicas que pueden afectar las interacciones sociales, especialmente en el ámbito de la comunicación. En resumen, este estudio destaca el valor del uso adecuado de la comunicación y sus procesos en el ámbito educativo, enfocándose en el conocimiento previo de estos procesos para una formación efectiva en ámbitos organizacionales y fomentando el desarrollo individual y colectivo en grupos sociales. Asimismo, promueve el desarrollo de habilidades comunicativas en la era tecnológica y la integración para lograr una sociedad más cooperativa e inclusiva.

*Palabras clave:* cultura organizacional, educación, comunicación, desarrollo, procesos



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

**Repositorio Institucional:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

### Abstract

This study emphasizes the critical importance of appropriate communication and its processes in the educational environment to foster cooperation and individual and collective development in social groups. Prior knowledge of communication processes is essential for effective training in organizational settings, as communication has been pivotal in shaping the historical processes of humanity, and its misuse can significantly impact vulnerable sectors of society. In the technological era, it is crucial to develop communication skills beyond language and promote interdisciplinary approaches to enhance learning outcomes.

To achieve progress and effective education, the study emphasizes the significance of integration, promoting diversity, and respecting individual differences, which will contribute to creating academic and educational processes suitable for diverse social groups.

The organizational culture in education plays a pivotal role in promoting cooperation and the common good among individuals. However, it is essential to be mindful of ideological, cultural, and economic differences that can influence social interactions, particularly in the realm of communication.

In summary, this study highlights the value of appropriate communication and its processes in the educational context, focusing on prior knowledge of these processes for effective training in organizational environments while fostering individual and collective development in social groups. Moreover, it advocates for the development of communication skills in the technological era and integration to achieve a more cooperative and inclusive society.

*Keywords:* organizational culture, education, communication, development, processes



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

**Institutional Repository:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

## Índice de contenido

Índice de Figuras.....	6
Dedicatoria.....	7
Introducción .....	8
Planteamiento del problema .....	11
Preguntas de investigación.....	11
Hipótesis.....	11
Objetivo General .....	12
Objetivos Específicos: .....	12
Justificación .....	13
1. Marco Teórico .....	14
Capítulo 1 .....	14
1.1 Comunicación y Educación.....	14
1.2 ¿Qué es comunicación? .....	14
1.3 ¿Qué es educación? .....	15
1.4 ¿Qué es cultura organizacional?.....	18
1.5 ¿Qué es educomunicación? .....	20
1.6 ¿Qué son las TICS (Tecnologías de la información)? .....	23
Capítulo 2 .....	24
2. Conceptualización de la metodología.....	24
2.1 Método Cualitativo.....	24
2.2 Método Fenomenológico .....	25
2.3 Técnica Analítica Sintética.....	26
2.4 La entrevista.....	30
Objetivo de la aplicación de la entrevista.....	30
2.5 Caso y objetivo de estudio.....	31
Capítulo 3 .....	32
3. La importancia, relevancia y características de la comunicación en el aprendizaje. ...	32
3.1 Entrevista N.1.....	32
3.2 Entrevista N.2.....	35
3.3 La capacidad interdisciplinaria de la comunicación en beneficio de la educación	37

3.4	Comunicación: Recurso para cambiar el paradigma de las organizaciones, el intercambio adecuado de información y la Cultura organizacional como estrategia para el progreso social .....	41
3.5	Uso correcto de la comunicación para el desarrollo de habilidades sociales como estrategia educativa mediante la comprensión de contextos .....	43
4	Comunicación: Recurso para transformar, un paradigma en la forma de educar .....	47
4.1	Cultura organizacional: Comunicación Asertiva y empática como estrategia para optimizar los canales comunicativos en la educación y resolución de conflictos.....	47
4.2	Beneficios y riesgos del uso adecuado de las tecnologías de la información (TICS) para la educación. La importancia de reconocer los efectos de la comunicación .....	49
	Conclusiones .....	53
	Referencias.....	55

## Índice de Figuras

Figura 1: Modelo de comunicación e interacción en la educación en la nube .....	17
Figura 2: Modelo de trabajo de Google proyecto “Aristóteles” .....	22
Figura 3: Métodos analítico sintético histórico dialéctico hipotético deductivo en investigación .....	28
Figura 4: Interpretación de la recopilación de datos mediante el contraste de fuentes .....	29
Figura 5: “La enseñanza-aprendizaje como proceso comunicativo unitario” .....	46

## Dedicatoria

Para el ser humano más increíble y maravilloso que he conocido, a la representación del amor y la perseverancia mi madre.

A los libros y a la filosofía por enseñarme el infinito a través del conocimiento.

A mis sobrinos, los seres más importantes en mi vida, además de ser el futuro y merecedores de una mejor perspectiva de la vida a través de la educación.

A mis contados verdaderos amigos, por siempre estar presentes. Para todos a quienes creyeron en mí.

## Introducción

En este trabajo de investigación, se analiza la importancia de la comunicación en la educación como herramienta para fomentar el aprendizaje a nivel individual y colectivo. Se contextualiza la comunicación desde un punto de vista teórico general y se explora su relación con la educación, para luego demostrar su utilidad en el aprendizaje mediante estrategias organizacionales propias de un adecuado uso de los recursos comunicacionales. Además, se explorarán las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de información para el desarrollo común y en conjunto.

De esta manera, se buscará obtener un mejor entendimiento de la importancia de la comunicación en la educación y cómo esta puede ser utilizada para mejorar los procesos de aprendizaje en diferentes ámbitos. Además, se presentará una contextualización de la comunicación y su relación con la educación. Y se especifica el objetivo de demostrar su utilidad en el aprendizaje mediante estrategias organizacionales propias de un adecuado uso de los recursos comunicacionales.

En cuanto a los antecedentes, podemos observar cómo las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y los medios de comunicación masiva (mass media) tienen un impacto tanto positivo como negativo en la educación de diferentes grupos sociales en relación al manejo de la información. La importancia de la comunicación y las relaciones públicas en distintos contextos ha sido fundamental en procesos sociales, científicos, culturales y políticos. Es importante saber utilizar la información con propósitos educativos que contribuyan a los intereses comunes, ya que su uso inadecuado se ha convertido en un problema social debido a la falta de prevención sobre los riesgos que implica a nivel consciente e inconsciente.

Analizaremos cómo la educación es una prioridad frente a los problemas causados por la falta de información frente al uso de la comunicación y las dificultades en las relaciones de poder en una sociedad sobre-informada y mediatizada. Utilizaremos citas y extractos teóricos para establecer las bases argumentativas enfocadas en los diferentes métodos de enseñanza-aprendizaje y encontrar los mejores elementos argumentativos y premisas para demostrar la validez y prevenir situaciones desfavorables para cualquier sociedad. Enfocaremos en la importancia de la combinación de comunicación y aprendizaje, y discutiremos la necesidad de desarrollar técnicas y estrategias para mejorar los resultados.

El planteamiento del problema se centra en la falta de información y las dificultades en las relaciones de poder en una sociedad sobre-informada y mediatizada, lo que afecta la

educación. La pregunta de investigación es cómo mejorar la educación mediante la combinación de comunicación y aprendizaje. Los objetivos del estudio son demostrar la utilidad de la comunicación en el aprendizaje mediante estrategias organizacionales y discutir la necesidad de desarrollar técnicas y estrategias para mejorar los resultados.

La justificación del estudio radica en la importancia de la comunicación como herramienta esencial en el desarrollo educativo y social. Es necesario aprender a utilizar estrategias de comunicación efectivas para mejorar las relaciones interpersonales y el desarrollo conjunto en todos los niveles socioculturales e incluso empresariales. La comunicación también puede ayudar a resolver conflictos y problemas, al brindar diferentes puntos de vista y romper barreras culturales, sociales y geográficas.

En el primer capítulo se aborda la definición de los conceptos de comunicación, educación y cultura organizacional. En cuanto a la comunicación, se señala que es un proceso interactivo que permite la relación entre individuos y que va más allá del lenguaje. También se destaca su importancia en la educación, donde es esencial para el proceso de aprendizaje. Por su parte, la educación se define como un proceso profundo y significativo que busca acceder a lo más esencial de un ser humano y ayudarlo a desarrollarse y crecer. Además, se destaca la importancia de la seriedad en la labor docente y la necesidad de entender que el proceso educativo puede ser invasivo pero necesario para el bienestar del estudiante. Finalmente, la cultura organizacional se define como el conjunto de valores, creencias, normas, comportamientos y artefactos que comparten los miembros de una organización y que influyen en la forma en que se realizan las tareas y se toman las decisiones.

El segundo capítulo se enfoca en la conceptualización de la metodología utilizada en el estudio. Se comienza describiendo el método cualitativo y su uso para comprender los fenómenos de contexto socio-cultural, especialmente las percepciones y comportamientos humanos relacionados con la comunicación. Luego, se describe el método fenomenológico, utilizado para comprender cómo los individuos perciben y viven los fenómenos a estudio. A continuación, se presenta la técnica analítica sintética, que se utiliza para identificar patrones y tendencias en la información recolectada. Finalmente, se describe la entrevista como una herramienta clave para explorar cómo los sujetos experimentan y entienden su mundo y para crear una correlación coherente entre los estudios y los actores activos en los ámbitos investigados.

La metodología incluirá la revisión de literatura científica y teórica relacionada con la comunicación y la educación, así como el análisis de casos y la aplicación de técnicas y estrategias comunicativas en el ámbito educativo

El tercer capítulo se enfoca en la importancia, relevancia y características de la comunicación en el aprendizaje. Se presentan dos entrevistas: una con la Lcda. Marisela Zúñiga, Directora del departamento de comunicación del IESS en Cuenca, y otra con el Lcdo. Fredy Guamán Ortiz, Vicerrector académico y docente en American School en Cuenca. Ambos entrevistados consideran que la comunicación efectiva es crucial para el éxito del proceso educativo y que el uso adecuado de los medios de comunicación puede mejorar los procesos de aprendizaje. Además, la interpretación adecuada de la información es crucial para el desarrollo de los procesos educativos y se enfatiza la importancia de fomentar una postura crítica-reflexiva frente a la información en los estudiantes.

En el capítulo cuarto la enseñanza y la comunicación son inherentes a cualquier condición humana. Por lo tanto, es importante tener en cuenta y explicar de manera concreta la procedencia de la información, los tratados y precedentes que la engloban. Esto facilita que la información llegue de manera más concisa y asertiva, ya que conocemos las premisas culturales e ideológicas. De esta manera, evitamos la colonización ideológica y fomentamos la formación del criterio propio mediante la obtención, desarrollo, análisis y crítica de la información, siempre con un fin educativo.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones donde abordaremos el cumplimiento de los objetivos del presente estudio además de señalar la importancia de la comunicación organizacional en la mejora de la calidad de vida de los públicos y en la creación de sociedades sostenibles. Se hace énfasis en la educación como una herramienta clave para lograr esto, ya que una audiencia informada y educada puede ser más consciente de su entorno y tomar decisiones más responsables. Se diferencia entre imponer conocimiento y educar, resaltando la importancia de permitir que los individuos interpreten la información desde su propia perspectiva. Por último, se hacen recomendaciones sobre la actitud receptiva, el uso de estrategias comunicacionales, el valor del conocimiento individual y el desarrollo colectivo a través de la comunicación.

## Planteamiento del problema

El problema de investigación radica en la falta de conciencia sobre el papel de la comunicación en el ámbito educativo y en el desarrollo de los individuos y organizaciones. A pesar de la disponibilidad masiva de información, se observa una falta de estrategias educativas y de interrelación organizada entre la comunicación y la educación. El reto es hallar formas de aprovechar los recursos que ofrece la comunicación social para influir en las organizaciones y educar a sus diferentes públicos, superando la tendencia a repetir la información en lugar de aprender de ella mediante su análisis. Es necesario crear conciencia sobre el valor de la comunicación y su importancia en la formación de individuos y organizaciones, así como en la consecución de objetivos comunes.

## Preguntas de investigación:

- a. ¿Cómo se puede utilizar la comunicación como una oportunidad educativa en diferentes estrategias de Comunicación Social y Relaciones Públicas para mejorar los nexos interpersonales en todo nivel sociocultural e incluso empresarial para el desarrollo conjunto?
- b. ¿Qué impacto tiene la falta de información y las dificultades producto de las relaciones de poder en la educación en una sociedad sobre-informada y mediatizada?
- c. ¿Cómo se pueden utilizar las herramientas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en un contexto educativo-comunicacional?

## Hipótesis

Se determina la hipótesis de la siguiente manera: El tema tanto educativo como comunicacional es amplio, y se encuentra en temas de desarrollo aplicativo al menos en nuestro contexto, por lo que se tendría que proponer un marco teórico básico para que se pueda entender el objetivo de este estudio. Cabe tomar en cuenta que todos los temas tratados en el presente trabajo están dirigidos para enfocar la importancia de la comunicación en ámbitos organizacionales en pro de educar a los públicos para que utilicen las herramientas que la comunicación ofrece para su desarrollo tanto personal como profesional, debido a la infinidad de recursos que esta ofrece desde un punto de vista tecnológico, verbal, no verbal, etc. De esta forma, puedan tener una idea específica de los riesgos a los que nos vemos expuestos y a las oportunidades que perdemos al desconocer su uso. Parafraseando a Michel Foucault “Lo propio del saber no es ni ver ni demostrar, si no interpretar”.

## **Objetivo General:**

Analizar cómo el conocimiento y la aplicación de los procesos y estrategias comunicacionales pueden mejorar el desempeño educativo y organizacional en el desarrollo individual y colectivo.

## **Objetivos Específicos:**

- ✓ Identificar las barreras y obstáculos en la implementación de estrategias comunicacionales eficaces en el ámbito educativo y proponer soluciones para superarlos.
- ✓ Analizar el impacto de la comunicación en la educación y cómo estos pueden ser mitigados.
- ✓ Estudiar cómo las organizaciones pueden utilizar la comunicación de manera estratégica para educar a su público y alcanzar sus objetivos.

### Justificación

La comunicación es una herramienta fundamental para provocar cambios sociales a gran escala, y es esencial para entender e interpretar los mensajes y sus efectos. La educación es una oportunidad para el cambio social y la presente investigación busca demostrar teóricamente cómo el conocimiento de los procesos de comunicación puede cambiar de manera determinante los métodos de educación actuales en nuestro país. La comunicación organizacional permite educar a los públicos en función a los intereses sociales comunes y de la propia organización, y el desarrollo es a nivel conjunto.

Según Vasco (1985), en su libro "Límites de la crítica al cientificismo en la educación" publicado en la revista "Revista Colombiana de Educación", afirma que se sitúa pues dentro de una polémica internacional muy amplia, de importancia capital para los maestros y estudiantes que pasan por el sistema educativo: la lucha contra el positivismo en la educación, la tecnologización deshumanizante del quehacer educativo, el análisis minucioso de las tareas hasta desmenuzarlas en trozos sin sentido, el control riguroso de las actividades del maestro hasta quitarle toda iniciativa con un "currículo a prueba de maestros", la objetivación del alumno, del maestro, de la pedagogía, de la escuela. En el contexto de esa polémica amplia, nos encontramos en el mismo lado de las trincheras.

