

LA COMUNICACIÓN COMO BASE DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

COMMUNICATION AS THE BASIS OF HUMAN RELATIONS IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

Autor: Alba Rosa Dávila

Código ORCID: 0000-0001-8089-1162

Institución donde labora: Institución Educativa Horacio Holave Velandia. Tibú-Norte de Santander

Correo electrónico: davilaaalbaa@gmail.com

RESUMEN

La comunicación es primordial para todo ser humano, es por ello que desde que el niño nace busca comunicarse con sus seres queridos y a medida que va creciendo la va perfeccionando, logra aprender palabras y maneras de comunicarse con las personas que están a su alrededor, ya cuando inicia su educación formal, es aquí cuando se toma más fuerza la comunicación y desarrolla competencias importantes para el desenvolvimiento ante la sociedad de una manera adecuada. De esta manera el presente artículo, tiene como propósito principal, analizar la comunicación como base de las relaciones humanas en las instituciones educativas, para ello se diseñaron los siguientes objetivos específicos; describir los procesos de la comunicación dentro de las instituciones educativas y caracterizar las relaciones humanas dentro de las instituciones educativas a la luz de los postulados teóricos, seguidamente se presenta la metodología de esta investigación, la cual se centra en un paradigma interpretativo, que permite a la investigadora estudiar más a fondo el objeto de estudio, asimismo se enfocó en la investigación de carácter cualitativo, donde la investigadora de manera objetiva pero directa puede observar y recoger detalles relevantes para el estudio, por otro lado se fundamenta en el método hermenéutico y un estudio documental, es preciso resaltar que se cumplen con todos los parámetros de la metodología, permitiendo así que se logren los objetivos propuestos en este artículo, obteniendo como conclusión, la importancia de la comunicación como base de las relaciones humanas en las instituciones educativas.

Palabras claves: comunicación, relaciones humanas, instituciones educativas.

ABSTRACT

Communication is essential for every human being, which is why since the child is born he seeks to communicate with his loved ones and as he grows he improves it, he manages to learn words and ways to communicate with the people around him, already When he begins his formal education, it is here when communication takes more strength and develops important skills for functioning before society in an adequate way. In this way, the present article has as its main purpose, to analyze communication as the basis of human relations in educational institutions, for which the following specific objectives were designed; describe the communication processes within educational institutions and characterize human relations within educational institutions in light of theoretical postulates, then the methodology of this research is presented, which focuses on an interpretative paradigm, which allows the researcher to further study the object of study, also focused on research of a qualitative nature, where the researcher objectively but directly can observe and collect relevant details for the study, on the other hand, it is based on the hermeneutic method and a documentary study, it is necessary to highlight that all the parameters of the methodology are met, thus allowing the objectives proposed in this article to be achieved, obtaining as a conclusion, the importance of communication as the basis of human relations in educational institutions.

Keywords: communication, human relations, educational institutions.

INTRODUCCIÓN

La interacción humana, es uno de los procesos por medio de los cuales se constituye la comprensión de las ideas de los demás, para de esta manera aportar conocimientos en el desarrollo de intercambio con el otro, de allí, la importancia de la comunicación como una función inherente al desarrollo humano. La misma constituye un acto en el que por medio de canales verbales o no verbales se logra compartir un mensaje, es un procesos en el que interviene un emisor, un receptor, el mensaje, el código, el canal para lograr establecer ese intercambio comunicacional en un contexto determinado.

La comunicación, es la base de las relaciones humanas, porque mediante esta se genera intercambio de información con un grupo de personas y en la medida en que esta se desarrolle de una manera adecuada, se promoverá el respeto por las ideas de los demás, es una dinámica compleja, porque intervienen los diferentes puntos de vista de los interlocutores. Sin embargo, cuando la persona asume dicho proceso con seriedad y ética se generan acciones en las cuales se hace presente la alteridad, es decir, se comprende al otro desde su realidad, para así fluir en la comunicación que se desarrollan en los entornos sociales.

