

COMPRENDIENDO EL ÁMBITO DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL DESEMPEÑO DOCENTE
EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

UNDERSTANDING THE SCOPE OF INTERNAL
ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND TEACHING
PERFORMANCE IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

Luis Benjamín Caballero Pacheco
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Resumen:

La comunicación organizacional es un tema que ha sido poco investigado, así como su relación con el desempeño docente. En la búsqueda de la calidad educativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales por parte de los directivos de una institución educativa, cobra fuerza la comunicación organizacional como un pilar que se relaciona no solo con el desempeño de cuerpo docente, sino también con la cultura organizacional y el clima de trabajo. Desde la Lexicología y la Lexicografía, es importante conocer estos términos y contrastarlos con lo que la RAE propone. La descripción de un grupo de términos asociados a este campo permitirá conocer un vocabulario básico que todo investigador debe conocer acerca de este ámbito. Metodológicamente, los datos se ordenan de la siguiente manera: se propone el lema, luego la definición y, finalmente, los comentarios



<https://doi.org/10.46744/bapl.201902.003>

e-ISSN: 2708-2644

sobre la palabra estudiada. Con esta investigación, se concluye que esta clase de estudios léxicos pueden enriquecer a otras disciplinas científicas. Asimismo, es crucial entender las significaciones de esta clase de términos para que se manejen adecuadamente en estudios de gestión educativa y afines.

Abstract:

Organizational communication is a topic that has been little researched, as well as its relationship with teaching performance. In the pursuit of educational quality and the fulfillment of the institutional objectives by the directors of an educational institution, organizational communication gains strength as a pillar that relates not only to the performance of the teaching staff, but also to the organizational culture and the work climate. From Lexicology and Lexicography, it is important to know these terms and contrast them with what the DRAE proposes. The description of a group of terms associated with this field will allow to know a basic vocabulary that every researcher should know about this field. Methodologically, the data is ordered as follows: the entry is proposed, then the definition and, finally, the comments on the word studied. With this research, it is concluded that this kind of lexical studies can enrich other scientific disciplines. Likewise, it is crucial to understand the meanings of this kind of terms so that they are properly managed in educational and related management studies.

Palabras clave: léxico; comunicación; comunicación interna; comunicación organizacional; desempeño docente.

Key words: lexicon; communication; internal communication; organizational communication; teaching performance.

Fecha de recepción: 10/09/2019

Fecha de aceptación: 30/11/2019

1. Introducción

La gestión educativa o la forma como se gestiona la educación desde una mirada más empresarial ha tomado fuerza en los últimos años. Es innegable que las empresas han adoptado una visión más comercial y esto se aprecia en términos como «gestión de la educación», «gestión del conocimiento» o «gestión del aprendizaje». Más allá de debates sobre lo más adecuado para un entorno educativo de calidad, es necesario conocer cómo se relacionan tanto la comunicación en las organizaciones como el desempeño de los profesores, y en qué medida pueden interactuar ellos.

La comunicación es una variable importante en toda institución educativa, más aún si esta es la base para el buen desempeño de docentes que anhela toda organización. El rol del docente en esta labor es fundamental y clave; por ello, la comunicación entre la plana docente y sus directivos debe ser la idónea para lograr todas sus metas institucionales. La ausencia de una comunicación interna efectiva podría generar problemas en la gestión del aprendizaje y en el desempeño de la plana docente. Por ello, es importante la relación que pueda existir entre una y otra variable de estudio. Por lo tanto, creemos firmemente que el buen desempeño docente será vital para el logro de los objetivos que persigue una institución educativa, pero consideramos que un buen nivel de comunicación entre los directivos y los docentes es también otro factor fundamental dentro de cualquier tipo de organización y es, a la vez, crucial para medir qué tan bien o qué tan mal se desarrollan las funciones dentro de una organización.

Con este artículo, se pretende describir una serie de entradas relacionadas con el ámbito de la comunicación organizacional y su relación con una institución educativa, y comprender los significados que han adquirido en esas disciplinas académicas. En tal sentido, es importante que se manejen o conozcan una serie de términos o vocablos dentro de esta disciplina que ayuden a los investigadores, docentes o profesionales que estudien estas variables en algún trabajo académico. Si bien es cierto

una mirada lingüística es importante, también lo es la parte de análisis interdisciplinario que se pretende adoptar en este artículo. Muchos investigadores podrían nutrirse de este breve lexicón y así encaminar sus respectivas investigaciones.