Es importante comprender el rol de la comunicación en la historia y cómo su entendimiento básico y procesos pueden contribuir al desarrollo de sociedades más sanas, responsables y coherentes entre el discurso individual y las acciones colectivas con objetivos similares, por eso en un ámbito educativo la intencionalidad de los mensajes y de los actos comunicativos, deben procurar tener además de una función informativa y adecuada, una intención de educar a quien recibe la información, de esta manera la generación de una retroalimentación es más probable. Así los procesos de enseñanza se vuelven precisamente un proceso de doble vía que genera preguntas e intercambio de información productivo, de una manera que la predisposición ante la información sea recibida adecuadamente y el resultado evitará los diferentes problemas que conlleva emitir de manera incorrecta la información sin haber seguido un proceso de comunicación, educar sobre los efectos de la comunicación es fundamental para el desarrollo educativo.

## 1. Marco Teórico

### Capítulo 1

#### 1.1 Comunicación y Educación:

“CONCEPTOS LIGADOS EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA A TRAVÉS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL”.

#### 1.2 ¿Qué es comunicación?

Para comprender el contexto de todo estudio es preciso contextualizar conceptos y su concepción desde diferentes puntos de vista para poder obtener una visión más objetiva de su significado.

Vélez, Ponce y Solórzano (2016) coinciden en que la comunicación fue considerada siempre como una acción natural entre dos o más seres de la naturaleza, sin importar el tipo de lenguaje que se utilice. Ha sido una herramienta muy valiosa en el intercambio de mensajes en el entendimiento de las personas y seres con vida

Según el concepto anterior la comunicación es un proceso interactivo que sirve como base para relacionarnos a nivel individual y colectivo. A través del tiempo, hemos descubierto que la comunicación trasciende más allá del lenguaje y que existen multitud de maneras de expresarnos, especialmente en una era en la que la tecnología nos permite trascender infinidad de fronteras, como el idioma, las cuestiones socio-culturales, la discapacidad, entre otras. Con el fin de entendernos, estas herramientas nos ayudan a "poner en común" nuestros pensamientos, emociones, etc.

También en este mismo contexto para Vélez & Solorzano (2016) se refieren a la comunicación como “un instrumento de acción social que permite llegar con precisión hacia los demás, en donde la heterogeneidad de los caracteres individuales de los estudiantes amerita una comunicación amplia y satisfactoria, que llegue al entendimiento de la cantidad no precisable de emisores y receptores que se encuentran, en donde con las nuevas metodologías, los talleres, los trabajos cooperativos, la aplicación de técnicas participativas, convierten a cualquiera en emisor y el docente y los demás en receptores momentáneos. De ahí que, todos tienen que estar preparados para manejar una comunicación clara que garantice la comprensión de todos.

La comunicación según este contexto es un proceso de aprendizaje que necesita cumplir con un esquema determinado para llegar al entendimiento mutuo. Se destaca la importancia de la variedad en los métodos de comunicación y la necesidad de adaptarse a la heterogeneidad

de los individuos con los que se comunica. También se destaca la importancia de la claridad en la comunicación y la preparación para manejarla adecuadamente. En relación a la educación, se menciona cómo la comunicación es esencial en el proceso de aprendizaje, tanto para el docente como para el estudiante.

Es importante que el docente sea capaz de comunicar de manera clara y adaptarse a las necesidades de cada estudiante, mientras que los estudiantes deben ser capaces de comunicar sus dudas y necesidades para poder aprender de manera efectiva. Además, se destaca cómo la comunicación también puede ser utilizada en el trabajo en equipo y en la colaboración, lo cual es esencial en el proceso educativo.

En el ámbito laboral y organizacional, se menciona cómo la comunicación efectiva puede mejorar la productividad, la toma de decisiones y la resolución de conflictos. También se discute cómo la comunicación intercultural es esencial en un mundo globalizado y cómo puede ayudar a evitar malentendidos y promover la inclusión y el respeto. En general, se destaca cómo la comunicación es esencial en todas las interacciones humanas y cómo una comunicación efectiva puede tener un impacto positivo en todas las esferas de la vida.

En resumen, la comunicación es un proceso interactivo que se utiliza para establecer relaciones a nivel individual y colectivo. Es una herramienta valiosa para el intercambio de mensajes y entendimiento entre las personas. La comunicación trasciende más allá del lenguaje y existen muchas formas de expresión, especialmente en una era donde la tecnología permite trascender barreras físicas y culturales. En el ámbito educativo, la comunicación es esencial para el proceso de aprendizaje y en el ámbito laboral y organizacional, una comunicación efectiva puede mejorar la productividad, la toma de decisiones y la resolución de conflictos. La variedad de métodos de comunicación y la adaptación a la heterogeneidad de los individuos son esenciales para garantizar la comprensión mutua.

### **1.3 ¿Qué es educación?**

Según Steiner (2004) enseñar con seriedad es poner las manos en lo que tiene de más vital un ser humano. Es buscar acceso a la carne viva, a lo más íntimo de la integridad de un niño o de un adulto. Un maestro invade, irrumpe, puede arrasar con el fin de limpiar y reconstruir.

En esta cita, Steiner sugiere que la educación es un proceso profundo y significativo que va más allá de simplemente transmitir conocimientos. Implica acceder a lo más esencial de un ser humano y ayudarlo a desarrollarse y crecer. Además, se destaca la importancia de la seriedad en la labor docente y la necesidad de entender que el proceso educativo puede ser

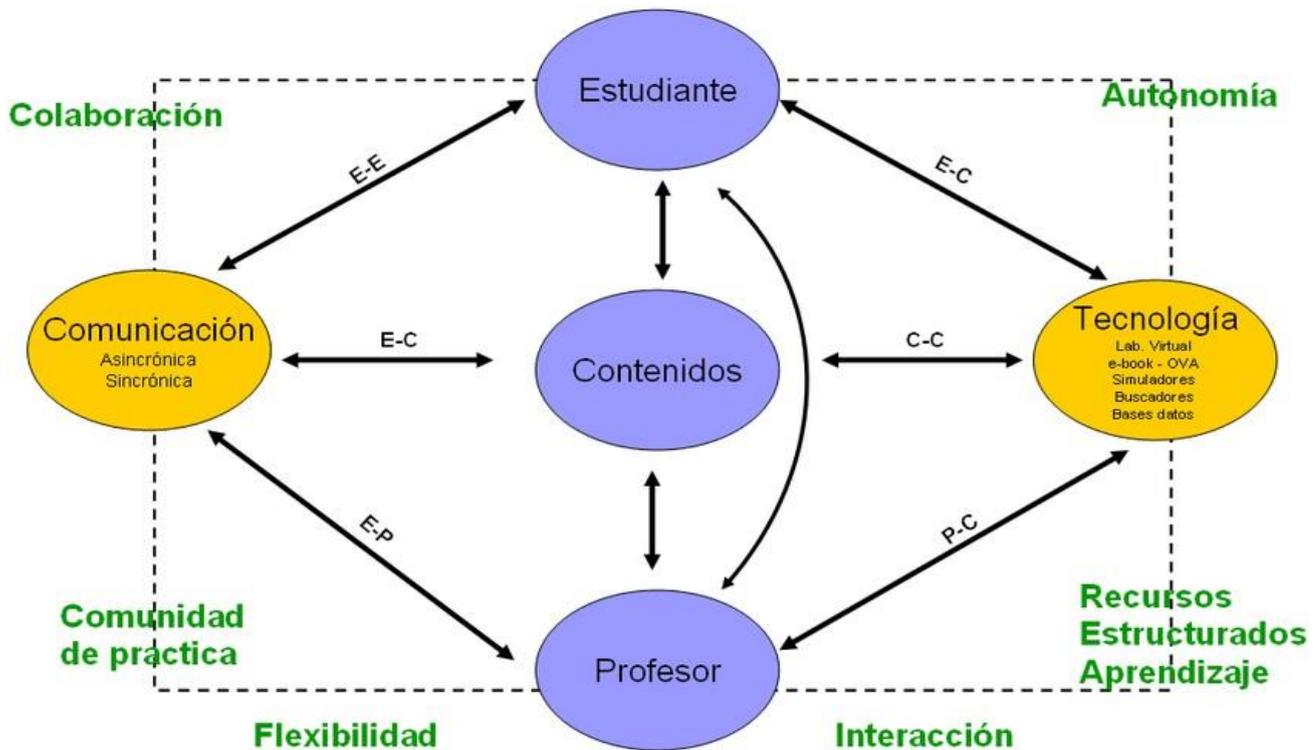
invasivo pero necesario para el bienestar del estudiante. Este análisis es relevante para entender la importancia y el enfoque de la educación en la perspectiva de Steiner.

Según esta cita podemos afirmar que hay estudios que ya sugieren como la educación formal brinda la oportunidad de que personas con distintos orígenes socioeconómicos se conozcan y aprendan juntas. La presencia de perspectivas y experiencias variadas en el aula puede contribuir a una educación más inclusiva y provechosa para todos los estudiantes. La presencia de perspectivas y experiencias variadas en el aula puede contribuir a una educación más inclusiva y provechosa para todos los estudiantes.

La educación formal es un espacio en donde se interrelacionan individuos de diferentes orígenes socioeconómicos en una etapa formativa. Dado que la diversidad es una característica particular de la educación, es inevitable que surjan fenómenos sociales. Por lo tanto, es necesario encontrar un factor común para enfocar los objetivos escolares en intereses individuales y colectivos. La estructura formal debe considerar reestructurar la educación para formar individuos que puedan desarrollar conciencia sobre su capacidad de participación en procesos que van más allá del aprendizaje. Esta reestructuración debe partir del rol que cumple el individuo dentro de los grupos sociales según su contexto.

A continuación, en la Figura N. 1 podemos observar como el proceso de educación es inherente a la comunicación y viceversa, de esta manera poder desarrollar una idea clara de la utilidad de comprender como este proceso es un recurso fundamental debido a que contiene elementos de contrastación de información, discusión y procesamiento de dicha información mediante diferentes elementos. Además, la comunicación efectiva y la adaptación a la heterogeneidad de los individuos son esenciales para garantizar la comprensión mutua en la educación y en cualquier otra interacción humana.

Figura 1: Modelo de comunicación e interacción en la educación en la nube.



**Fuente:** Learning, Theory and Practice of Online (2004)

En contexto, con la educación digital independientemente el nivel de instrucción y gracias al uso de la tecnología en este ámbito reinterpretar un modelo de comunicación, los participantes (estudiantes y profesores) interactúan y colaboran en línea, utilizando herramientas tecnológicas y recursos educativos digitales. La colaboración en línea puede incluir actividades como discusiones en foros, trabajo en equipo en proyectos en línea, compartir recursos y comentarios en tiempo real durante clases virtuales.

Este modelo se refiere al trabajo en línea y es pertinente debido a que parte del mismo principio de la importancia de comprender un proceso y su utilidad, ya que permite a los estudiantes trabajar juntos de manera efectiva y a los profesores ofrecer una retroalimentación inmediata. Además, la colaboración en línea fomenta la creatividad, el pensamiento crítico y la resolución de problemas en un entorno de aprendizaje colaborativo.

También añaden Vélez & Solorzano (2016) la importancia de reconocer las buenas relaciones para promover una excelente comunicación que beneficie individualmente y de forma permanente a todos. Esta acción de la comunicación para lograr los aprendizajes requiere de una capacidad, conocimientos, técnicas y actividades planificadas para alcanzar los aprendizajes, es decir, una comunicación educativa, es inevitable la preparación académica.

Hay que tomar en cuenta que el aprendizaje no está solamente ligado al ámbito académico, pero es pertinente comprender como los elementos comunicacionales influyen de manera determinante en sus efectos. Esto se refiere a que comprender como funciona el proceso de comunicación y sus elementos es de suma importancia para que los actores tengan la posibilidad de asumir una posición voluntaria y consciente frente a la información al emitirla o recibirla, además de discernir su utilidad y asumir una posición crítica, no con el fin de resistirse al intercambio de información, si no ser pro-positivo y tener una disposición al aprendizaje, a la enseñanza a través de la retroalimentación y a los recursos que nos ofrece la comunicación y sus diferentes estrategias.

Según Rodríguez (2015) la comunicación es fundamental para el proceso de enseñanza-aprendizaje ya que permite a los estudiantes comprender, interpretar y asimilar los contenidos impartidos por el profesor. La buena comunicación entre docentes y estudiantes fomenta el diálogo y la participación activa en el aula, lo que a su vez contribuye a un aprendizaje significativo y duradero

Comunicar y educar están irremediabilmente ligados en cualquier ámbito. Utilizar estos recursos en ámbitos educativos demuestra la necesidad de este conocimiento para evitar herir la susceptibilidad y los preceptos de los individuos, sino para ser una herramienta básica para prevenir problemas sociales como el consumo de drogas, violencia de género y abusos. Además, aprender a protegerse de la manipulación tanto individual como mediática, y a ser asertivos para expresar sus emociones y para interpretar correctamente los mensajes con base a valores propios, garantizando así sus derechos humanos.

Es importante destacar que la educación y la comunicación están estrechamente relacionadas y que el uso adecuado de los recursos comunicacionales puede tener un gran impacto positivo en el ámbito educativo. A través de una comunicación educativa planificada y efectiva, se pueden lograr aprendizajes significativos, fomentar la participación activa de los estudiantes y prevenir problemas sociales. Además, es esencial aprender a protegerse de la manipulación, tanto individual como mediática, y desarrollar habilidades de asertividad para expresar sus emociones y para interpretar correctamente los mensajes con base a valores propios y se vean garantizados sus derechos humanos. La educación y la comunicación son una herramienta esencial para la formación de individuos críticos y responsables en nuestra sociedad.

#### **1.4 ¿Qué es cultura organizacional?**

Según Schein, E. H. (2010) la cultura organizacional se define como el conjunto de valores, creencias, normas, comportamientos y artefactos que comparten los miembros de una

organización y que influyen en la forma en que se realizan las tareas y se toman las decisiones.

En este contexto podemos definir a la cultura organizacional como una herramienta esencial para el ser humano como sociedad, ya que nos permite evolucionar y mejorar nuestro bienestar. La comunicación es un factor clave en la organización, ya que nos permite asignar y dividir las responsabilidades de cada individuo en función de sus habilidades y aptitudes, necesario para la supervivencia a través de la división del trabajo. Sin embargo, en la actualidad, el ser humano busca mejorar su posición social y laboral en un mundo cada vez más exigente y competitivo.

Petterson y Spencer (1990) señalan que es esencial comprender la cultura y el clima organizacional para mejorar la eficacia de la organización.

Debido a esto podemos señalar que la tendencia consumista y materialista de nuestro sistema se inclina a un individualismo innecesario que puede perder de vista las posibilidades que ofrece el trabajo en equipo y la colaboración entre pares. Es importante reestructurar la educación para formar individuos que desarrollen conciencia acerca de su capacidad de participación en procesos que van más allá del aprendizaje.,

La cultura organizacional viene a consolidarse de manera importante y relevante dentro de cualquier grupo social. Debido a que es incluyente, permite entender otros contextos, esto quiere decir que aprovecha los talentos de los individuos sin discriminar su procedencia debido a su naturaleza horizontal, busca educar a sus públicos internos, donde la conveniencia de la evolución organizacional se ve reflejada en su talento humano, esto alienta a sus miembros a desarrollar pertenencia e identificación aumentando su compromiso.