Uno de los escenarios que requiere de la comunicación, es la institución educativa, dado que la misma, es un contexto en el que intervienen diferentes actores, como es el caso de los estudiantes, docentes, personal de apoyo, así como los mismos padres y/o acudientes quienes a diario desarrollan un proceso comunicacional en el que se favorece el intercambio de información, cada uno de los actores destaca sus niveles, por ejemplo, en el aula de clase se lleva a cabo un proceso de intercambio comunicacional entre los estudiantes y de estos con su docente, enfocados en el desarrollo del proceso de enseñanza.

Además de ello, se encuentra la comunicación que se da entre los docentes, el personal de apoyo y el personal directivo, la cual debe ser fluida para comprender las demandas de cada uno de estos sectores, es por tanto, un proceso en el que se le debe dar el debido valor a cada uno de los actores, de acuerdo con sus exigencias, así los docentes poseen sus propios planteamientos, al igual que el resto del personal, lo que debe ser contemplado a la hora de tomar decisiones, donde se destaque la presencia de la participación y de un trato igualitario para que no se altere el proceso comunicacional.

En este sentido, se presenta este artículo el cual tiene como objetivo general: analizar la comunicación como base de las relaciones humanas en las instituciones educativas, por este motivo, se desarrolla un proceso de reflexión en torno a postulados documentales existentes sobre el fenómeno planteado, en razón de ello, se evidencia la inclusión de un abordaje del objeto de estudio, una fundamentación conceptual, de igual forma, la sistematización de los hallazgos y el artículo se cierra con las conclusiones que dan respuesta a los objetivos específicos planteados en el presente estudio documental.

ABORDAJE DEL OBJETO DE ESTUDIO

Históricamente los procesos comunicacionales, han sido producto de la necesidad humana, para dar a conocer sus puntos de vista, es necesario reconocer como la comunicación se destaca en función de las demandas del contexto en el cual se desempeñan los individuos, por ello, es un proceso ineludible en la interacción cotidiana, ya que por medio de esta se alcanzan conocimientos en los que se reflejan las ideas y como en este intercambio se fortalecen también las relaciones humanas, en relación con lo señalado, Rodríguez (2008) señala que:

La Comunicación Asertiva es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores. Al ponerla en práctica estamos fomentando el respeto por uno mismo y respetamos a los demás. Las técnicas de comunicación asertiva son herramientas que se pueden aplicar tanto en nuestra vida profesional como personal. (p.102)

Tal como se logra establecer, la comunicación, es uno de los medios que debe ser vista desde una naturaleza asertiva en la que las diferentes personas intercambien información con la finalidad de hacer efectivo el intercambio de información, la realidad social es muy diversa y como tal se destaca en función de las demandas mismas de esa realidad, por esta razón se asume el intercambio que se lleva a cabo, se destaca en función de las informaciones que se requieran. Es la comunicación una de las funciones ineludibles en el desarrollo de la interacción humana, porque actúa como un sistema en el que se conocen las expectativas de los otros.

Cuando la comunicación se pone en práctica, se logra un ganar, ganar, porque en esa interrelación humana, se pueden poner de manifiesto valores sociales, como es el caso del respeto, sobre todo por las ideas y posiciones de los demás, el campo informacional en la actualidad es muy amplio, lo que hace que existan diferentes posturas, las cuales en la comunicación deben ser entendidas y respetadas y así lograr un escenario en el que cada uno de los miembros de las comunidades sea valioso.

Se requiere entonces de técnicas de comunicación asertiva, con las cuales los interlocutores aprovechen sus potencialidades y logren determinar que es preciso la comprensión de la realidad del otro para que se alcance una adecuada comunicación, donde se determine un proceso fluido y flexible en el que se le de la debida importancia a cada uno de los sujetos para que de esta manera se destaquen intereses en los que se favorece el contexto en el cual se está llevando a cabo la comunicación.

El empleo de la comunicación, es inevitable en todos los espacios, dado que por medio de esta se genera un intercambio informacional que además dinamiza las relaciones humanas, en el caso de las instituciones educativas, el empleo de la comunicación es ineludible, porque esta se reconoce desde su uso en los diversos procesos que se llevan a cabo dentro de esta organización, en el aula de clase es esencial para el desarrollo de las prácticas pedagógicas, en las que se valora tanto la enseñanza como el aprendizaje, de igual manera, en el intercambio con los padres de familia, para conocer las realidades de los estudiantes.