Para lograr este propósito, en primer lugar, recogeré una lista de términos asociados al campo de la gestión educativa y, en un segundo lugar, abordaré los conceptos ligados al ámbito del desempeño docente, en otras palabras, a la variable educación.

2. Las teorías de la comunicación organizacional y del desempeño docente

En la gestión educativa, es necesario entender la relación entre comunicación organizacional y el desempeño docente. Para ello, en este apartado, describiremos ideas principales sobre estos dos aspectos.

En principio, es necesario saber que la comunicación organizacional se sustenta en cuatro teorías:

- Teoría clásica
- Teoría humanista
- Teoría de sistemas (comunicación organizacional externa)
- Teoría contingente (comunicación organizacional externa)

Entre estas, interesa conocer las dos primeras, porque están enfocadas al desarrollo de la comunicación organizacional interna. En la teoría clásica, los máximos representantes fueron Frederick Taylor (1856-1915) y Henry Fayol (1841-1915), más conocidos como padres de la Administración. Taylor, desde 1878, efectuó sus primeras observaciones acerca del trabajo empresarial. En su primera publicación, *Shop Management* señaló que «el principal objetivo de la administración debe ser asegurar el máximo de prosperidad tanto para el empleador como para el empleado» (Chiavenato, p. 21). Para Taylor, la prosperidad de una empresa no era obtener beneficios rápidamente, sino que se logre a largo plazo manteniendo un nivel próspero en todos los aspectos, incluyendo

a los trabajadores a quienes se les enseñó que para obtener la máxima prosperidad, no era necesario el aumento salarial, sino que logren un desarrollo personal y que estos no se mantengan por más de tres años en un mismo puesto, y que tengan en cuenta sus virtudes, habilidades, fortalezas personales. Fayol (1916), citado por Chiavenato (2007:56), realiza en su publicación acerca de la organización o administración adecuada de las empresas el siguiente postulado: «la teoría administrativa se puede aplicar a toda organización humana (universalidad)». Dicho estudio lo llevó a ser reconocido como el creador de las áreas divisiones que deben constituir una empresa. Asimismo, identificó cinco reglas que ayudarán a tener una buena organización institucional (reglas de la administración):

- Planificación: nos ayuda a tener un plan estratégico, ante cualquier adversidad (a futuro)
- Organización: tener todos los recursos adecuados para llevar a cabo el plan
- Dirección: dirigir, seleccionar y evaluar a todos los miembros de la empresa para lograr el propósito planificado.
- Coordinación: es el apoyo de la dirección, con quien comparte la información para así resolver posibles problemas y llegar al propósito planificado.
- Control: garantizar que todo el proceso se ha llevado a cabo adecuadamente para lograr lo planificado.

También, Fayol presenta tres principios importantes para lograr la organización interna:

- Unidad de dirección (una empresa, institución u organización siempre debe tener una cabeza o líder que guíe para lograr la prosperidad máxima)
- Cadena de escalafón (todo trabajador debe de lograr su desarrollo personal y escalar a otros puestos)
- Unanimidad de mando (los trabajadores deben recibir instrucciones de sus superiores y viceversa).

Por su lado, en la teoría humanista, George Elton Mayo (1880-1949) fue el pionero de esta teoría, la cual se desarrolló en Estados Unidos, en la primera década del siglo xx. Su idea principal fue el cambio de los modelos mecánico y paramétrico de las organizaciones, y sustituirlos por los sentimientos, actitudes, y otros aspectos humanos. En 1924, Mayo junto con su grupo de estudio llevó a cabo una investigación donde se quería estudiar la influencia de ciertas condiciones ambientales (calor, luminosidad, infraestructura, etc.) y la eficiencia en el trabajo; dicho estudio se llevó a cabo en cuatro etapas y cada etapa con dos grupos al primer grupo se le mejoró las condiciones ambientales, mientras que al segundo grupo se le dejó en condiciones precarias. Los resultados de ambos grupos eran iguales y positivos, por lo que se concluyó que:

- Una persona es productiva por sus relaciones sociales y expectativas que tiene hacia la institución.
- Los trabajadores responden ante una situación de peligro no de forma individual, sino grupal.
- Es mejor tener trabajadores con pensamiento social, que con pensamiento económico.
- Tener en cuenta que para una mejora empresarial, debe prevalecer los aspectos humanos de los trabajadores (Guerrero y Galindo, 2014).