Blau y Scott (1962) argumentan que los centros educativos fundamentan el desarrollo de su organización en la relación entre el receptor del producto y sus accionistas mediante la creación de una cultura. Según los autores, estas instituciones pueden ser consideradas: a) "organizaciones de beneficio propio", debido a que los participantes y los gestores de la oferta educativa están directamente vinculados con el éxito de la organización; b) "empresa productiva", ya que los propietarios son los principales beneficiarios; c) "organizaciones de servicio", puesto que el producto ofrecido es la educación; y d) "organizaciones de bienestar público", por su preocupación por la sociedad

Entonces podemos decir que la cultura organizacional es un concepto en formación para nuestro contexto. Según la estructura de las organizaciones en nuestro contexto la mayoría de organizaciones tienden a conformarse de manera vertical y estratificada, lo que provoca

resistencia a la implementación de nuevos tipos de estrategias comunicacionales con rasgos horizontales, donde el factor humano es colaborativo y no impositivo, basado en resultados, estímulos positivos y liderazgo. Por esta razón, se considera pertinente implementar estas nuevas estrategias en grupos sociales conformados en nuevas generaciones con mejor receptividad al aprendizaje, mejor acceso a la información y adaptación al desarrollo tecnológico actual. La educación es la base en la que se asienta el desarrollo futuro de la sociedad y, por lo tanto, es el lugar ideal para implementar estas estrategias en un ambiente destinado a la enseñanza.

El uso de estrategias comunicacionales y organizacionales ayudará a comprender la conveniencia del trabajo conjunto, el correcto desempeño y elección de roles para el desarrollo de las habilidades y responsabilidades a nivel individual y grupal. Una manera efectiva de comunicar la imagen de una organización se basa en sus relaciones públicas tanto internas como externas, especialmente si existen buenos nexos entre sus miembros basados en asertividad, resolución de conflictos, manejo de crisis, etc.

De esta manera podemos definir a la cultura organizacional como esencial para el desarrollo y funcionamiento efectivo de cualquier grupo social. Al ser una estructura horizontal, fomenta la inclusión y el aprovechamiento de los talentos de todos los miembros, independientemente de su procedencia. Además, promueve la educación y el desarrollo de los individuos, aumentando su compromiso y sentido de pertenencia a la organización.

## **1.5 ¿Qué es educomunicación?**

Para Treating (2017) la educomunicación hace una ruptura total con los dos modelos anteriores, al crear un ambiente de estudio donde sí existe una comunicación entre el emisor y el receptor. En los modelos anteriores el emisor es el maestro, quien aprueba que el conocimiento sí haya sido asimilado mediante el examen. En la educomunicación, el mismo maestro también hace parte del aprendizaje, en tanto existe una retroalimentación frente a los conceptos que obtiene el alumno, ya sea por su propia cuenta a través de la investigación, o bien, mediante contenidos ofrecidos por el maestro.

Según esta definición y aplicado en el contexto, es importante que las ideas y necesidades de cada individuo sean consideradas en el desempeño profesional. El factor humano debe ser primordial y los resultados deben ser justificados adecuadamente. Los objetivos deben ser realistas y cumplibles en un tiempo prudencial, evitando la presión excesiva en el trabajo y permitiendo que los individuos asuman responsabilidad por sus acciones. Además, es importante valorar la importancia de formar parte de un grupo y considerar las consecuencias de no cumplir adecuadamente con los roles asignados de manera asertiva.

Es fundamental que las instituciones establezcan objetivos basados en las necesidades del recurso humano y no en estándares rígidos e impuestos verticalmente. Esto garantizará un aprendizaje cualitativo y no cuantitativo, y permitirá que las personas se adapten adecuadamente a los diferentes espacios, teniendo en cuenta sus emociones y conflictos personales.

Según Narváez-Montoya (2018) referente a la educomunicación. Nuestra propuesta se basa en lo que consideramos una versión culturalista de la comunicación y la educación, según la cual las culturas son codificaciones del mundo compartidas por los grupos humanos. En ese sentido, la educación y la comunicación son un mismo fenómeno, solo separable analíticamente, consistente en los procesos de transmisión cultural. Entendida como transmisión cultural, la educomunicación es una práctica de transmisión simbólica, y no física ni biológica, lo que quiere decir que involucra principalmente las representaciones, las significaciones y los sentidos. Por tal motivo, se consideran las instituciones y las tecnologías como generadas por los procesos culturales educomunicativos y no al contrario.

Además, es esencial señalar que el espacio físico sea estimulante y permita el desarrollo de habilidades, donde los resultados se basen en objetivos alcanzados y se promueva un ambiente positivo. La cultura organizacional debe romper con los esquemas tradicionales y ofrecer un ambiente adecuado donde las personas desarrollen un sentido de pertenencia y donde el estrés sea adaptativo. Asimismo, se deben incluir actividades lúdicas y de esparcimiento que beneficien tanto a la organización como a sus públicos.

En la Figura N.2 se puede apreciar la implementación del proyecto “Aristóteles” de la empresa Google. Es una iniciativa que tuvo como objetivo identificar los factores clave que contribuyen al éxito en equipo. Entre las conclusiones del proyecto se encontró que el elemento más importante para tener un equipo exitoso es la psicología de seguridad psicológica, que se refiere a la creencia compartida de que el equipo es un espacio seguro para asumir riesgos, expresar ideas y ser vulnerable sin temor a represalias o críticas negativas.

Figura 2: Modelo de trabajo de Google proyecto "Aristóteles"



**Fuente:** Schneider (2017)

En relación a la cultura organizacional y el trabajo en espacios lúdicos, el proyecto Aristóteles encontró que las empresas con un ambiente laboral positivo y una cultura organizacional que valora la creatividad y la innovación tienden a tener empleados más comprometidos y productivos. Además, la investigación sugiere que trabajar en ambientes lúdicos y enriquecedores puede estimular la creatividad y la colaboración, lo que puede ser beneficioso para la productividad y el desarrollo personal de los individuos.

En resumen, el proyecto Aristóteles de Google sugiere que una cultura organizacional positiva, el trabajo en espacios lúdicos y la seguridad psicológica son elementos clave para el éxito en equipo y el desarrollo personal y productivo de los individuos en la educación y en el ámbito laboral en general.

Nos sugiere que la participación debe ser equitativa y seguir normas y reglas preestablecidos. En caso de incumplimiento, deben retirarse privilegios tanto a nivel individual como grupal. La responsabilidad de realizar adecuadamente el trabajo debe ser asumida y debe haber una retroalimentación de aprendizaje y error, no represiva. En caso de cumplir con los objetivos propuestos, se deben otorgar refuerzos positivos, tanto tangibles como reconocimiento del esfuerzo y tiempo invertido.

## 1.6 ¿Qué son las TICS (Tecnologías de la información)?

Según Levicoy (2021) las TIC son herramientas computacionales e informáticas que permiten procesar, recopilar, resumir, recuperar y presentar información de diversas formas, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios. Es decir, son el conjunto de técnicas para administrar la información, especialmente computadores y programas para obtener, guardar, generar y transmitir información.

Es necesario recalcar que todo lo que percibimos es información y depende de cómo la utilicemos e interpretemos para poder interactuar con nuestro entorno. Las tecnologías de la información son herramientas valiosas para el desarrollo educativo y organizacional de la sociedad, especialmente en una era en la que el acceso y uso de la información ha cambiado profundamente la forma de vida de las personas.

Estas tecnologías brindan una oportunidad única para un salto evolutivo humano y para acceder a una cantidad enorme de conocimiento acumulado a lo largo de la historia. Nos permiten conocer el mundo, su cultura y diversidad, y comprender diferentes contextos con rapidez y eficacia.

Para la Southern New Hampshire University (2021) las TIC's suponen un poder transformacional sobre la educación, dado que posibilitan a los docentes y alumnos hacer cambios determinantes en el quehacer diario y en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, las herramientas tecnológicas generan un ambiente de aprendizaje que favorece la adaptación a las nuevas estrategias que promueven el desarrollo cognitivo. El uso de las TIC's ha sido crucial para lograr los objetivos educativos que escuelas y universidades se han planteado. Además, es evidente que, en la actualidad, sin las TIC's muchas personas no podrían acceder a estudios superiores.

Las TIC nos brindan acceso a información en todas las áreas de interés del conocimiento humano y nos permiten acceder y contrastar dicha información. Sin embargo, es necesario conocer el proceso de desarrollo de la información, la intención y el contexto en el que se produce la comunicación, así como asegurarnos de que esté procesada adecuadamente para ser comprendida, ya que puede ser malinterpretada o sesgada.

Sin embargo, se debe tener en cuenta las consecuencias negativas cuando se utilizan sin conocimiento y control. La sobreinformación, el exceso de entretenimiento y la manipulación mediática son amenazas que a menudo nos atrapan sin darnos cuenta. La única forma de protegernos es a través de la educación y el conocimiento responsable del uso de estas tecnologías.

Según Sánchez-Criado y López-Sintas (2015), la sobreinformación puede crear una paradoja en la democracia en la era de la información, en la que la cantidad de información no se traduce necesariamente en conocimiento.

Gracias a esto podemos decir que la información puede ser interpretada de muchas maneras y tiene un impacto psicológico diferente en función de nuestros intereses. No se busca restringir su uso, sino sensibilizar sobre las oportunidades y amenazas que representa, teniendo en cuenta las consecuencias históricas de su uso.

Calvo y Peters (2013) afirman que la sobreinformación puede ser perjudicial para el bienestar y el potencial humano.

Es por eso que es importante ser críticos con la información, utilizarla con fines educativos y, al producirla, que tenga objetivos que contribuyan al desarrollo humano más allá del económico, ya que el factor humano es inapreciable y, si se utiliza la información de manera positiva en lugar de imponerla, formará seres humanos más conscientes con su entorno.

La búsqueda y el uso educativo de las TIC deben ser conscientes con este propósito, antes que cualquier otro uso. Un público y usuarios formados para este fin darán prioridad a información más relevante y serán más críticos al momento de su elección. Esto no limita en absoluto la libertad de expresión, ya que el acceso a la información siempre debe ser libre. Sin embargo, las preferencias de búsqueda y elección de los individuos son relevantes al momento de acceder a ella, por lo que podemos concluir que el conocimiento sobre el uso de las TIC es fundamental en la formación de los estudiantes y de los miembros de las organizaciones.

## Capítulo 2

### 2. Conceptualización de la metodología

#### 2.1 Método Cualitativo

Basado en el título y en los objetivos propuestos en el presente estudio, considerando además la naturaleza social del mismo se ha considerado pertinente enfocarnos en primer aspecto en el método aplicado y su tipo es cualitativo.

Según Bejarano (2016) la investigación Cualitativa se centra en comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará,

acerca de los sucesos que los rodean ahondar en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad.

En esta interpretación podemos referirnos al método cualitativo como aquel que se dedica al estudio y al origen de fenómenos de contexto socio-cultural. Se recurre a él, cuando precisan conocer temas relacionados a las percepciones y comportamientos humanos tales como: opiniones, reflexiones, pensamientos o las razones que inducen a tomar determinadas decisiones en este caso específico ligados a la comunicación.

También se utilizará literatura basada en artículos de investigación bibliográfica en ramas afines a la comunicación donde el estudio del comportamiento humano se encuentre ligado a cumplir los objetivos del presente estudio. Los métodos cualitativos escogidos son: “El método Fenomenológico” para el proceso contextual y de la técnica analítica sintética” para el análisis coyuntural.

Se utilizó durante el desarrollo de esta investigación, dos métodos cualitativos de carácter deductivo partiendo de la lógica, la dialéctica y el contraste de fuentes enfocadas en técnicas de comunicación, para comprender cómo el conocimiento en comunicación puede aportar a la optimización de los procesos educativos.

## **2.2 Método Fenomenológico**

El método fenomenológico es una herramienta utilizada para comprender los fenómenos tal y como son percibidos por los individuos. Según Giorgi (1985) la fenomenología es un método de investigación que se basa en la descripción y análisis de los fenómenos tal y como son vividos y percibidos por los individuos.

Este método se enfoca en la comprensión de la experiencia humana y busca entender cómo los individuos perciben y viven los fenómenos a estudio. En el presente estudio, se utilizará el método fenomenológico para comprender cómo los individuos perciben y viven la relación entre la comunicación y la educación en el ámbito educativo.

Para Guardián-Fernández (2007) el método fenomenológico no parte del diseño de una teoría, sino del mundo conocido, del cual hace un análisis descriptivo con base en las experiencias compartidas. Del mundo conocido y de las experiencias inter-subjetivas se obtienen las señales o avisos para interpretar la diversidad de símbolos. A partir de allí, es posible interpretar los procesos y estructuras sociales.

El método fenomenológico aporta la inter-subjetividad y la intuición en la comprensión de los fenómenos socioeducativos y es particularmente útil para la interpretación de hechos y procesos estudiados, para captar el sentido de los fenómenos y la intención de las actividades

socio-educativas.

En cuanto al estudio en sí, el método fenomenológico se basa en hechos consumados resultado de las estructuras sociales, que parten de hechos conductuales marcados por la cultura y el contexto de procedencia del o los sujetos en el ambiente circundante en el que se desarrolla. Se busca encontrar particularidades y factores comunes entre fenómenos, para poder interpretar tópicos como materia de estudio y proponer soluciones y conclusiones basadas en hechos.

A diferencia del diseño narrativo, centrado en la sucesión de eventos desde el punto de vista cronológico, en la fenomenología, según Creswell (2003), el investigador identifica la esencia de las experiencias humanas en torno a un fenómeno de acuerdo a cómo lo describen los participantes del estudio. La variedad de fenómenos por estudiar no tiene límites, ya que se pueden estudiar todo tipo de emociones, experiencias, razonamientos o percepciones, ya sea en aspectos de la vida ordinaria o en fenómenos.

Para entender claramente qué tipo de indagaciones se realizan mediante el método fenomenológico, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que una pregunta común en este tipo de estudios es: ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno?

Esta pregunta permite entender el alcance y propósito de la fenomenología como método, ya que busca explorar los significados que las personas asignan a sus vivencias, ya sea mediante la descripción fiel de sus narraciones o mediante las interpretaciones que el investigador deriva de ellas.

### **2.3 Técnica Analítica Sintética**

La técnica analítica sintética es una técnica de análisis cualitativo que se utiliza para identificar patrones y tendencias en la información recolectada. La técnica analítica sintética es un proceso interactivo de clasificación, comparación y síntesis de los datos, con el objetivo de identificar patrones y tendencias en la información recolectada. En el presente estudio, se utilizará la técnica analítica sintética para analizar y sintetizar la información recolectada a través de la investigación bibliográfica y las entrevistas para identificar patrones y tendencias en la relación entre la comunicación y la educación en el ámbito educativo.