Sin embargo, en este caso, es preciso adentrarse en la comunicación organizacional, es decir, en la llevada a cabo por los miembros de la institución en relación con el cuerpo directivo, tanto los rectores, como los coordinadores, porque estos intercambian información con sus docentes y con los demás actores educativos, donde se destaca un proceso comunicacional en el que se valoran las diferentes perspectivas para la toma de decisiones, es decir, se promueve la participación, para así fomentar la valoración de las diferentes ideas de quienes conforman la institución. Al respecto, Garrido, Goldhaber y Putnam (2022) señala que: “la comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y sus habilidades” (p. 26), de manera tal que, en la institución educativa, la comunicación organizacional se muestra como un elemento complejo, dado que es una de las organizaciones en las que se presenta mayormente el trabajo con personas.

De acuerdo con lo señalado, dentro de las organizaciones escolares, se pone de manifiesto la actitud que tienen los diferentes actores en relación con el proceso comunicacional, en el que se reconocen una acción positiva hacia comunicarse con el otro, en el caso de los rectores, debe demostrarse un proceso en el que se destaque la confianza con los demás para que de esa manera todos los actores cuenten con su jefe y puedan intervenir de manera certera en la toma de decisiones, es decir que sean tomados en cuenta en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la realidad escolar.

De igual manera, se presenta la habilidad del personal para comunicarse, dar la debida apertura en un proceso flexible, donde se valoren las diferentes perspectivas, porque en estas se encuentra la riqueza comunicacional en cuanto a compartir ideas e información de una manera pertinente, la comunicación organizacional, se destaca como una de las funciones con las cuales los directivos y los demás miembros de la institución educativa intercambian sus saberes en pro de alcanzar el desarrollo organizacional deseado.

En este marco de referencia, se presentan entonces las relaciones humanas, dado que la comunicación es la base de las mismas, cuando existe un proceso comunicacional efectivo en la institución, las relaciones humanas se ven claramente dignificadas, dado que cada persona toma su lugar y es valorada por su constitución, se destaca entonces la armonía en estas relaciones, la cual se alcanza en la medida en que se entienda y se comprenda la actuación del otro, para que se fomente el interés por mostrar una organización educativa que responde a las demandas del contexto social en el cual se encuentra ubicada.

De acuerdo con Martínez (2021): “las relaciones humanas, promueven el intercambio de saberes en las organizaciones escolares, por medio de estas se alcanza una fluidez en la comunicación” (p. 26), las relaciones humanas, se definen como el intercambio de elementos en los que se reconocen las potencialidades de los actores educativos, por este motivo, se declaran intereses en lo que se logran promover acciones de intercambio en el que se parte de la concreción de acciones, donde se destacan intereses en los que se sustenta el intercambio informacional.

Sin embargo, en la realidad educativa se representan situaciones poco favorables en relación con las relaciones humanas, en este caso, se manifiestan intereses particulares que entorpecen la comunicación en las instituciones educativas, tal es el caso de que, en algunos casos, los miembros del cuerpo directivo, se comprometen en un desarrollo de acciones que se reducen solo a ellos, es decir, no se da una comunicación fluida con los demás actores educativos, por tanto, Isturiz (2018) plantea que:

Es lamentable que, en plena época de las tecnologías de información y la comunicación, los directivos de instituciones educativas continúen promoviendo en sus organizaciones el temor por la libre expresión, esta es una práctica errada porque no le permiten desarrollar las competencias comunicacionales a nivel operativo, restándole importancia y haciendo que el tedio se apodere de la comunicación dentro de la institución educativa. (p. 109).

De acuerdo con estas declaraciones, es importante reconocer como el proceso comunicacional que se adelanta en las instituciones educativas, es poco adecuado, se deja de lado el empleo de las tecnologías que promueven la comunicación, si bien es cierto que, en tiempos de confinamiento social, se generó una comunicación mediada por las TIC, también es muy cierto que una vez superada esta experiencia se continuó con el desarrollo de las labores comunicacionales de manera muy tradicional, es decir, la postpandemia ha servido para generar procesos comunicacionales monótonos, poco favorables, en los que los docentes y demás miembros se ven afectados.