Por otro lado, entre las teorías que fundamentan el desempeño docente están principalmente la postura cognitivista y la constructivista. Presentamos las siguientes teorías que fundamentan la labor docente. *La teoría cognitivista* nace en los años 50, basada en la teoría del aprendizaje, de la cual desencadenó el interés por el estudio de las conductas observables. Para ello, el papel principal era la del maestro, quien se encargaba de construir, organizar y planificar las labores didácticas que causen en el alumno el aprendizaje significativo; es decir, que sea capaz de solucionar de problemas, que sea reflexivo, que aprenda a pensar y a aprender. Para alcanzarlo, el docente debe de dominar la materia y ser el especialista. Según Parra (2014), el docente cumple «el rol de mediador, que facilita el aprendizaje, soluciona conflicto, es puente de conocimiento y debe evaluar las competencias» (p. 155). De esta manera, desplaza así

todo tipo de enseñanza tradicional, donde el docente era quien brindaba información, y el alumno era el que recepcionaba todo lo enseñado, sin importar si este comprendía o no, pues básicamente era un aprendizaje memorístico. Ausubel (1968) refiere que «el maestro es el profesor; debe estar profundamente interesado en promover en sus alumnos el aprendizaje significativo (descubrimiento y recepción). Otro aspecto relevante es la preocupación que debe mostrar por el desarrollo, inducción y enseñanza de habilidades o estrategias cognoscitivas y metacognitivas de los alumnos (Hamacheck, 1987: 133). Para ello, es fundamental que el docente implemente técnicas, métodos y estructuración adecuados, que al ser aplicados logren un aprendizaje significativo en el alumno y este tenga un retroalimentación constante.

Respecto de la teoría constructivista, tenemos como representante a Piaget (1985), quien manifiesta que «el maestro es un promotor del desarrollo y de la autonomía de los educandos. Debe conocer a profundidad los problemas y características del aprendizaje operatorio de los alumnos y las etapas y estadios del desarrollo cognoscitivo general» (Montenegro, 2013: 231). El docente es promotor de confianza, respeto y armonía dentro de la escuela, crea un ambiente seguro para el logro del aprendizaje, propicia conflictos, problemas, dudas y reflexiones, que motiven al alumno a realizar su propio aprendizaje. Dentro ella, se encontrarán errores que se deben de respetar y partir de ahí para encontrar la solución; no se deben exigir respuestas correctas, las cuales evitarán posibles frustraciones, así como recompensas y sanciones.

Según Piaget, existen dos tipos de sanciones: « Sanción expiatorias y sanción por reciprocidad» (1985: 12). La primera de ellas se caracteriza por ser una sanción que coacciona al alumno, y crea una situación arbitraria, donde se observa que la sanción no va relacionada con el acto sancionado, lo que causa en el alumno un comportamiento condicional para evitar el castigo; en comparación con lo descrito, la sanción por reciprocidad cumple otro rol: el de buscar formar un respeto mutuo y hacer entender el motivo de la sanción, y así el niño será participe de crear reglas que ayuden a modificar su conducta dentro de un ambiente adecuado.

3. Metodología

Se han recogido 13 términos vinculados con el campo de la educación y las organizaciones. En términos metodológicos, en primer lugar, expondremos las definiciones asociadas a la comunicación organizacional y luego a las del desempeño docente. Luego, se procederá a contrastarlas con la información que propone la Academia de la Lengua Española para averiguar si han sido tratadas en ese sentido estricto. Para el primer tipo, se han descrito 9 entradas, las cuales han sido definidas por especialistas en el ámbito de la gestión educativa y organizacional; mientras que para el segundo se han escogido 4 conceptos. En este caso particular, las definiciones propuestas han sido tomadas por autores e instituciones relacionados con el quehacer académico y educativo.

4. Análisis

En este apartado, daremos a conocer el listado de términos asociados a este campo de la educación y las organizaciones.