Según Rodríguez (2017) quienes expresan que el método analíticos-sintético tiene gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica. El análisis de la información posibilita descomponerla en busca de lo que es esencial en relación con el objeto de estudio, mientras que la síntesis puede llevar a

generalizaciones que van contribuyendo paso a paso a la solución del problema científico como parte de la red de indagaciones necesarias; pero, como método singular, generalmente, no se emplea para la construcción de conocimientos. Aunque cuando forma parte de un método más complejo, como el sistémico estructural-funcional, las generalizaciones a que se arriban mediante la síntesis pueden constituir regularidades, principios o leyes que conforman una teoría, su finalidad predominante es la búsqueda de información.

El presente trabajo de investigación utilizará en primer aspecto la técnica analítico-sintética: con el objetivo de resumir, caracterizar, generalizar elementos de diferentes fuentes y comprobar criterios autorales; de esta manera, se pueden contrastar fuentes para un análisis más minucioso, y conclusiones más acertadas.

A continuación, en la Figura N. 3 podemos contrastar con otros métodos cualitativos similares y porque hemos decidido utilizar este método ya que se adapta mucho mejor al diseño del trabajo propuesto, es decir, es un método de investigación que aporta y ayuda a estructurar adecuadamente para analizar y sintetizar diferentes aspectos del proceso de comunicación en relación con el uso de la tecnología, para entender mejor cómo se relacionan y cómo pueden ser utilizados de manera adecuada.

Figura 3: Métodos analítico sintético histórico dialéctico hipotético deductivo en investigación.

CUADRO COMPARATIVO. UNIDAD IV. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN		
UNIDAD CURRICULAR: BASES DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO I		
Docente: Dr. Wiston Muñoz		Participante: Ernesto York C.I. 18.971.355
Método Histórico Dialéctico	Método Analítico Sintético	Método Hipotético Deductivo
<p>La característica esencial del método histórico dialéctico es que considera los fenómenos históricos y sociales en continuo movimiento.</p> <p>El movimiento del método dialéctico resulta de la ascensión de lo abstracto (determinaciones más generales) a lo concreto (determinaciones más complejas al interior de un todo articulado: la totalidad concreta. Su esencia está determinada por las fuentes teóricas y científicas y por las categorías fundamentales del movimiento, del espacio y del tiempo.</p> <p>Estructura de la dialéctica:</p> <p>-Tesis: Suele interpretarse la tesis como una Afirmación cualquiera, una realidad, un concepto pero esta afirmación lleva en su entraña un contrario ya que la realidad no es estática sino dinámica.</p> <p>-Antítesis: Suele interpretarse como la negación de la afirmación anterior, ya que es la contradicción, el motor de la dialéctica este momento negativo es lo que hace dinamizar la realidad.</p> <p>-Síntesis: Suele interpretarse como la superación del</p>	<p>Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes.</p> <p>Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Funciona sobre la base de la generalización de algunas características definidas a partir del análisis. Debe contener solo aquello estrictamente necesario para comprender lo que se sintetiza.</p> <p>El análisis y la síntesis funcionan como una unidad dialéctica y de ahí que al método se le denomina analítico-sintético. El análisis se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis. En la investigación, puede predominar uno u otro procedimiento en una determinada etapa.</p>	<p>En este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida.</p> <p>Incluso, cuando de la hipótesis se arriba a predicciones empíricas contradictorias, las conclusiones que se derivan son muy importantes, pues ello demuestra la inconsistencia lógica de la hipótesis de partida y se hace necesario reformularla. Este método es de uso muy común en medicina, donde se identifica como diagnóstico clínico.</p> <p>En el caso del diagnóstico clínico: al consultar a un médico sobre lo que siente, el paciente le refiere sus síntomas (historia clínica) y, además, el médico lo examina para indagar sobre los cambios</p>

**Fuente:** Apuntes de Metodología de Investigación. (Muñoz, 2022)

La investigación analítica-sintética es un enfoque metodológico que combina elementos de la investigación analítica y la investigación sintética. La investigación analítica se enfoca en el análisis y la comprensión de los detalles individuales de un fenómeno, mientras que la investigación sintética se enfoca en la integración de los diferentes aspectos de un fenómeno para obtener una comprensión más completa.

En la figura Número 4. Nos enfocamos en mostrar mediante que recursos y variables académicas y de investigación, Además, busca combinar estos dos enfoques para obtener una comprensión más profunda y holística del fenómeno en cuestión. Esto implica analizar los detalles individuales y luego utilizar esta información para construir una comprensión más amplia y general del fenómeno.

*Figura 4: Interpretación de la recopilación de datos mediante el contraste de fuentes*

<b>Variable</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Fuentes</b>
Estrategias Metodológicas	Análisis de documentos secundarios.	-Fichas nemo técnicas	-Bibliografía
La comunicación y sus procesos como método de enseñanza.	Análisis bibliográfico de teorías de la comunicación básicas de contextualización, Teorías de la comunicación humana, enseñanza y aprendizaje. La comunicación pedagógica y paradigmas.  -Entrevistas a actores y gestores de comunicación.	-Clasificación y organización de documentos.  -selección de documentos secundarios.  -Lectura en profundidad del contenido (Revisión completa del contenido del texto, extracción de información	- Hemerográfica  -Internet

**Fuente:** Realizado por el autor.

## 2.4 La entrevista

Una entrevista, según (Kvale, 2011): es un camino clave para explorar la forma en que los sujetos experimentan y entienden su mundo. Proporciona un acceso único al mundo vivido de los sujetos, que describen en sus propias palabras sus actividades, experiencias y opiniones proponiendo soluciones más cercanas a nuestro contexto

Incluir investigaciones sobre estudios acerca del comportamiento socio-cultural de nuestra región, además de entrevistas a actores activos en dichos ámbitos para poder crear una correlación coherente y así proponer una visión más clara acerca de la situación y relación entre la comunicación y la educación.

Para el objetivo del presente estudio el tomar en cuenta opiniones y puntos de vista de profesionales que se desarrollan en nuestro contexto puede aportar a ser más preciso según su experiencia en el área tanto de la comunicación y de la educación además si es que han tomado en cuenta los puntos de vista tratados en el presente estudio o si los omiten, y los análisis y propuestas de este enfoque aportan a nuevos enfoques que se pretenden ampliar. Por consiguiente, la entrevista sirve para contrastar la información que se ha obtenido con el estudio bibliográfico, pero desde un punto de vista más cercano y que se pueda identificar a nuestro contexto.

Es importante añadir que analizar una entrevista es analizar la subjetividad del entrevistado desde su experiencia, y también llevarle a tomar consideraciones y cuestionamientos que no ha tomado en cuenta, realizando un intercambio de información que afirme el contraste de fuentes y sugerir una nueva perspectiva en torno al conocimiento común, que la entrevista se convierta en un intercambio de información.

### **Objetivo de la aplicación de la entrevista**

La aplicación de la entrevista y el instrumento elaborado para la investigación en este caso es para recopilar información y opiniones de actores activos en el comportamiento socio-cultural de la región en cuestión, con el objetivo de crear una correlación coherente y proponer una visión más clara de la situación y relación entre la comunicación y la educación. La idea es que estas entrevistas sirvan para contrastar la información obtenida a través del estudio bibliográfico, pero desde un punto de vista más cercano y que se pueda identificar con el contexto.

En este sentido, la entrevista permite analizar la subjetividad del entrevistado desde su experiencia y llevarle a tomar en cuenta consideraciones y cuestionamientos que no ha

tomado en cuenta, realizando un intercambio de información que afirme el contraste de fuentes y sugiere una nueva perspectiva en torno al conocimiento común.

En cuanto a la entrevista se puede observar que se han hecho preguntas específicas para conocer la opinión de la entrevistada sobre la relación entre la comunicación y la educación, la interpretación adecuada de la información y la postura crítica-reflexiva en el aprendizaje, así como el proceso de comunicación en la educación. Estas preguntas permiten recopilar información valiosa sobre la perspectiva de la entrevistada en cuanto a estos temas, y enriquecen el análisis de la investigación.

## **2.5 Caso y objetivo de estudio**

El objeto de estudio se refiere a la materia o fenómeno que se investiga en un estudio, mientras que el caso de estudio se refiere a una situación particular que se examina en profundidad.

En el contexto de la investigación descrita de la primera entrevista, el objeto de estudio podría ser la relación entre la comunicación y la educación en un contexto socio-cultural específico, mientras que el caso de estudio podría ser el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en Cuenca y su departamento de comunicación, con el objetivo de entender cómo se maneja la comunicación en una institución pública de esta naturaleza y cómo puede afectar el proceso educativo.

De esta manera, el objeto y caso de estudio pueden ayudar a enfocar la investigación en una pregunta específica y proporcionar una estructura clara para recolectar datos y analizar los resultados. Es importante que el objeto y caso de estudio sean cuidadosamente seleccionados para que sean relevantes y útiles en el alcance del objetivo de la investigación.

En la segunda entrevista, el objeto de estudio es la comunicación en el proceso educativo y su influencia en el aprendizaje. El caso de estudio es la comunidad educativa en general, incluyendo el hogar y la escuela, y cómo la comunicación efectiva puede optimizar su eficacia y lograr un mejor rendimiento en la consecución de objetivos tanto personales como institucionales. Además, se discuten los medios de comunicación y su uso adecuado en los procesos de aprendizaje, la importancia de la interpretación adecuada de la información, la postura crítica-reflexiva frente a la información y la importancia de la educación respecto a los efectos de la comunicación en la sociedad. Por último, se discute la calidad de la información y su adaptación a los diferentes niveles de edad de los estudiantes, y la capacidad de comunicación efectiva como habilidad valiosa para adaptarse a diferentes entornos y aprender de ellos.

### Capítulo 3

#### 3. La importancia, relevancia y características de la comunicación en el aprendizaje.

Con Base a las siguientes entrevistas realizaremos el siguiente análisis del proceso de la comunicación respecto a la información.

##### 3.1 Entrevista N.1

Nombre de la entrevistada: Lcda. Marisela Zúñiga.

Cargo: Directora del departamento de comunicación del IESS (Instituto ecuatoriano de seguridad social) en Cuenca.

Credenciales: Lcda. En Comunicación Relaciones Públicas y Publicidad por la Universidad del Azuay.

Fecha de la entrevista: 30/01/2023

**1. ¿Considera usted que uno de los principales problemas de la educación se encuentra ligado a la comunicación?**

A nosotros, desde pequeños, en realidad, no se nos enseña a expresarnos de la mejor manera ni a comprender y asimilar las cosas de una manera adecuada. Tal vez ahora, en las nuevas generaciones, las escuelas se están manejando de manera diferente, pero en mi época, no era así. Eso es un inconveniente porque la gente tiene su criterio y su opinión cuando participa en alguna discusión o debate, y en cualquier ámbito social, pero no analiza el resto de las perspectivas.

**2. ¿Cree que los procesos de aprendizaje mejoran gracias al uso adecuado de los medios de comunicación?**

En cierta parte, el uso adecuado de los medios de comunicación sí puede mejorar los procesos de aprendizaje. La tecnología, especialmente en tiempos de la pandemia, nos ha permitido resolver muchas cosas desde casa. Gracias al internet, al celular, a las mass media y a las redes sociales, cualquier persona puede ser periodista, comunicar e informar, pero desde su propia perspectiva. Sin embargo, es importante tener en cuenta que solo están contando lo que están viendo desde su punto de vista y pueden desinformar una noticia en un momento dado

**3. ¿Considera usted que interpretar adecuadamente la información aporta al desarrollo de los procesos educativos?**

Considero que sí, la interpretación adecuada de la información es crucial para el desarrollo de los procesos educativos. Sin embargo, es un problema la falta de criterio en muchas personas, ya que a menudo solo analizan la información basándose en su entendimiento en el momento. En el caso de esta institución, es difícil para la gente ver lo positivo, ya que están predispuestos a un solo concepto. Pero este predispuesto se debe a su desconocimiento de los procesos y detrás de escena de la institución. Es difícil cambiar esta idea, ya que los usuarios no consideran todo el proceso. Especialmente en instituciones públicas, uno se ve más vulnerable a estas cuestiones, ya que es responsabilidad del gobierno.

**4. ¿Cree que una postura crítica-reflexiva frente a la información se presenta como necesidad en el aprendizaje?**

Claro que sí, una postura crítica-reflexiva es esencial en el aprendizaje. Desde mi punto de vista, no debemos aceptar todo lo que vemos o escuchamos sin analizarlo previamente. Debemos ser críticos y evaluar hasta qué punto la información es verdadera antes de tomar una decisión o formar una opinión. Es importante tener en cuenta los puntos de vista de las diferentes fuentes de información y evaluarlos cuidadosamente antes de aceptar cualquier cosa como verdadera. De esta manera, podemos llegar a una postura bien fundamentada y más informada frente a la información.

**5. ¿Considera que el proceso de la comunicación en la educación debe ser horizontal o vertical, por qué?**

La postura de una comunicación horizontal en la educación es importante, ya que permite que todos los actores involucrados tengan acceso a la misma información y puedan participar activamente en el proceso de aprendizaje. Esto fomenta una mayor comprensión y un diálogo más fluido, permitiendo a todos los participantes expresar sus opiniones y compartir sus perspectivas. Por otro lado, una comunicación vertical puede ser ineficaz ya que limita la participación de los alumnos y reduce la posibilidad de una colaboración efectiva. En resumen, una comunicación horizontal en la educación es necesaria para lograr un aprendizaje más efectivo y un ambiente de enseñanza más inclusivo.

**6. ¿Considera necesario educar respecto a los efectos de la comunicación dentro de la sociedad?**

Exacto, es muy importante que se eduque sobre los efectos de la comunicación dentro de la sociedad. La falta de conocimiento sobre la comunicación puede llevar a la difusión de información errónea y a la adopción de posturas equivocadas, lo cual puede tener un impacto negativo en la sociedad. Por lo tanto, es importante que la educación incluya la enseñanza sobre el proceso de la comunicación y cómo procesar la información adecuadamente. Esto puede empezar desde la familia y la escuela, y continuar a lo largo de toda la vida.

**7. ¿Cómo considera la calidad de la información actualmente, cree usted que tiene fines educativos?**

En resumen, considero que la calidad de la información actualmente es diversa y depende de la fuente de donde se obtenga. Es necesario tener una postura crítica y reflexiva ante la información para poder discernir y elegir adecuadamente, y esto es parte de un proceso educativo que debe iniciar desde temprana edad en la casa y en la escuela. La comunicación en la educación debe ser horizontal para que todos los públicos puedan entender lo que se pretende comunicar, y es importante educar sobre los efectos de la comunicación en la sociedad.

**8. ¿Cree Ud. que sabernos comunicar correctamente nos permite adaptarnos adecuadamente a otros entornos y aprender de ellos?**

Claro que sí, la manera en la que yo digo de la manera en la que yo me expreso voy a tener la respuesta de la gente y yo llego de la manera más culta y educada, por ejemplo, en esta institución si les informo que hay un cambio ellos probablemente tomaran una postura acorde a mi intención de comunicar. Pero si yo lo hago de una manera impositiva y grosera la gente no va a asumir correctamente la información y puedo obtener totalmente lo contrario. El autocontrol y la manera de expresarse según como yo lo hago y lo digo voy obtener la respuesta de la gente. Y se magnifican cuestiones de procesos que se pudieron manejar adecuadamente precisamente por la desinformación o falta de asertividad frente a diferentes situaciones, el tema del manejo del trato a las personas al menos en este contexto es sumamente importante para obtener los resultados que buscamos por medio de un adecuado manejo de la información y la comunicación.