A lo anterior se le suma el hecho de que algunos directivos imponen la cultura del miedo, algunos de los docentes y demás actores educativos, siente temor a proponer alguna situación, se coarta la participación, lo cual ocasiona que la libre expresión se vea muy afectada, dado que no se reconoce el valor de la participación y siempre quienes tienen la razón son los miembros del cuerpo directivo, afectando de manera connotada las relaciones humanas.

En este marco de referencia, se presenta una alteración en el desarrollo de las competencias comunicacionales, porque, por ejemplo, se desarrolla la misma desde el punto de vista escrito, para no contar con la participación de los docentes, en este caso, se le resta importancia a los procesos comunicacionales, donde se destacan los intereses particulares de los directivos, es así, como también las relaciones humanas dentro de la organización escolar se ve realmente afectada, dado que al no existir una comunicación fluida, se entorpecen las relaciones entre los actores educativos.

Otra de las problemáticas que se evidencian en la realidad, es que los docentes al sentir que son rechazados en los procesos de toma de decisiones, prefieren mantenerse inertes, es decir, solo desarrollan sus clases y no intervienen en los procesos organizacionales, por ejemplo en el caso de la planificación, la misma se lleva a cabo por medio de situaciones que son propias de las exigencias de los directivos, ante lo cual, los docentes no están de acuerdo y prefieren aislarse de estas actividades.

De allí, el interés de mostrar como la comunicación, es una de las bases fundamentales en el desarrollo de las relaciones humanas, dentro de las instituciones educativas, para tal fin, se hace oportuno sistematizar el estudio por medio de las presentes interrogantes: ¿Cómo se asume la comunicación como base de las relaciones humanas en las instituciones educativas?, ¿Cómo son los procesos de la comunicación dentro de las instituciones educativas?, ¿Cómo son las relaciones humanas dentro de las instituciones educativas a la luz de los postulados teóricos?, por tanto, se generó un proceso de comprensión de as diferentes fuentes que sustentan estos planteamientos.

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Para el desarrollo de los ejes temáticos que orientan el presente artículo, se hizo conveniente referir; la comunicación y las relaciones humanas, ambas premisas, se constituyen en evidencias fundamentales para tomar en cuenta los aportes de diferentes autores que son esenciales en la concreción de la presente revisión documental.

La Comunicación

La comunicación, como proceso inherente al desarrollo humano, requiere de un intercambio de mensajes en los que el emisor, refiere una serie de información que es transmitida por un canal para que el receptor la atienda, es importante que se comprenda el mensaje que se desea transmitir y en el más absoluto respeto, se le dé el debido respeto a este mensaje, de manera tal que queda demostrado que es la comunicación uno de los procesos ineludibles en el desarrollo de las diferentes actividades humanas que se llevan a cabo en la cotidianidad.

Se requiere de la comunicación, para lograr entendimiento en la familia, en la comunidad, en la sociedad en general, por ello, es ineludible en las organizaciones escolares, dado que, como organización agrupa un considerable capital humano, por medio del cual desarrolla sus funciones de formación. Desde esta perspectiva, la comunicación en el contexto escolar, se fortalece en el intercambio de ideas, y en la participación de los diversos actores educativos en dicho proceso, para así incidir de manera favorable en el logro de la calidad de la educación, al respecto, Angola (2010) refiere que:

La comunicación dentro de los espacios escolares, institución educativas, liceos, incluso universidades, está caracterizada por un ambiente de armonía, al mismo tiempo los directores de estos centros educativos, deben estar preparado para que dicho proceso se desarrolle bajo parámetros de flexibilidad y fluidez, porque los miembros de la organización, demanda un jefe que más allá de imponerse como tal, cumpla con un proceso comunicacional respetuoso, en concordancia con relaciones humanas equilibradas. (p. 56).