4.1. Los términos asociados con la comunicación organizacional

comunicación

Chiavenato (2007) define la comunicación como «el intercambio de información entre persona donde se vuelve común un mensaje o una información y se constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social» (p. 110).

Comentario: El *DRAE* (2014) la define de la siguiente manera: «Trato o correspondencia entre dos o más personas que transmiten señales mediante un código común, al emisor y receptor». Esta definición destaca la característica importante de la comunicación: mensaje, el cual es el medio que se va a transmitir mediante un conjunto de códigos o señales; para ello, se tendrá un inicio y un fin (emisor- receptor). Para Chiavenato, la comunicación es un proceso humano fundamental, donde se quiere precisar una información e intercambiarla, al cual se le domina *mensaje*. Para ello, se requiere de señales, códigos que se transmiten por

un canal hasta llegar al receptor, la comunicación se puede dar de formas verbal y no verbal.

comunicación organizacional

Goldhaber (1984) define a la comunicación organizacional como «el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes» (p. 23).

Para Davis (1991), la comunicación organizacional es «la transferencia de información y comprensión entre las personas de una misma organización para el entendimiento de sus funciones y la coordinación de las mismas» (p. 83).

Arrieta (1995), por su lado, afirma que la comunicación organizacional «se constituye como el sistema nervioso de la empresa o institución, siendo uno de los objetivos de la misma y cuyo fin último es crear, reforzar y modificar, entre todo el personal de la organización, una actitud positiva en la empresa o institución» (p. 29).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. Por otro lado, cabe resaltar que en este contexto podemos señalar que la comunicación organizacional no solo va depender de un simple mensaje, sino que implicará un conjunto de actitudes, acciones, emociones, sentimientos que se da entre personas que tienen algo en común.

comunicación interna

Según Sayago (2009), la comunicación interna «son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización» (p. 112).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. El autor refiere que mediante este tipo de comunicación el vínculo dentro de la organización se fortalece y pretende mantener a todos los miembros de la organización informados haciéndolos partícipes de todo lo bueno y las mejoras que necesita la empresa.

comunicación externa

Sayago (2009) sostiene que la comunicación externa «son todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización» (p. 112).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. En ese sentido, los mensajes que manifiestan los diferentes públicos externos ayudan a la retroalimentación de la organización y la mejora de la imagen que se desea proyectar, siendo favorable para promover, mantener o mejorar el producto o servicio que se quiere brindar a la sociedad.

comunicación organizacional interna

Para Capriotti (1998), la comunicación interna es «el intercambio de información entre todos los niveles de una organización» (p. 7).

Carnero (2005) define *comunicación interna* como «la totalidad de aquello destinado a disminuir la incertidumbre, posibilitando elegir y desempeñarse de modo que la entidad organizativa disponga de alternativas de mantenimiento y de crecimiento en consonancia con su planificación» (p. 19).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. Esto quiere decir que para tener un mejor funcionamiento de la organización es necesaria la participación de todos los colaboradores, sin importar el nivel o cargo que tenga; dicha participación busca lograr un sentimiento de identificación y sentirse parte de ello, lo cual ayudará a tener una buena toma de decisiones para mejora de la organización.

comunicación formal

Andrade (2005) indica que «la existencia de la comunicación formal se despliega mediante las fuentes y/o canales oficiales de la organización y la informal emplea la red no oficial de relaciones interpersonales y de boca en boca» (p. 17).

Badut (2010) dice que «la comunicación interna que se aplican en las instituciones educativa son clasificadas como formales e informales» (p. 192).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. Esto quiere decir que son comunicaciones oficiales o no oficiales, se dan teniendo en cuenta el mensaje o contenido que se quiere dar a conocer.

comunicación ascendente

De acuerdo con Ongallo (2008), la comunicación ascendente «aborda obtener datos o noticias sobre la moral laboral de los participantes y conocer sus aspiraciones, deseos y opiniones» (p. 33). Según Robbins (1999), este tipo de comunicación «fluye hacia un nivel superior en el grupo o la organización que se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, informarle hacia el progreso de las metas y darles a conocer problemas actuales» (p. 38).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. Es importante indicar que gracias a este tipo de comunicación los directivos tienen conocimiento de cómo va encaminando la organización, haciendo partícipes a todos los agentes que la integran (empleados, obreros, directivos); asimismo, sirve como retroalimentación de posibles conflictos o necesidades que tiene la organización o sus empleados.