En resumen, la entrevista enfatiza la importancia de la comunicación en la educación y cómo influye en los procesos de aprendizaje. Se destaca la necesidad de tener una postura crítica-reflexiva ante la información y de evaluar cuidadosamente los puntos de vista de las diferentes fuentes antes de aceptar algo como verdadero. La entrevista también menciona la importancia de una comunicación horizontal en la educación, que permite una mayor participación y comprensión por parte de todos los actores involucrados en el proceso de aprendizaje.

En conclusión, la entrevista muestra que la comunicación es un aspecto clave en la educación y el aprendizaje. El entrevistado considera que el enseñar a expresarse de manera adecuada y a comprender y asimilar información es fundamental desde edades tempranas. Además, destaca la importancia de la postura crítica y reflexiva frente a la información y cómo el uso adecuado de los medios de comunicación puede mejorar los procesos de aprendizaje. Por último, sugiere que la comunicación en la educación debe ser horizontal para fomentar una mayor participación y comprensión por parte de los estudiantes y todos los actores

involucrados. En resumen, se hace evidente la importancia de la comunicación efectiva y crítica en el proceso educativo.

### 3.2 Entrevista N.2

Nombre de la entrevistada: Lcdo. Fredy Guamán Ortiz

Cargo: Vicerrector académico y docente en American School (Cuenca)

Credenciales: Lcdo. En pedagogía y Educación en la Universidad de Cuenca.

Fecha de la entrevista: 29/01/2023.

**1. ¿Considera usted que uno de los principales problemas de la educación se encuentra ligado a la comunicación?**

En la comunidad educativa, incluyendo el hogar, es importante tener una comunicación efectiva para optimizar su eficacia y lograr un mejor rendimiento en la consecución de objetivos tanto personales como institucionales.

**2. ¿Cree que los procesos de aprendizaje mejoran gracias al uso adecuado de los medios de comunicación?**

Creo que el uso adecuado de los medios de comunicación puede mejorar los procesos de aprendizaje. Los docentes deben estar capacitados en el uso de plataformas virtuales de aprendizaje para aprovechar al máximo su potencial. La comunicación es una parte crucial del proceso educativo, tanto para transmitir conocimientos como para asegurar su aplicación práctica. Además, al preparar a los estudiantes para el futuro, en el que se espera que sean los principales actores, es fundamental que se les eduque en el uso adecuado de los medios de comunicación.

**3. ¿Considera usted que interpretar adecuadamente la información aporta al desarrollo de los procesos educativos?**

Considero que sí, la interpretación adecuada de la información es clave para el desarrollo de los procesos educativos. Esto permite acelerar la toma de decisiones y resolver conflictos entre pares, y es un elemento fundamental en el trabajo diario que se realiza en el aula. La comunicación es un aspecto crítico en los procesos educativos.

**4. ¿Cree que una postura crítica-reflexiva frente a la información se presenta como necesidad en el aprendizaje?**

Definitivamente, una postura crítica y reflexiva frente a la información es esencial en el aprendizaje ya que permite a los estudiantes evaluar y analizar la información que reciben, desarrollar su pensamiento crítico y formular opiniones informadas y bien fundamentadas. Esto es fundamental para la formación de individuos críticos y conscientes, capaces de tomar decisiones informadas y actuar de manera responsable en el mundo que les rodea.

**5. ¿Considera que el proceso de la comunicación en la educación debe**

## **ser horizontal o vertical, por qué?**

Considero que, en la educación, tanto la comunicación horizontal como vertical tienen su importancia. Mientras la comunicación vertical es necesaria para transmitir reglas, sugerencias y opiniones de los miembros de la administración de la institución, la comunicación horizontal entre docentes y entre ellos y los estudiantes permite la transmisión de ideas, ayuda y asesoramiento en cuanto a herramientas didácticas y tecnológicas. Ambas formas de comunicación son importantes y deben ser utilizadas de manera equilibrada para optimizar el proceso de aprendizaje.

## **6. ¿Considera necesario educar respecto a los efectos de la comunicación dentro de la sociedad?**

Si, considero necesario educar respecto a los efectos de la comunicación en la sociedad, ya que es importante que los estudiantes comprendan cómo la forma en que se comunican puede afectar sus relaciones interpersonales y su éxito profesional. Además, esto contribuirá a una sociedad más consciente y respetuosa en cuanto a la comunicación y fomentará relaciones más positivas y efectivas.

## **7. ¿Cómo considera la calidad de la información actualmente, cree usted que tiene fines educativos?**

La calidad de la información en la actualidad es abrumadora, por lo que es necesario adaptarla para cada nivel de edad de los estudiantes para facilitar su comprensión. Esto se puede lograr mediante el uso de apoyos audiovisuales y evitando el contenido inapropiado o inadecuado para su edad. En mi opinión, es importante tener en cuenta los fines educativos al momento de presentar la información.

## **8. ¿Cree Ud. que sabernos comunicar correctamente nos permite adaptarnos adecuadamente a otros entornos y aprender de ellos?**

Absolutamente, la capacidad de comunicación efectiva es clave para adaptarse a diferentes entornos y aprender de ellos. Al ser capaces de expresarnos de manera clara y efectiva, podemos establecer relaciones positivas con personas de diferentes orígenes, culturas y contextos, lo que nos permite obtener nuevas perspectivas y enriquecernos con la diversidad. La comunicación efectiva es una habilidad valiosa en el mundo moderno, ya que nos permite no solo entendernos mejor con los demás, sino también desarrollar nuestro propio potencial.

En resumen, la entrevista con el Lcdo. Fredy Guamán Ortiz, vicerrector académico y docente en American School, aborda la importancia de la comunicación en el proceso educativo. Él cree que la comunicación efectiva en la comunidad educativa es crucial para lograr un mejor rendimiento y que el uso adecuado de los medios de comunicación puede mejorar los procesos de aprendizaje. La interpretación adecuada de la información es esencial para el desarrollo educativo y el desarrollo de una postura crítica y reflexiva frente a la información es necesario

para formar individuos críticos y conscientes. El Lcdo. Guamán considera que ambas formas de comunicación (horizontal y vertical) son importantes en la educación y que es necesario educar a los estudiantes sobre los efectos de la comunicación en la sociedad. Por último, considera la calidad de la información actual como un desafío, pero considera que es importante que los estudiantes sepan cómo evaluar la información.

En conclusión, el uso adecuado de los medios de comunicación puede mejorar los procesos de aprendizaje. La interpretación adecuada de la información es clave para el desarrollo de los procesos educativos, y una postura crítica y reflexiva frente a la información es esencial para el aprendizaje. La calidad de la información actual es variable, y es importante educar a los estudiantes sobre cómo evaluar la información y sobre los efectos de la comunicación en la sociedad. En conclusión, la comunicación es un aspecto crítico en los procesos educativos y en la formación de individuos críticos y conscientes.

### **3.3 La capacidad interdisciplinaria de la comunicación en beneficio de la educación**

La comunicación es fundamental en el ámbito educativo, ya que permite compartir conocimientos y desarrollar habilidades comunicativas necesarias para aprender y enseñar. Es importante que los individuos involucrados en el proceso educativo, tanto estudiantes como docentes, estén capacitados y conscientes de la importancia de la comunicación en el aprendizaje.

En este capítulo se propone destacar la importancia de la comunicación en el ámbito educativo, tanto para el desarrollo personal como para el bienestar colectivo. Se abordarán las características de la comunicación en el aprendizaje, así como su capacidad interdisciplinaria para beneficiar la educación. También se destacará la importancia de que los facilitadores de la información estén adecuadamente capacitados y conscientes de estos principios, ya que esto mejorará su desempeño laboral y dará significancia y relevancia a su trabajo.

Respecto a la interdisciplina Castro (2000) afirma que la interdisciplinaria se basa en la creación de nexos recíprocos, interacciones, intercambios múltiples y cooperación entre dos o más ciencias particulares que tienen un común objeto de estudio desde perspectivas diferentes, o que se aproximan a las propiedades y relaciones específicas de ese objeto con distintos aparatos teóricos y metodológicos para desentrañar los diversos aspectos de su esencia, con el propósito de lograr un conocimiento cada más integral del mismo y de las leyes que rigen su existencia y desarrollo.

El autor se enfoca en crear e interpretar la relación entre las características de cada disciplina y el desarrollo intercultural y cosmopolita de los individuos. Parte de una base común, que es visibilizar el problema y buscar una posible solución mediante la aplicación de estrategias basadas en la cultura organizacional. El conocimiento de estas estrategias puede aportar de

manera significativa en el desarrollo educativo individual y grupal, con el objetivo de lograr una educación más equitativa donde las diferencias socio-culturales se utilicen de manera positiva para acercar y unir en lugar de separar y estatificar.

La comunicación y su uso dentro de grupos sociales en formación es fundamental para el desarrollo integral de los individuos. Estos son más susceptibles a la interpretación de los mensajes que reciben de su entorno, donde abundan símbolos, propaganda y publicidad, producto de la modernidad y el uso de las TIC. Por esta razón, la enseñanza de la comunicación, el análisis de manifestaciones simbólicas, y el estudio de coloquios, toman un especial énfasis.

En la investigación que realizó Moore (2018) acerca del éxito educativo de Finlandia se menciona: Es aquí donde la enseñanza de la comunicación, el análisis de manifestaciones simbólicas, de coloquios entre otros, toma un especial énfasis (pues en la comunicación, las expresiones propias de cada subgrupo social influyen en la receptividad de los educandos a los contenidos catedráticos de las clases, donde se funden los conocimientos para alcanzar un cierto estándar, lo que como podemos ver en investigaciones finlandesas, se enseña a los alumnos a responder correctamente las pruebas estandarizadas, en contraste a su modelo educativo enseñar para ser felices.

En un grupo social, las diferencias socioeconómicas, culturales, entre otras, juegan un papel importante en el desempeño y adaptación de cada uno de sus miembros. Sin embargo, estas diferencias a menudo se convierten en características que segmentan al grupo y pueden generar problemas de adaptación para algunos miembros.

Para solucionar esto, es necesario educar adecuadamente a través del uso correcto de los recursos comunicacionales y crear un ambiente basado en la cultura organizacional. De esta manera, los individuos sabrán interpretar y gestionar sus emociones además de su conducta en cada espacio y comprenderán cómo su desarrollo físico y psicológico está relacionado con la educación y la comunicación.

Además, es importante crear espacios donde las personas puedan desarrollar sus habilidades comunicacionales de manera activa y autónoma. Esto se puede lograr mediante la aplicación de técnicas organizacionales, donde los individuos puedan escoger el ámbito y las estrategias a utilizar, establecer sus propios objetivos individuales y grupales, y aprender a desarrollarse social y comunicativamente con sus pares.

Ortiz (2011) afirma que, por tanto, el desarrollo de las ciencias no solo ha sido disciplinar, sino interdisciplinar también, de lo contrario no hubieran logrado el avance que han tenido hasta el presente. Un ejemplo expedito de esta necesidad interdisciplinaria está en el estudio del ser humano, el cual ha sido investigado desde disciplinas psicológicas, biológicas y sociales por separado, pero en la actualidad se trata de estudiarlo más integralmente como un ser bio-

psicosocial, acorde con su complejidad, concepción que ha estado presente junto con su estudio disciplinar. La interdisciplinariedad constituye una respuesta al estudio de los sistemas complejos al generar síntesis en el conocimiento científico.

La comunicación tiene una capacidad interdisciplinaria que permite adaptar y relacionar cualquier tipo de contenido con un énfasis educativo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que su uso inadecuado puede tener consecuencias negativas para una sociedad con poca formación en este ámbito. Por esta razón, es fundamental proponer actividades participativas y establecer objetivos estructurando la organización de acuerdo a las nuevas propuestas que ofrece la comunicación en una sociedad mediatizada donde el acceso a la información es inmenso.

Según Klein, J. T. (2010) argumenta que la hiperespecialización puede llevar a una visión fragmentada y limitada de la realidad, lo que a su vez puede limitar la capacidad de los investigadores para abordar problemas complejos y transdisciplinario. Klein sugiere que la interdisciplinariedad puede ayudar a superar estas limitaciones disciplinarias y fomentar un enfoque más holístico y contextualizado para abordar problemas complejos.

El concepto de disciplina presupone un objeto de estudio científico plenamente identificado y propio para cada ciencia en su objetividad y homogeneidad. Sin embargo, con la evolución social, el desarrollo masivo de contenido multimedia e hipertextos en la web, y el avance de las ciencias, se ha puesto en cuestión la concepción disciplinaria. Esto se debe a la hiperespecialización del investigador y a la cosificación del objeto, desvinculado de la realidad (de la cual es abstraído) y de sus relaciones con otros objetos. Con esto, se busca demostrar el sesgo en la educación, donde la hiperespecialización da al investigador una visión de túnel enfocada en el análisis de una característica específica, sin tomar en cuenta el análisis contextual, histórico, sociopolítico y cómo estos afectan la realidad de los individuos.

Para Ruiz (1997) dentro de las ciencias de la educación la interdisciplinariedad posee un fundamento axiológico por estar íntimamente relacionada con la formación de personas abiertas, flexibles, críticas, cooperativas, capaces de trabajar en equipo y solidarias, a partir de una preparación integral, polivalente, dotadas de valores profesionales e individuales que les permitan enfrentar los nuevos retos sociales y sus peligros con entereza y sólidas convicciones morales. O sea, que una concepción interdisciplinaria de los diseños curriculares no solo coadyuvará a la integración de los conocimientos, sino también a una educación en valores que propicie el desarrollo de la laboriosidad, la responsabilidad, la iniciativa, el optimismo y la perseverancia

La educación, debido a su naturaleza social, es un proceso independiente de diversos fenómenos de igual importancia. Es fundamental formar a los individuos en ámbitos básicos de la estructura social para que puedan discernir. Es especialmente relevante en ámbitos jerárquicos donde las necesidades son más simples, pero no menos importantes, ya que la educación es considerada un derecho humano básico. Además, la educación es esencial para identificar los efectos de la comunicación en la sociedad. Por ello, se debe fomentar un enfoque interdisciplinario en los diseños curriculares para lograr una preparación integral y polifacética que promueva valores profesionales e individuales.

Según menciona Porto (2020) un fenómeno social es un hecho generado por el ser humano. Éste Surge a partir del accionar consciente de una persona o de un grupo de individuos frente a algún acontecimiento cotidiano. Muchas veces los fenómenos sociales irrumpen por factores que oprimen o limitan a los sujetos. Debido a factores negativos, de descontento o percepción, se producen fenómenos sociales que apuntan a propiciar un cambio de las condiciones existentes.

Los fenómenos sociales son un reflejo de la realidad cotidiana generada por el accionar consciente de individuos o grupos de personas frente a diferentes acontecimientos. A menudo, estos fenómenos surgen debido a factores negativos o limitaciones que oprimen a los sujetos. Sin embargo, mediante una mejor comprensión de estos fenómenos y una mayor disposición a comunicarnos efectivamente, podemos propiciar cambios en las condiciones existentes.