La comunicación en los entornos escolares, se muestran como un sustento en el hecho de que se asuma un intercambio de mensajes, desde la armonía, porque los espacios escolares, al agrupar diferentes seres humanos, con diversidad de roles, requiere que estos se entiendan de una manera armónica, donde se promueva el respeto y la comprensión del otro, para los actores educativos, es esencial que sus directivos los comprendan, porque así se mejora el clima organizacional y los resultados favorables en sus funciones aumentan, generando un impacto adecuado en el entorno escolar.

De igual manera, es preciso que en la comunicación en las organizaciones escolares, se manifieste un intercambio informacional amparado en el principio de flexibilidad, es decir, cuando se comparte una idea, esta debe ser entendida por el receptor de no se así, se puede generar un proceso de indagación para que la misma quede clara sin entorpecer la interacción, también se debe tener en cuenta el principio de fluidez en el que se respalda el usar un lenguaje que pueda ser entendido por todos, si bien en los centros educativos, es una comunidad académica, también existen los padres de familia quienes en algunas ocasiones no poseen la formación necesaria, se requiere de un discurso fluido y de fácil comprensión.

Dado el rigor de la comunicación a nivel organizacional, se requiere que el rector y los coordinadores desarrollen procesos de respeto, de intercambio de ideas, donde sean tan importantes las ideas del padre de familia, como las del rector, para así formular un escenario en el que la cultural de lo comunicacional se destaque en función de las demandas de la realidad, se debe superar la imposición de ideas, por el contrario, se le da la atención a los diversos actores educativos, para que estos revelen si se encuentran de acuerdo con lo planteado o no y cuáles son sus justificaciones.

Aunado a lo anterior, se refleja la existencia de la comunicación desde la óptica institucional, a lo cual Pérez (2022) señala que:

La comunicación institucional se entiende como la función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las interrelaciones internas y externas, con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de los que la organización depende (p. 9).

Tal como se logra apreciar, es ineludible destacar que la comunicación dentro de las instituciones educativas tiene un carácter de gestión, porque le permiten a los directivos desarrollar sus planes por medio de procesos de planeación, organización, ejecución y control, donde la naturaleza administrativa se hace presente, no solo a nivel de dirección, sino incluso en las aulas de clase, donde se gestiona el conocimiento. Puestas así las cosas, es la comunicación el medio de desarrollo de las acciones que se generan en la realidad educativa y como tal se destacan procesos de valoración de las ideas de los demás.

De igual manera, se requiere de una comunicación a nivel institucional, en la que se destaque una coordinación efectiva de las diferentes interrelaciones que se desarrollan en la escuela, en algunas ocasiones se aprecia que existe un buen desarrollo de la gestión a nivel de toma de decisiones de procesos organizativos, pero se deja de lado por ejemplo la gestión del docente, se debe coordinar un proceso comunicacional en el que se atiendan las demandas de todos los sujetos, además de las exigencias del entorno porque es de ahí de donde provienen los estudiantes y así se genera un impacto en la mejora de la calidad de la educación.

En la comunicación institucional, se deben establecer parámetros relacionados con una reputación adecuada, para ello, es adecuado que los actores educativos participen en procesos comunicacionales que sirvan de base en la constitución de diferentes grupos que favorezcan el alcance de las metas propuestas en la institución. En consecuencia, se refleja un proceso comunicacional en las instituciones educativas, donde se promueva la valoración de las ideas de todos en el proceso de toma de decisiones organizacional.

Relaciones Humanas

Uno de los temas de mayor complejidad en las organizaciones son las relaciones humanas, a pesar de que las mismas se desarrollan de manera constante en la cotidianidad. En el espacio organizacional, se reflejan procesos en los que se favorecen dichas relaciones humanas, es decir, se requiere de todos los sujetos para que una organización funcione, ese intercambio constante se presenta como un reto en las organizaciones escolares, donde debido a los procesos que allí se desarrollan, estas pudieran definirse desde la integración de diversos aspectos, ante este particular, Ramírez y Tesén (2022) señalan que:

Las relaciones humanas tienen como propósitos fundamentales: el desarrollo del ser humano, la productividad en el trabajo y la satisfacción personal dentro de la organización y la sociedad. Además, la búsqueda de soluciones a las múltiples frustraciones de la vida, así como la identificación de las necesidades individuales y colectivas de las personas, dándoles posibles alternativas, como también fomentar la participación, integración y comunicación entre los seres humanos y finalmente alcanzar los objetivos de la empresa y satisfacer las necesidades humanas (p. 20).