comunicación descendente

Según Ongallo (2008), la comunicación descendente «consiste en comunicar a los niveles inferiores de la organización las órdenes o informaciones que surgen de los niveles superiores o dirección» (p. 33). Para Carretón (2007) este tipo de comunicación es el que naturalmente se utiliza dentro de las organizaciones, cuando se quiere brindar una información. «Nace en la alta dirección y viaja de forma vertical hacia los niveles más bajos» (p. 73).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. Es importante señalar que la mayoría de entidades usa este tipo de comunicación, ya

que es la que tradicionalmente se ha manejado; la misión del mensaje es de transmitir una orden, instrucción de los directivos a los trabajadores. Además, se debe tener en cuenta que por ser una comunicación que va dirigida a los niveles jerárquicos tiene que ser manifestada con confianza y respeto.

comunicación horizontal

Para Ongallo (2008), la comunicación horizontal «se encuentra enfocada a propiciar el intercambio de datos e impresiones entre los integrantes de un mismo nivel jerárquico o de su mismo grupo» (p. 33).

Robbins (2009) señala que la comunicación horizontal también es conocida como *comunicación lateral*, la cual «tiene lugar entre los integrantes de un mismo grupo de trabajo y entre los miembros de equipos de labor del mismo nivel o entre los trabajadores horizontalmente equivalentes» (p. 38).

De Castro (2014) sostiene que «este tipo de comunicación es adecuada para establecer la buena coordinación y unión de las unidades de la empresa y de las funciones que se desarrollan al interior del sistema empresa» (p. 119).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. Cabe indicar que esta es la comunicación que se maneja dentro de cada nivel jerárquico en la organización, la cual está relacionada con el desempeño laboral y con las mejoras o necesidades que pueden estar pasando en dicho departamento.

4.2. Los términos asociados con el desempeño docente

desempeño docente

Valdés (2006) señala que el desempeño docente «es un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, con el objetivo de comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con alumnos, padres, directivos, colegas y representantes de las instituciones de la comunidad» (p. 54)

Cuenca (2011) afirma que el desempeño docente es «una práctica relacional; es decir, como el desarrollo de capacidades de interacción con el otro, de conocimiento del otro, así como del uso de diversos medios y modos para comunicarse con ese otro» (p. 44).

Montenegro (2013) define el desempeño docente como «el conjunto de acciones que un educador realiza para llevar a cabo su función; es decir, el proceso de formación de los niños y jóvenes a su cargo; agregando que estas acciones están determinadas por factores asociados a los docentes, estudiantes y al entorno» (p. 45).

El Minedu (2018), dentro del marco de buen desempeño docente, señala que «son los dominios, las competencias y los desempeños que caracterizan una buena docencia y que son exigibles a todo docente de educación básica del país, con el propósito de lograr el aprendizaje de todos los estudiantes» (p. 24).

Perrenaud (2000) indica que para tener un buen desempeño docente debemos tener en cuenta 10 competencias y que todo docente debe tener en cuenta «la práctica reflexiva, la profesionalización, el trabajo en equipo, nuevos proyectos, autonomías y responsabilidades crecientes, pedagogías diferenciadas, centralización sobre las situaciones de aprendizaje sensibilización en relación al saber» (p. 11).

Para Tobón (2004), el desempeño del docente parte de «la formación humana, la cual se ha concebido tradicionalmente en la educación desde una perspectiva rígida, fragmentada y descontextualizada» (p. 20).

Comentario: Según el *DRAE* (2014), *desempeñar* es «ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio». Estos conceptos nos orientan a que el desempeño puede ser relacionado con el grado de compromiso, con los resultados esperados por los directivos, así como con la formación humana que pueda tener cada docente.

formación humana

Según Saviani (2007), «el principio básico de la pedagogía tiene como propósito fundamental la formación humana integral» (p. 98).

Para Sanabria (2008), «toda persona que ejerce la docencia debe autoobservarse, autorreflexionar, autoanalizarse y reconexionarse con sí mismo, para formar estudiantes capaces de conocer su propio yo» (p. 123).