La comunicación es clave para entender los fenómenos sociales, ya que permite un intercambio de información y estrategias que pueden ser utilizadas en beneficio común. Además, la comunicación no se limita solo a las ciencias de la comunicación, sino que todo lo que sea relevante y necesario ser comprendido debe ser puesto a crítica e interpretado de manera responsable.

La intención educativa en la comunicación es fundamental, ya que permite que la información sea comprendida en su contexto y no subestime a quien la recibe. Aunque no siempre se logre este propósito en temas complejos, la simple intención de educar ya transmite que la calidad de la información tiene un objetivo común y puede despertar interés y generar retroalimentación útil de esta manera el crecimiento de la base de conocimiento se va ampliando sobretodo en temas sociales, que al ser subjetivos y dependiendo del individuo, podrá usar este conocimiento en pos del desarrollo común y valorará la importancia del desarrollo colectivo para potenciar diversas áreas de conocimiento amplificando su capacidad

de lograr objetivos más grandes cubriendo extensiones de conocimiento mucho más amplias. Por eso la interdisciplina que ofrece la comunicación se magnifica debido a su holística.

### **3.4 Comunicación: Recurso para cambiar el paradigma de las organizaciones, el intercambio adecuado de información y la Cultura organizacional como estrategia para el progreso social.**

La cultura organizacional se ha vuelto una necesidad estratégica para incorporar sostenibilidad en las prácticas empresariales y debería ser considerada como una estrategia para mejorar la productividad y los resultados con respecto al recurso humano. La cultura organizacional también es una manera de orientar los objetivos hacia el progreso del contexto donde se desarrolla la organización y educar e informar sobre la conformación de los propósitos de la organización con las necesidades del grupo social.

Según Víctor M. Piedra-Mayorga (2022) en su estudio "La comunicación organizacional: Un factor para elevar la productividad en las organizaciones," la comunicación debe ser un medio eficiente para transmitir información, sugerencias, órdenes, capacitación y fomentar un clima agradable que permita la socialización y motivación de los trabajadores. Además, la comunicación debe generar una identidad que despierte el compromiso de los trabajadores y permita a la organización elevar su productividad y desarrollar la innovación. Piedra-Mayorga afirma que es importante evitar el tecnicismo en la transmisión de información y ofrecer respeto y respaldo a todos los integrantes de la organización para fomentar la confianza y credibilidad.

La cooperación es fundamental para crear estructuras sociales sólidas. Para lograr esto, es necesario comprender las necesidades de los distintos grupos y ofrecer soluciones a través de los recursos que cada individuo puede aportar. La educación basada en la cultura organizacional ayuda a evitar la individualización y a fomentar la cooperación, ya que el desarrollo colectivo es el resultado de la colaboración de todos los miembros de la organización. Es importante valorar los detalles individuales como base de la estructura, ya que optimizar los recursos es más efectivo que reemplazarlos. La educación e información son fundamentales y es urgente aplicarlas en el acelerado desarrollo actual. La mejor forma de hacerlo es a través del apoyo común y la educación en este sentido.

Por otro lado y en retrospectiva la tecnología y lo relevante en comunicación, en lugar de estar aportando al desarrollo de nuestra sociedad se está convirtiendo en una amenaza por la calidad de información presente y por el poco criterio que tenemos al seleccionarla y esto se debe al amplio desconocimiento de sus efectos, y que en la educación se omite o simplemente se ignora, el conocimiento de estos procesos genera el convertirnos en una

sociedad más crítica y menos manipulable, porque ya se habrá desarrollado una consciencia en torno a la necesidad de mejorar nuestras relaciones interpersonales y la vía es bajo una adecuada gestión de la información que se nos proporciona y que también decidimos acceder.

Debemos evitar considerar la información y la comunicación solamente como productos de consumo. Sobre todo, en el ámbito organizacional y educativo, debemos considerarlos como tales, para ser más selectivos en la elección de la información y cómo la obtenemos, convirtiéndonos en personas más coherentes y priorizando lo mejor para nuestro desarrollo individual y colectivo. Mantener la objetividad es crucial en cualquier tipo de comunicación, ya que permite presentar información veraz y evita opiniones sesgadas. Esto no solo fomenta un diálogo más constructivo y un aprendizaje más profundo, sino que también contribuye a alcanzar soluciones más eficaces y acuerdos más sólidos.

Los pequeños grupos de trabajos se pueden conformar basados en objetivos generales colectivos, individuales y seccionales, se asignan competencias con base a aptitudes y preferencias, para eso deberán tener identificadas cuales son dichas fortalezas y como estas aportarían a su desarrollo personal.

Es importante destacar que su ambiente circundante al menos en su área formativa está estructurado y adecuado para estos objetivos. Y que ellos formen parte de la conformación de estos espacios, mientras los espacios son más estimulantes, presenten y representen un fin útil las propuestas de los grupos estarán mejor conformadas, como, por ejemplo: la utilidad de espacios lúdicos como su uso beneficia al usuario, en espacios académicos cómo y porqué su estudio y su uso tienen importancia individual y colectiva para eso el individuo debe tener consciencia de este hecho, la comunicación adecuada de estos principios permitirá una predisposición conductual donde la enseñanza y la educación no se vea o se conciba como una imposición conocimiento para un fin funcional presionando al individuo a escoger con base a objetivos poco estimulantes lo que tendrá como consecuencia la frustración y el bajo interés en su formación académica, esto reforzado con el incorrecto uso de las tecnologías de la información basados en el entretenimiento y no en el aprendizaje y la utilidad de esta herramienta puede resultar nefasto para el individuo y su relación con su entorno creando un conflicto

Según Charris Salas (2022) en su estudio en educación la comunicación en las organizaciones es una herramienta valiosa que ayuda, no solo a mantener las buenas relaciones y la motivación entre sus miembros, sino que contribuye al buen clima laboral y al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Garantizar una acertada comunicación

organizacional es, por tanto, algo imperioso para cualquier institución que busque el mejoramiento continuo y la calidad de su equipo y sus procesos. Como en toda comunicación, la organizacional está integrada por 'actores' encargados de liderarla o gestionarla. En el caso de las instituciones educativas, la gestión es considerada un proceso fundamental que debe estar dirigido hacia el logro de los objetivos institucionales.

La organización es un cuerpo compuesto por diferentes elementos, y dependiendo de sus actividades y objetivos, es importante que todas las áreas funcionen de manera óptima para alcanzarlos. En caso de algún inconveniente, es esencial poder identificarlo rápidamente para que el resto de la organización pueda contribuir a solucionarlo. La comunicación es fundamental para comprender el funcionamiento y tener una predisposición a aprender, y para lograr esto, la horizontalidad comunicacional es una estrategia importante."

Es importante contextualizar los aprendizajes considerando la vida cotidiana y los recursos del medio ambiente, potenciar el uso de diversas fuentes de información, y concienciar sobre temas y problemas globales. También es importante mantener la objetividad en la comunicación, comprender la cultura organizacional como una necesidad estratégica para la sostenibilidad empresarial y orientar los objetivos de la organización hacia el progreso y la atención a las necesidades del contexto social. La formación de una conciencia crítica y la consideración de la influencia de las acciones en el contexto son clave para fomentar una participación pro-activa y positiva en el desarrollo social.

### **3.5 Uso correcto de la comunicación para el desarrollo de habilidades sociales como estrategia educativa mediante la comprensión de contextos.**

Comprender otros contextos se refiere a la capacidad de entender a alguien desde su perspectiva, aunque no necesariamente se compartan sus opiniones. La empatía en la comunicación y la educación es fundamental para comprender los contextos de los demás y entender sus necesidades. Esto permite la apertura de diferentes canales de comunicación y mejora la predisposición entre los interlocutores. Además, esta habilidad permite profundizar en las ideas y romper esquemas y prejuicios que limitan la capacidad de relacionarse adecuadamente con los demás.

Proyectos basados en comprender las necesidades de la sociedad son importantes para abordar problemas como la depresión, la discriminación, el femicidio, el consumo de drogas y otros fenómenos provocados por la desinformación y creencias equivocadas. La correcta gestión de la comunicación puede ayudar a solucionar estos problemas, y esto se puede lograr a través de programas integrales organizados con la participación de profesionales informados o en formación, y la colaboración entre instituciones y líderes de opinión.

En el ámbito educativo, es importante fomentar la responsabilidad individual en el cuidado y mejoramiento del entorno, y potenciar el uso de fuentes de información y concientización sobre temas globales. Además, se deben valorar las diferentes culturas y su contribución al desarrollo de la humanidad.

La educación debe formar individuos conscientes de su capacidad de comprender otros contextos, y de su importancia para desarrollar habilidades sociales y crear relaciones significativas a largo plazo. Se debe resaltar el valor de las personas por lo que son, y no por lo que tienen, y desalentar un mundo materialista y consumista que descalifica a los individuos en su totalidad. La educación debe fomentar un enfoque humanista en la evolución social.

Según la RAE (Real Académica Española), la palabra "Contexto" significa Entorno lingüístico del que depende el sentido de una palabra, frase o fragmento determinados. O entorno físico o de situación, político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el que se considera un hecho.

La comprensión de contextos también puede abrir canales donde los individuales puedan expresar de manera más abierta sus emociones por lo tanto el desarrollo de la confianza entre compañeros puede aportar a que se puedan identificar problemas sociales actuales como la violencia intrafamiliar, depresión, trastornos alimenticios, abusos, consumo de sustancias, etc. Creando un ambiente preventivo donde intervenga la ayuda profesional y así mediante el uso de este recurso comunicacional mejorar la calidad de vida del gruposocial.

En el estudio sobre la importancia del contexto de Balarín (2016) señala que en educación como en muchos otros ámbitos de lo social, las generalizaciones de este tipo no funcionan porque los contextos, las características y las dinámicas socioeconómicas, geográficas, étnicas y de género afectan lo que ocurre al interior de las escuelas y los resultados que estas pueden lograr. En sistemas complejos, como el educativo, los resultados son producto de interacciones dinámicas entre actores, contextos culturales, sociales e institucionales y políticas, por lo que resulta imposible reducir los resultados a un conjunto singular, específico y replicable de determinaciones. La idea fue originalmente presentada por Archer (1995) y posteriormente reflejada por Pawson y Tilley (1997).

La horizontalidad en la comunicación es clave para mejorar los resultados de los procesos de comunicación en una organización. Cuando se comprende su función y utilidad, la organización puede aprender de sus errores y mejorar la formación de sus grupos de trabajo. No siempre será posible aplicar esta filosofía en todas las organizaciones, pero tener una actitud abierta y dispuesta a comprender puede facilitar la adopción de estrategias a corto,

mediano y largo plazo. Además, el conocimiento de la comunicación en diferentes contextos permitirá ser más asertivo a la hora de tomar decisiones.

La cultura organizacional se adapta al contexto y analiza tanto a su público interno como externo. La importancia del contexto en el que se desarrolla la información y los procesos organizacionales determinan acciones y decisiones favorables para la organización sin perjudicar a sus miembros. El crecimiento de las sociedades organizadas implica trabajo conjunto con objetivos alcanzables, lo que refuerza el compromiso entre el individuo y la organización y crea una identidad conjunta de pertenencia.

Para Goleman (1995) en su libro "Inteligencia emocional" La creciente importancia de la inteligencia emocional y las habilidades sociales en el trabajo moderno significa que la posición socioeconómica ya no es el factor determinante en el éxito laboral. En lugar de eso, la capacidad para trabajar en equipo, comunicarse de manera efectiva y adaptarse a situaciones cambiantes son habilidades altamente valoradas que no están necesariamente relacionadas con el estatus socioeconómico

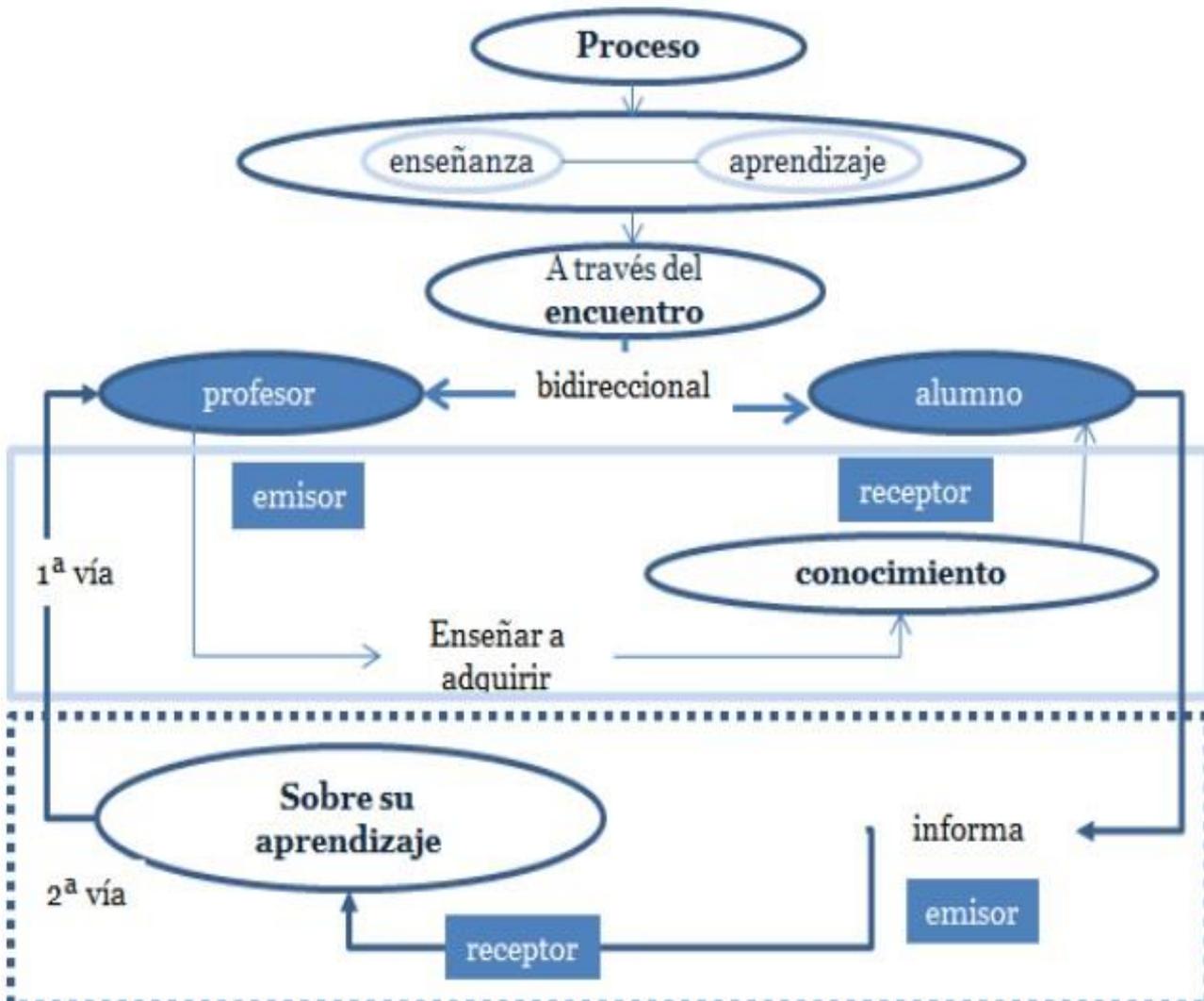
En un ámbito educativo, es importante formar a los estudiantes con visión organizacional para cambiar la estructura de las relaciones intersociales. Según el análisis de la cita anterior, la tendencia actual es que el factor humano es crucial y la posición socioeconómica no determina la capacidad o aporte en el desarrollo. Al inculcar esta filosofía en un ambiente académico, se disminuyen las diferencias sociales y se evita la estratificación a largo plazo, valorando más el ser humano que lo económico. Sin embargo, existe el riesgo de exposición a información sesgada inapropiada, por eso es importante estimular en la educación los principios filosóficos básicos de "por qué" y "para qué".