En virtud de lo anterior, se evidencia como las relaciones humanas parten por dar respuesta a una serie de demandas, dentro de los cuales se destacan las evidencias relacionadas con esa adopción en la que se reconoce el desarrollo humano, para ello, la persona debe estar en constante interacción con el otro, desde que se nace el sujeto requiere de la socialización en la cual se integran evidencias que permiten comprender el medio y como los entes directivos de la organización entiendan que si se promueve el desarrollo humano se mejorará el logro de la visión de la organización.

Es importante referir que cuando existen relaciones humanas equilibradas, donde se comprende al otro, se eleva la productividad en los resultados, en el caso de las organizaciones educativas, cuando los docentes se sienten a gusto con el clima organizacional elevan su labor pedagógica, exigiendo a sus estudiantes resultados adecuados que respondan a los estándares de calidad, por lo que se requiere que desde las direcciones se logre motivar el desarrollo de relaciones personales armónicas, relacionadas con las mismas demandas de la institución educativa.

Para que existan relaciones humanas armónicas, se requiere contar con la satisfacción del personal, cuando un rector y sus coordinadores desempeñan un trabajo adecuado, generan un impacto positivo en el personal a su cargo, lo que se demuestra en su satisfacción y en el cumplimiento de las actividades que le sean solicitadas ejecutas. El hecho de promover la valoración y desarrollo de la persona genera la superación de frustraciones y ocasiona que se le brinde un espacio organizacional al trabajador, donde se sienta a gusto.

Por tanto, se requiere dentro de la relaciones humanas, detección de necesidades tanto individuales, como colectivas, en las que se destaque como desde lo organizacional se puedan atender estas necesidades y puedan además ser superadas, es puntual que se demuestre un compromiso en relación con promover un espacio en el que se valoren a los diferentes actores, y demostrar como desde la actuación de todos los miembros de una organización se logra atender las demandas del colectivo y cumplir con las exigencias del medio.

Se requiere dentro de las relaciones humanas, la adopción de la participación de todos los actores, es así como cada uno de los trabajadores aportan su granito de arena para intervenir en los diferentes procesos que se llevan a cabo, cobra relevancia en este caso, el principio de la integración del personal, por la que por medio de este se reconozca la necesidad de la comunicación, como uno de los procesos que determinan el alcance de las metas que se fijan en las instituciones educativas, y así satisfacer las perspectivas de todo el colectivo, Ramírez y Tesén (ob. cit) señalan que:

Las relaciones interpersonales son complejas de definir porque tenemos diversas concepciones, por lo que sí queda claro, que las relaciones interpersonales son interacciones recíprocas entre dos o más personas y estas interacciones suceden a largo de nuestra vida construyendo nuestra personalidad (p. 21).

En esta complejidad por definir las relaciones humanas, se destaca el principio de interacción con los demás, éstas deben llevarse a cabo en un marco de referencia recíproco, donde se reconozca un impacto favorable en la realidad, cuando se comprende el rol del otro en el contexto escolar, se demuestra que su adopción es favorable y como tal, se evidencia en el contexto educativo, como la interacción con otra persona, logra promover que se construya el desarrollo personal, son las relaciones humanas, uno de los medios por los cuales se reconoce el reto de generar desde lo organizacional una interacción donde prime el respeto y se favorezca la construcción de un escenario favorable para la labor educativa.

En consecuencia, dentro de las relaciones humanas, se promueve la mejora de los procesos educativos que se llevan a cabo en la institución, se requiere de promover espacios de intercambio donde se haga presente la empatía, así como también la solidaridad, porque se requiere de ese apoyo mutuo en el que, por medio del trabajo colaborativo, se alcancen las metas propuestas en los planes de desarrollo. Las relaciones humanas, se deben promover desde la concreción de una satisfacción personal, que además va a repercutir en el establecimiento de una convivencia armónica, donde incluso se ponga de manifiesto el empleo de la inteligencia emocional, orientado en valores organizaciones, donde se mejoren los resultados del desempeño académico no solo en la institución, sino en las pruebas externas, porque es allí, donde se refleja un verdadero compromiso con el medio, en el que se evidencia la potencialización de habilidades y generar beneficios a nivel social.