La Figura N. 5 expresa como la enseñanza-aprendizaje como proceso comunicativo unitario se refiere a la idea de que enseñar y aprender son dos aspectos inseparables de un mismo proceso comunicativo en el que participan tanto el docente como el estudiante. Es decir, el proceso de enseñanza-aprendizaje no se limita a la transmisión de información del docente al estudiante, sino que implica una interacción constante entre ambos, en la que se intercambian significados, ideas y experiencias.

En este proceso comunicativo unitario, el docente es el encargado de organizar y planificar la enseñanza, de transmitir los contenidos de forma clara y efectiva, y de motivar y guiar al estudiante. Por su parte, el estudiante es el responsable de participar activamente en el proceso de aprendizaje, de expresar sus dudas, de realizar las actividades propuestas y de reflexionar sobre los contenidos. En resumen, la enseñanza-aprendizaje como proceso

comunicativo unitario implica una relación interactiva y bidireccional entre el docente y el estudiante, en la que ambos son responsables de la construcción del conocimiento.

Figura 5: "La enseñanza-aprendizaje como proceso comunicativo unitario"



Fuente: (Bernardo, 2011)

De esta manera, podemos concluir que el contexto es esencial para comprender el origen de muchos de estos fenómenos. Sin embargo, los estudios en este campo se han enfocado en identificar el problema, pero no su origen. Aunque el sistema fracasa en alcanzar sus objetivos, incluso los estudiantes que abandonan sus estudios no se incluyen en la estadística educativa, lo que afecta negativamente a los índices de desarrollo humano (IDH) del estado. La educación es vista como un pilar básico, ya que es un derecho universal. Por lo tanto, debemos buscar un sistema eficiente que permita enfocar la educación de manera productiva para fines tanto individuales como colectivos, permitiendo que el individuo sea el protagonista en su propio proceso de formación, comprendiendo la importancia del conocimiento.

La retroalimentación es un aspecto importante del proceso de comunicación, ya que permite alcanzar conclusiones útiles. Además, pueden ser consideradas como acuerdos comunes para evitar malentendidos y que no sean subjetivas. Mantener una buena disposición y receptividad ante opiniones o pensamientos que contrasten con los nuestros, con la intención de comprender, es esencial para poder extraer información útil y aprender.

## Capítulo 4

### 4 Comunicación: Recurso para transformar, un paradigma en la forma de educar

#### 4.1 Cultura organizacional: Comunicación Asertiva y empática como estrategia para optimizar los canales comunicativos en la educación y resolución de conflictos.

Según Pereira (2008) asertividad se considera una conducta y no una característica de la personalidad, y se habla de ella como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. Es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación que permita mejorar las habilidades sociales de las personas. Las teorías conductistas que proponen técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sentimientos. Se pueden desarrollar estrategias para cambiar la conducta, incluso si existen motivos inconscientes que la impulsen. En consecuencia, la autoafirmación o asertividad puede ubicarse en el campo de la psicología conductista.

Entonces asertividad es la manera adecuada en que el ser humano puede expresar claramente sus pensamientos y emociones. Cuanto más asertivos son los individuos, menos problemas de comunicación suelen desarrollarse, por lo que el resultado de intercambio de información tiende a ser más constructivo e instructivo. La comunicación también suele ser más directa, lo que evita malas interpretaciones y mejora la escucha activa, la predisposición y el feedback. La falta de asertividad suele provocar conflictos, ya que la interpretación subjetiva de la información depende de los prejuicios y los principios del receptor y la incapacidad del emisor para hacerse comprender o transmitir el mensaje. Por otro lado, existe el riesgo de que la intencionalidad del emisor privilegiado sea impositiva o manipuladora, por lo que el receptor debe desarrollar la conciencia y habilidades necesarias para identificar este hecho.

Para Naranjo, (2008) las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacerlas saber a otras personas con firmeza y claridad, mientras aceptan que estas también tienen el derecho de hacerse valer. Según Neidharet, Weinstein y Conry

(1989), las personas asertivas expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las que manifiestan las demás. La sinceridad es la característica más distintiva del término asertividad, ya que defienden la realidad narrando los hechos sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. La base de asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo, no un yo inventado para manipular a los demás.

El desarrollo de asertividad puede ser fomentado en la educación a través del enfoque en la importancia del lenguaje y los procesos comunicacionales tanto a nivel individual como masivo. Se debe aprender a interpretar la información a través del contraste y comprensión del contexto, extraer lo útil de los mensajes y cuestionar su procedencia. Toda información está sujeta a crítica y depende de la interpretación de cada individuo, ya que la percepción no es necesariamente tal y como es, sino que también incluye su interpretación. Por lo tanto, es esencial que el receptor tome sus propias conclusiones de manera consciente y basada en conocimientos de hecho.

Según Krznaric (2015) la empatía es fundamental en la comunicación y la educación. Si somos capaces de comprender los contextos de los demás y entender sus necesidades, podemos establecer diferentes canales de comunicación que mejoran la predisposición entre los interlocutores. La empatía también nos permite profundizar en las ideas y romper esquemas y prejuicios que limitan nuestra capacidad de relacionarnos adecuadamente con los demás. Por lo tanto, la empatía es una habilidad crucial para construir relaciones significativas y duraderas.

Entonces, la empatía, a través de la identificación y afinidad, es un factor clave en la creación de relaciones interpersonales saludables. En el caso de personas con opiniones opuestas, trabajar en la empatía también puede desarrollar habilidades valiosas, como la tolerancia a la frustración, paciencia, asertividad, trascendencia e incluso controlar la irritabilidad.

De acuerdo con Rodríguez y Serralde (1991) una persona asertiva se siente libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida; va tras de lo que quiere; actúa de un modo que juzga respetable; acepta sus limitaciones al comprender que no siempre puede ganar; acepta o rechaza en su mundo emocional a las personas; con delicadeza, pero también con firmeza, establece quiénes son sus amigos y quiénes no; se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos, y evita los dos extremos: por un lado, la represión y por el otro, la expresión agresiva y destructiva de sus emociones". Obtenido de (Gaeta González & Galvanovskis Kasparane)

En resumen, asertividad es una habilidad social importante que permite a las personas expresar claramente sus pensamientos y emociones, reduciendo problemas de comunicación y mejorando la interacción interpersonal. La asertividad puede ser fomentada a través del entrenamiento y la educación en la importancia del lenguaje y la comunicación. La base de la asertividad personal consiste en afirmar la verdad y ser sincero, mientras se reconocen y respetan las necesidades de los demás. La empatía también juega un papel importante en la creación de relaciones interpersonales saludables y en el desarrollo de habilidades sociales valiosas.

#### **4.2 Beneficios y riesgos del uso adecuado de las tecnologías de la información (TICS) para la educación. La importancia de reconocer los efectos de la comunicación.**

El énfasis del uso de tecnologías de la información en la educación se debe a su impacto en la comunicación y el desarrollo social. Estas tecnologías han sido un factor fundamental en la sociedad y han permitido acceder a una cantidad vasta de información. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, especialmente en un contexto educativo, la información debe ser evaluada cuidadosamente antes de ser utilizada como un recurso pedagógico. Es necesario fomentar una conciencia crítica en torno a la información, para que los estudiantes puedan participar activamente en el proceso de aprendizaje, cuestionando la información y verificándola antes de aceptarla como verdadera. De esta manera, se pueden evitar malentendidos, sesgos y la exposición a información no verificada. La educación en el uso responsable de la información ayudará a los estudiantes a convertirse en pensadores críticos y a desarrollar habilidades de investigación y debate.

Según Richard Bandler y John Grinder en su libro "La estructura de la magia"(1975) es posible que ellos afirmen que "sin comunicación no hay liderazgo". La comunicación es un factor muy poderoso que puede tanto fortalecer como destruir una empresa, una persona, una imagen o un concepto, dependiendo del modo en que sea utilizada y manejada por los líderes de la organización.

Entender el denominador común entre estratos y cómo cada uno maneja un contexto e idealiza su líder ideal es importante. Una vez que se logra este entendimiento, se pueden recomendar páginas web, medios de información, entre otros, que se ajusten a las cualidades y preferencias de cada persona a través de cuestiones didácticas. También es importante informar acerca de los problemas del sobre entretenimiento y alentar a ser autodidactas, aprovechando las tecnologías de la información.

Cabe destacar que un elemento esencial que todo líder debe poseer para comunicar efectivamente es la habilidad de escuchar. Esto incluye escuchar a los miembros del equipo, a los clientes internos y externos, a las necesidades de los directivos, entre otros. Recibir retroalimentación clara y concisa es importante, ya que permite fortalecer y mejorar habilidades y cualidades.

El uso de TICs en la educación puede ser muy valioso si se utiliza con una estrategia adecuada de prevención que fomente la conciencia en el autoaprendizaje y en el uso responsable de la web para la formación. A través del vasto universo que ofrece la web, se pueden aprender y desarrollar habilidades de cualquier tipo y obtener información educativa relevante para el desarrollo profesional. Los estudiantes también pueden compartir lo que han aprendido sobre el uso de las TICs con sus compañeros y sugerir temas de investigación en diferentes disciplinas, enfocándose en el contexto, la historia, los personajes relevantes, la evolución del tema, su aplicación en el mundo real, la experiencia, los riesgos implícitos y explícitos, entre otros aspectos, según sus necesidades y preferencias de estudio.

El uso adecuado de los medios de información con un enfoque educativo brinda la oportunidad a los estudiantes de elegir su formación académica basándose en sus intereses y preferencias. Al cambiar el enfoque de entretenimiento no productivo que ofrecen las redes sociales, los individuos pueden comenzar a utilizar la red de manera responsable y orientada hacia su desarrollo académico. La educación no debe ser restrictiva ni impositiva, sino que debe guiar sobre el potencial que ofrece internet para desarrollar nuestras preferencias educativas.

Según Kaplún (1998) en su libro *Pedagogía de la educación* La educación bancaria tradicional sintió la necesidad de «modernizarse» e introdujo los llamados «apoyos audiovisuales»: diapositivas, películas, videos... Incluso se habla de una «pedagogía audiovisual». Pero con eso la educación en sí, en realidad, no cambió nada. Al contrario: se hizo aún más rígida y autoritaria. Frente a un video, ya el educando ni siquiera tiene con quién hablar. Ya se le da todo hecho, toda la enseñanza digerida. Los medios audiovisuales, en la educación tradicional, se usan solamente como refuerzos para la transmisión de los contenidos. Es educación «envasada».

Hoy en día muchas personas se dedican a la difusión de contenido de manera lúdica y entretenida en torno a temas científicos, artísticos, etc. También hay información acerca de temas sociales de importancia y relevancia el interés social orientado por tutoría adecuada, organizada. donde los estudiantes valoren la importancia de la información en su beneficio, donde haya consciencia que su formación es relevante para aportar en aquellos temas de su

interés, a su vez que trabajar en grupo con personas que compartan ideales o factores comunes y que de esta manera puedan desarrollar proyectos en beneficio de su entorno de manera micro y macro trabajar en torno en resultados, retroalimentar los no alcanzados mediante la crítica y la autocrítica constructiva compartiendo y exponiendo a sus demás compañeros mediante mesas redondas escuchando sugerencias y opiniones, etc.

Según Yazmin (2022) en su investigación se afirma que el método Montessori se enfoca en el desarrollo de las habilidades socio emocionales de los niños y tiene como objetivo lograr su máximo potencial personal. El autor sostiene que los niños adquieren habilidades sociales y emocionales a través de experiencias impartidas de manera natural, para que puedan crecer sin complejos y aceptándose a sí mismos. La idea es que el niño llegue a conocerse a sí mismo a través de estas experiencias.

Se pueden establecer conexiones y programas con otras instituciones en torno a temas comunes, lo que aumentaría la significatividad del aporte conjunto. Es importante trabajar de manera organizada, equitativa y horizontal, fomentando el diálogo, identificando y resolviendo conflictos, y desarrollando tolerancia a la frustración. Se deben establecer objetivos alcanzables a corto, mediano y largo plazo.

Según Marlatt (1999) afirman que mindfulness consiste en llevar la propia atención de forma completa a la experiencia presente, momento a momento". Por su parte, Jon Kabat-Zinn, uno de los pioneros en el desarrollo del mindfulness secular en occidente, describe la atención plena como "la conciencia que emerge prestando atención de una manera particular: deliberada, en el momento presente y de forma no enjuiciadora".

Además, es esencial implementar técnicas basadas en la autoconciencia, relajación y respiración para disfrutar de los procesos de trabajo de manera consciente. Recomendar técnicas como el "Mindfulness", adecuadamente dirigidas, pueden contribuir al desarrollo integral tanto del individuo como del grupo. Todo esto debe estar dirigido a lograr metas y objetivos claros, posibles y alcanzables.

La autogestión, la colaboración y el manejo sostenible pueden ser sustentados por organizaciones interesadas en colaborar con los proyectos. Creando comisiones formadas por estudiantes, donde puedan exponer sus ideas de manera asertiva, asesorada y lógica. Esto puede ser apoyado por los padres de familia, que deben comprender que el futuro social se basa en una educación significativa y organizada desde una edad temprana. Además, profesionales en el área pueden dirigir, asesorar y dar charlas orientando a los estudiantes. La inversión de tiempo en estas actividades debe ser determinada por la institución y sus consideraciones estructurales dentro del currículo. Sin embargo, es importante que tengan la

intención de apoyar e invertir tiempo en el desarrollo de estos proyectos. Los recursos más importantes son el tiempo y la obtención adecuada de información con una intención formativa y significativa, para que los estudiantes estén motivados a tratar temas de su interés.

Las Tics ofrecen recursos ilimitados para la información autodidacta. Enfocar el uso de estos recursos con una estructura consciente y con un fin educativo e instructivo, nos abre más opciones y ofrece oportunidades a aquellas personas que no tienen acceso a una educación formal. Se puede aprovechar la comunicación para el crecimiento colectivo y mejorar nuestras posibilidades.

Uno de los riesgos de ignorar o desconocer los efectos de la comunicación es la asociación falsa que se hace en la publicidad y propaganda ligada a productos y servicios. Su exceso puede transformarse en un problema social grave, al relacionarse con estilos de vida "socialmente" aceptables. No se trata de censurar ni violentar la libre expresión, pero un público debidamente formado o al menos prevenido, puede discernir conscientemente sobre los efectos negativos que pueden producir el consumo. Es evidente que el consumo excesivo se está convirtiendo en un problema global en relación a temas como el medio ambiente, las drogas, la economía y las emociones.