METODOLOGÍA

Para el presente artículo, se desarrolló una investigación con atención en un paradigma interpretativo, en el que la investigadora puso de manifiesto su capacidad de comprender cada una de las fuentes bibliográficas empleadas en este escrito, lo cual permitió la constitución de una serie de argumentaciones en torno a las referencias consultadas, con esto se generó un enfoque cualitativo, en el que se caracterizaron los diferentes elementos relacionados con la comunicación y las relaciones humanas en las instituciones educativas, lo cual permitió apreciar una dinámica en cada uno de los elementos relacionados con el escrito.

Para la construcción de los hallazgos se constituye el empleo de un método hermenéutico, en el que se realizaron procesos de análisis, interpretación y comprensión de cada una de las fuentes bibliográficas consultadas. Por tanto, se partió de realizar la investigación de las fuentes, así como la selección de las más pertinentes, en las cuales se seleccionaron las citas textuales correspondientes a la intencionalidad de la investigadora.

SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS

Adentrarse en la constitución de la comunicación como base de las relaciones humanas, implica comprender que en este marco de referencia, se asumen consideraciones en las que por medio del intercambio de mensajes, se logra dar respuesta a las evidencias que se requieren ser mejoradas, en un espacio tan complejo, como es la organización escolar, se encuentran diferentes actores: rectores, coordinadores, docentes, personal de apoyo, personal de servicio, estudiantes y comunidad educativa en general, quienes están en constante interacción para alcanzar las metas propuestas, al respecto, Ramírez y Tesén (2022) sostienen que:

Los factores que truncan las relaciones interpersonales son la inadecuada comunicación, la desconfianza son limitantes que hace que se deterioren las interacciones repercutiendo en los resultados institucionales, por eso, requieren ser consideradas en nuestros planes que puedan ser incluidos en los documentos de gestión (p. 29).

Tal como se logra apreciar, es conveniente comprender que la inadecuada comunicación entorpece las relaciones humanas, esto es debido a que se generan procesos en los que los actores educativos generan enfrentamientos, donde se reflejan acciones en las que poco favorecen la comunicación, es por este particular que se genera desconfianza, porque no se logran procesos comunicacionales fluidos, esto afecta sin duda los demás procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad educativas, porque al no lograr un espacio que se armónico, se genera la individualidad y la poca interacción con los demás miembros de la comunidad educativa.

Ese clima organizacional desfavorable, hace que se presente descontento con los docentes, es decir, se evidencia como estos desarrollan su trabajo limitando el alcance de las metas propuestas, porque al no contar con las evidencias necesarias para desarrollar un trabajo armónico, se realizan actividades que solo responden a sus propias perspectivas, dejando de lado las metas organizacionales, esto ocasiona desequilibrios y además de ello, las personas asisten a sus trabajos descontentos, lo que causa un clima organizacional poco agradable.

Por este motivo, se requiere que se desarrollen planes y programas, donde se atienda el desarrollo de acciones de gestión en las que se formule un escenario adecuada a la misión del sistema educativo, donde se reconozcan las fortalezas y las debilidades de los miembros de la organización y se logre lidiar con estas para alcanzar el desarrollo de los programas de una manera pertinente, esto se logra en la medida en que se promueve la participación de todos los miembros de una organización, porque de esta manera, se fomenta el interés por referir que las ideas de todos son imprescindibles para el alcance de las metas propuestas.

Cuando la persona se siente valorada, se promueve el logro de relaciones armónicas, donde la comunicación, se establece como una de las bases fundamentales con las cuales se logra claridad en el mensaje, dado que se manifiestan intereses comunes, es la institución educativa, uno de los escenarios en los cuales se pone de manifiesto un accionar, donde la interacción humana se destaca en función de esas potencialidades de la institución educativa, para incidir en el cumplimiento de demandas de la institución.