La importancia de una buena comunicación radica en transmitir correctamente nuestros pensamientos y emociones, lo que nos permite aprender de los demás y fortalecer los nexos en vez de generar problemas de comunicación. Es fundamental organizar adecuadamente nuestro discurso para evitar malas interpretaciones. Para ello, debemos aprender a utilizar las tecnologías de información de manera educativa en lugar de entretenimiento o consumo, y estar conscientes de las amenazas que presentan si no las usamos adecuadamente.

Internet es un recurso fundamental para la formación del conocimiento colectivo, pero también puede ser una amenaza si no se filtra y contextualiza adecuadamente la información que se encuentra en ella, generando sesgos y limitando un fin educativo respecto a la información. Es importante tener en cuenta que cualquier aporte informativo y educativo es relevante en la construcción del conocimiento colectivo.

Una buena comunicación y el uso adecuado de las tecnologías de información son claves para el aprendizaje y la formación del conocimiento colectivo. Debemos tener en cuenta que el objetivo de la comunicación es fortalecer los nexos y aprender de los demás, y que el uso de la internet debe ser educativo y no limitarse a un fin de entretenimiento o consumo. Es necesario filtrar y contextualizar adecuadamente la información encontrada en la red para evitar sesgos y garantizar un fin educativo.

### Conclusiones

En conclusión, y respecto al cumplimiento de los objetivos del presente estudio. La comunicación organizacional desempeña un papel importante en la mejora de la calidad de vida de los públicos, al mismo tiempo que contribuye al crecimiento y al progreso de las organizaciones. El conocimiento y la educación son fundamentales para fomentar una comunicación efectiva y consciente, y para crear sociedades sustentables y sostenibles. Es importante que la comunicación sea imparcial y realista para que los individuos puedan tomar decisiones informadas y contribuir al mejoramiento del medio ambiente y de la sociedad en general. La educación debe ser una herramienta de comprensión y análisis, no una imposición de conocimiento. Los procesos y estrategias comunicacionales pueden mejorar el desempeño educativo y organizacional, siempre y cuando se identifiquen y superen las barreras y obstáculos en su implementación, se analice el impacto de la comunicación en la educación y se utilice la comunicación de manera estratégica para educar al público y alcanzar objetivos.

Es importante recalcar que la comunicación organizacional crea nexos de manera sistemática para procurar mejorar la calidad de vida de los públicos a la par del propio crecimiento. Es indudablemente humanista y funcional al sistema actual, a sus principales características (de progreso y consumo) con un fin responsable.

Los individuos indudablemente tendrán una mejor predisposición al sentirse informados de manera realista e imparcial donde la capacidad consciente de elegir les hace más partícipes del medio donde pertenecen y aportan para su mejoramiento sin sentirse apartados o ajenos al mismo, si no identificándose con las oportunidades que podrían encontrar en lugar de resistirse negativamente frente a lo que no pueden cambiar.

También podemos concluir que es fundamental educar e informar de manera realista e imparcial para que las personas se sientan más comprometidas y participativas en su entorno. Solo mediante la educación y la conciencia podemos desarrollar sociedades sostenibles y equitativas. Un público informado y educado es más consciente de su entorno y se comunica de manera más efectiva, lo que lleva a un aprendizaje óptimo. Es importante distinguir entre educar e imponer conocimiento, ya que educar implica entender el proceso mediante el cual se adquiere el conocimiento y permite que cada individuo tenga su propia perspectiva. La comunicación adecuada de pensamientos y valores puede conducir a una sociedad más organizada y consciente, en la que se fomente la cooperación y la solidaridad. En el mundo actual, donde la información es accesible a través de un clic, la educación

responsable es clave para aprovechar de manera efectiva los recursos disponibles y construir un futuro sostenible.

Imponer conocimiento por su parte es no brindar la posibilidad de interpretar la información desde un punto de vista individual y hasta cierto punto se puede mal interpretar o tergiversar deformando la intencionalidad del mensaje. Uno de los principales problemas o retos que implica una comunicación denominada vertical es que el proceso de comunicación no se completa debido a que solamente existe una versión e interpretación, no existe cuestionamiento y por lo tanto no se brinda la posibilidad de obtener una perspectiva diferente.

Socialmente si se comunica de forma adecuada los pensamientos de las personas propones una visión diferente de la educación pero que se adapte a nuestros contextos, como somos, de dónde venimos tratando de guiar a la sociedad de una forma organizada (comunicación organizacional), ya que somos seres perceptivos, podemos utilizar de una forma sutil el conductismo, y al mismo tiempo somos personas que razonamos y si logramos ver un poco más lo productivo de pensar de una forma realista con fines de mejorar en la sociedad para establecer acciones más dinámicas e informativas utilizando estrategias comunicacionales que visibilicen la magnitud de asuntos de alta importancia ya que serán útiles en el futuro y crear consciencia en las generaciones posteriores, enfatizando la cooperación, la solidaridad y fomentando valores.

## Referencias

- A, B. (2008). Didáctica y currículum: de la modernidad a la postmodernidad. Archidona - Málaga: Aljibe.
- Acha, A. (2017). Revista pedagogía.org. Obtenido de <https://revistadepedagogia.org/informaciones/el-metodo-socratico-hoy-para-una-ensenanza-y-practica-dialogica-de-la-filosofia/>
- Ana Mercedes Colmenares, M. L. (2008). LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. Laurus, 96 - 114.
- Aredent. (1996). Dialnet. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EducadorEnsenarEscolarizar-4105072.pdf>
- Balarín, M. (2016). CLACSO. Obtenido de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/pe/pe-008/index/assoc/D12667.dir/contextoimporta\\_mba\\_35.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/pe/pe-008/index/assoc/D12667.dir/contextoimporta_mba_35.pdf)
- Balestrini, M. (2006). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación (7ma ed.). Caracas: Editorial Consultores Asociados.
- Bandler, R. &. (1975). La estructura de la magia. . Ediciones Cuadernos de Terapia Neurolingüística.
- Bejarano, M. A. (2016). UIDE.EDU.EC. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3645/3/document.pdf>
- Bernardo. (2011). Enseñar hoy: Didáctica básica para profesores. Madrid: Síntesis.
- Blau, P. S. (1962). Formal Organizations: A comparative approach .
- Calvo, R. A. (2013). Positive computing: Technology for wellbeing and human potential. MIT Press.
- Castro, L. (2000). Diccionario de Ciencias de la Educación. Lima: Ceguro Editores.
- Charris Salas, A. E. (2022). Universidad de la costa Barranquilla. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/9158/Comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cisneros, D. J. (2002). El concepto de comunicación: El cristal con el que se mira-. Ámbitos, 49 - 82.
- Cristina de Balanzó Bono, N. S. (Enero de 2010). Fundamentos para construir un modelo de comunicación publicitaria desde la perspectiva de la neurociencia. Obtenido de Dialnet : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5361500>
- Dos caras una moneda . (s.f.). Comunicación Interna y Externa.
- Espinar, E. F. (2006). Introducción a la sociología de la comunicación . España : Universidad Alicante .

- Fernández, C. C. (1997). *La Comunicación en las Organizaciones*. . México: Editorial Trillas.
- Gaeta González, L., & Galvanovskis Kasparane, A. (s.f.). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>
- Gailfus, F. (2002). 80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación. En F. Gailfus, 80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación. (págs. 140-172). San José, Costa Rica: Instituto Iberoamericano de Cooperación para la Agricultura.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona : Kairós.
- Guardián-Fernández, A. (2007). [web.ua.es](http://web.ua.es). Obtenido de <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>
- Gutiérrez, J. A. (septiembre de 2015). [repositorio.uees.edu.ec](http://repositorio.uees.edu.ec). Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2296/1/Maestrante%20Ing.%20Jazm%C3%ADn%20Andrade%20Guti%C3%A9rrez%20-%20Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20Revisi%C3%B3n%20de%20la%20literatura%20acerca%20de%20la%20Cultura%20Organiza~1.pdf>
- Hernández, R. F. (2014). *Universidad de Colima* . Obtenido de <https://recursos.uco.mx/tesis/fenomenologia.php>
- Hervás, G. (1998). *Como dominar la comunicación verbal y no verbal* . Madrid : Playor .
- Hughes, G. D. (1986). *Mercadotecnia. Planeación estratégica* . México: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *El Proyecto de Investigación (2da ed.)*. Caracas.
- Kaplún, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicación* . Madrid : De la Torre.
- Klein, T. J. (2010). A taxonomy of interdisciplinarity. In R. Frodeman, J. T. Klein, & C. Mitcham (Eds.), *The Oxford Handbook of Interdisciplinarity*. Oxford University Press, 15-30.
- Krznicaric, R. (2015). *La empatía*. Urano.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa* . Madrid : Morata.
- Lara, F. L., & Gascón, A. d. (2008). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/282/28248171003/html/index.html>
- Laswell. (1985). Obtenido de <https://www.periodismo.uchile.cl/talleres/teoriacomunicacion/archivos/lasswell.pdf>
- Learning, T. a. (2004). [researchgate](https://www.researchgate.net/figure/Figura-No-2-Modelo-de-comunicacion-e-interaccion-en-la-educacion-en-la-nube-Fuente_fig2_269402155). Obtenido de [https://www.researchgate.net/figure/Figura-No-2-Modelo-de-comunicacion-e-interaccion-en-la-educacion-en-la-nube-Fuente\\_fig2\\_269402155](https://www.researchgate.net/figure/Figura-No-2-Modelo-de-comunicacion-e-interaccion-en-la-educacion-en-la-nube-Fuente_fig2_269402155)

- Levicoy, D. D. (2021). TIC en Educación Superior: Ventajas y desventajas. 44-50. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TICEnEducacionSuperior-5072156.pdf
- Marc, E., & Dominique, P. (1992). La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación. . Barcelona : Paidós .
- Margolles, M. (10 de Diciembre de 2012). Obtenido de <https://blogcomunicacionprofesional.wordpress.com/2012/12/10/comunicar-en-salud-lo-que-no-se-comunica-no-existe/>
- Marlatt, G. A. (1999). Mindfulness and meditation. In W. R. Miller &. Washington D.C.: American Psychological.
- MÉTODOS CUANTITATIVOS APLICADOS 2. (2008 ). CHIHUAHUA: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA.
- Moore, M. (2018). "Qué invadimos ahora?". Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=2HGu5zyq5yl>
- Muñoz, W. (2022). docsity.com. Obtenido de <https://www.docsity.com/es/metodos-analitico-sintetico-historico-dialectico-hipotetico-deductivo-en-investigacion/5712794/>
- Naranjo, M. L. (2008). redalyc.org. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>
- Narváez-Montoya, A. (2018). redalyc.org. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/649/64961259011/html/>
- Ortiz, E. A. (2011). dialnet.unirioja. Obtenido de Dialnet-LaInterdisciplinariaEnLasInvestigacionesEducati-4228305%20(3).pdf
- Osgood, C. E. (1961). Some Terms and Associated Measures for Talking About Communication Urbana. Illinois, USA: Institute for Communication Research.
- Pereira, M. L. (2008). Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación". Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44780111.pdf>
- Porto, J. P. (2020). definición.de. Obtenido de <https://definicion.de/fenomeno-social/>
- RAE. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/contexto>
- Ramona Vélez, C. P., & Solorzano, S. (2016). coursehero.com. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/88285314/23-Texto-del-art%C3%ADculo-186-1-10-20170707-1pdf/>
- Restrepo, B. (s.f.). Una Variante Pedagógica de la Investigación Acción Educativa. OEI- Reista Iberoamericana de Educación, 159. Recuperado el 6 de Mayo de 2019, de <http://www.rieoei.org/>
- Rocerau, M. C. (2008). Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/2132Rocerau.pdf>
- Rodríguez, A. (2015). La importancia de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. . Revista Científica de Educación, 15-28.

- Rodríguez, A. (2017). <http://www.scielo.org.co/http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>. Obtenido de
- Ruesch, H., & Bateson, W. (1984). *Comunicación - La Matriz Social de la Psiquiatría*. Madrid: Paidós.
- Ruiz. (1997). *La integración de saberes, clave para la formación integral*. En. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Runa, E. d. (21 de Diciembre de 2017). Runa HR. Obtenido de Runa HR: <https://runahr.com/recursos/hr-management/como-son-los-flujos-y-cuales-son-los-tipos-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Sánchez-Criado, T. &.-S. (2015). . Too much information, too little knowledge: The paradox of democracy in the information age. *Technological Forecasting and Social Change*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.03.004>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. John Wiley & Sons.
- Schneider, M. (Julio) de 2017). <https://www.hrconnect.cl/tendencias/las-5-claves-los-equipos-mas-exitosos-google/>. Obtenido de <https://www.inc.com/michael-schneider/google-thought-they-knew-how-to-create-the-perfect.html>
- Southern New Hampshire University. (Noviembre de 2021). [es.snhu.edu](https://es.snhu.edu). Obtenido de <https://es.snhu.edu/noticias/que-son-las-tics-y-por-que-son-importantes>
- Steiner, G. (2004). *Lecciones de los maestros*. México: Siruela ediciones.
- Tamayo, M. T. (2008). *El proceso de Investigación Científica (4° ed.)*. México : Limusa.
- Terroni, N. (2009). [sciELO.br](https://www.scielo.br/j/pusf/a/FMrqYWXdxjv7hYGxMYPP56w/?format=pdf&lang=es). Obtenido de <https://www.scielo.br/j/pusf/a/FMrqYWXdxjv7hYGxMYPP56w/?format=pdf&lang=es>
- Treating, H. (2017). *Recursos educativos*. Obtenido de <https://comunidad.recursoseducativos.com/la-educomunicacion-destino-una-nueva-sociedad/>
- UNADE . (28 de Abril de 2020). [unade.edu.mx](https://unade.edu.mx). Obtenido de <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>
- UNESCO. (2019). [es.unesco.org](https://es.unesco.org). Obtenido de <https://es.unesco.org/news/violencia-y-acoso-escolares-son-problema-mundial-segun-nuevo-informe-unesco>
- Vélez, R. M., & Solórzano, C. V. (2016). *IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL APRENDIZAJE*. 252 - 260. Recuperado el ABRIL de 2021
- Víctor M. Piedra-Mayorga, R. G.-M.-A. (2022). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/issue/archive>. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/issue/archive>
- Viera, L. L. (2003). *Comunicación Social*. La Habana : Editorial Felix Varela .

Vigotsky, L. S. (2001). Implicaciones educativas de la teoría sociocultural de Vigotsky. En L. S. Vigotsky, Implicaciones educativas de la teoría sociocultural de Vigotsky (págs. 59-65). San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Weaver, W. (1981). Contribuciones a la Teoría Matemática de la Comunicación en C.E. Shannon y W. Weaver Teoría Matemática de la Comunicación . Madrid , España : Forja.

Wilmot, K. (2014). Obtenido de <https://www.understood.org/es-mx/learning-thinking-differences/child-learning-disabilities/sensory-processing-issues/understanding-sensory-processing-issues>

Yazmin, N. H. (2022). <http://repositorio.utc.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9052/1/PP-000023.pdf>