En consecuencia, se destaca un proceso en el que las relaciones humanas se mejoran debido a los procesos de que se cumplen mediante la comunicación, los diferentes actores educativos cumplen con las demandas que se les exigen y así dinamizan no solo la escuela, sino los espacios sociales a los cuales se les entrega el producto, a partir de estas manifestaciones, se logra un escenario escolar, donde la alteridad, sea una de las características fundamentales en el desarrollo humano de la organización educativa.

CONCLUSIONES

La concreción del presente estudio, se asume desde el alcance de los objetivos trazados para tal fin, en cuanto al objetivo general: analizar la comunicación como base de las relaciones humanas en las instituciones educativas, en este caso, se evidencia que la comunicación, es uno de los procesos ineludibles en la gestión organizacional, por este motivo, promueve la dinamización de las relaciones humanas, a través de la puesta en marcha de situaciones que tienen que ver directamente con la alteridad y la solidaridad, es así como los postulados de la comunicación, permiten inferir la interacción entre dos o más personas que deben demostrar armonía en sus relaciones, para cumplir las metas a nivel organizacional.

En cuanto al primero de los objetivos específicos: describir los procesos de la comunicación dentro de las instituciones educativas, se logró establecer que este proceso integra tanto al emisor, como al receptor, en relación con las demandas de la institución, el mensaje debe centrarse en las acciones que se cumplen allí, es común apreciar que aun en plena época tecnológica, aun no se emplea la misma para el desarrollo de procesos, sino que por el contrario la misma continua siendo muy monótona y tradicional, lo cual afecta el flujo informacional que se genera en el contexto, se debe acudir a los principios de flexibilidad y fluidez, para alcanzar así un impacto favorable en la realidad organizacional de la escuela.

Con relación en el segundo objetivo específico del presente artículo; Caracterizar las relaciones humanas dentro de las instituciones educativas a la luz de los postulados teóricos, se evidencia como se deben satisfacer las necesidades de los actores educativos, con la finalidad de que estos se sientan a gusto y logren incidir en los procesos de producción, optimizando los mismos, dado que en las organizaciones escolares, se trabaja en la formación de capital humano, cuando hay un adecuado clima organizacional, se eleva el rendimiento académico, en el que se demuestran las competencias comunicacionales del ser de una manera armónica.

En consecuencia, se demuestra como los procesos comunicacionales marchan de la mano con las relaciones humanas, buscando de esta manera promover el desarrollo de escenarios educativos, en los que se fortalezcan los intereses comunes y como estos son el eje sobre el cual se promueva la consecución de planes en los que sean valorados todos quienes se presentan en la organización para que puedan así participar en el proceso de toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Angola, K. (2010). *La Comunicación De Tres Participantes En Una Actividad Conjunta, En Psicología En El Socialismo*. Cuba: Editorial Ciencias Sociales.
- Garrido, F., Goldhaber, G., y Putnam, L. (2022). *Fundamentos de Comunicación Organizacional de la organización a la estrategia en el Siglo XXI*. Colombia. Organizational Communication Global Network
- Isturiz, M. (2010). *La Génesis De Las Formas De Comunicación En Los Niños, En La Psicología Evolutiva Y Pedagógica En La URSS*. Argentina: Progreso.
- Martínez, J. (2021). *Organización Escolar. Un Reto en la Comunicación*. Medellín, Universidad de Antioquía.
- Pérez, F. (2022). Incidencia de la gestión de los procesos de comunicación institucional, toma de decisiones y los incentivos en el desempeño del personal docente en el Instituto de Educación. *Rev. Gestión de la Educación*, Vol. 8, N° 1, [1-28] ISSN: 2215-2288, julio - diciembre, 2022 DOI: <https://doi.org/10.15517/rge.v8i1.51771> URL: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu>
- Ramírez, J y Tesén, J. (2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *TecnoHumanismo. Revista Científica* <https://tecnohumanismo.online> marzo 2022 Volumen 2 / No. 3 ISSN: 2710-2394 pp. 17-34.
- Rodríguez, H. (2008). *La Empresa Ética. Un Nuevo Paradigma*. Colombia. Ediciones Varmell.