Para Tobón (2004), parte de la formación humana es el desarrollo del proyecto de vida, el cual «consiste en una planeación consciente e intencional que realiza una persona con el fin de dirigir y proyectar su vida en los diversos campos del desarrollo humano, buscando satisfacer necesidades y deseos vitales» (p. 30).

Comentario: En el *DRAE* no se registra esta locución. Cabe resaltar que todo docente debe comprender y asumir el reto de formar alumnos con capacidad de decisión y, sobre todo, que sean partícipes de su aprendizaje.

formación pedagógica

Según Chehaybar y Kuri (2003), «es un proceso permanente, dinámico, integrado, multidimensional, en el que convergen, entre otros elementos, la disciplina y sus aspectos teóricos, metodológicos, epistemológicos, didácticos, psicológicos, sociales, filosóficos e históricos, para lograr la profesionalización de la docencia» (p. 67).

Minedu (2016) señala que es un «saber específico, el saber pedagógico construido en la reflexión teórico-práctica, que le permite apelar a saberes diversos para cumplir su rol» (p. 20).

De acuerdo con Perrenoud (2000), todo docente con formación pedagógica es capaz de desarrollar 10 competencias. Para sustentar ello, él tomó como referencias las competencias presentadas en la conferencia de Ginebra en 1996, que tuvo como objetivo principal «orientar la formación continua para tornarla coherente y acorde a las renovaciones en función del sistema educacional, en un periodo de transición» (p. 11).

Comentario: Esta locución no se registra en el *DRAE*. Entre algunas de las que se pueden señalar, se destacan el dirigir el proceso de aprendizaje, trabajar en equipo, participar en la gestión de la escuela, usar nuevas tecnologías, etc.

identificación con la institución

Según Brunner (1997), la escuela es una «subcomunidad donde se realizan interacciones y se ayudan aprender unos a otros tanto alumnos como profesores» (p. 39).

Palma (2010) sustenta que la «autorrealización es la percepción del docente acerca de las posibilidades que el entorno laboral le brinda para favorecer su desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro» (p. 5).

Comentario: El *DRAE* (2014) define al término *identificar* en su forma pronominal como «llegar a tener las mismas creencias, propósitos, deseos, etc., que otra persona». De acuerdo con ello, se entiende que las instituciones buscan que sus docentes puedan identificarse con su visión y misión, así como con sus objetivos institucionales.

Conclusiones

A partir del análisis propuesto, podemos observar que la gran mayoría de las entradas no han sido definidas por la Academia Española de la Lengua; por lo tanto, es importante tener una apreciación por parte de especialistas en estas disciplinas que nos ayuden a comprenderlas en su real dimensión. Es necesario contar con un diccionario que permita comprender el mundo académico y laboral. En relación con ello, sería importante que se desarrollen diccionarios de especialidades interdisciplinarias, que permitan al lector procesar con facilidad las significaciones de las terminologías que engloba cada disciplina. Específicamente, con respecto de los lemas del primer tipo (organizacional) y los del segundo (educativos), podemos comprender mejor cuál es el alcance que tienen y la importancia para las investigaciones interdisciplinarias.

Finalmente, se espera que otras investigaciones puedan enriquecer este breve vocabulario y que se colabore con más términos que puedan ser usados en esta clase de investigaciones relacionadas con la gestión de la educación. La Lexicografía como disciplina lingüística podría apropiarse de algunas términos para mejorar o, incluso, perfeccionar algunas de estas definiciones propuestas por los especialistas de estas ramas científicas.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, C. (2007). La ciudad del mañana. Del civismo periódico al periodismo cívico. *Mediomundo*, 7(1), 18-20.
- ANDRADE, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. Madrid: Netbiblo.
- ARRIETA, Y. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- BARQUERO, C. y Hernández, D. (2007). *Comunicación y Relaciones Públicas*. Madrid: Mc Graw-Hill/Interamericana de España.
- BERMÚDEZ, C. (s. f.). *La comunicación interna en las organizaciones* (Trabajo de fin de máster). Ica de Business School, Madrid.
- BOHÓRQUEZ, J. (2005). *La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas*. Madrid: Cisspraxis.
- BRUNNER, J. (1997). *La educación, puerta de la cultura*. Barcelona: Visor.
- CALIGIORI, I. y DÍAZ, J. (2013). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de caso. *Revista venezolana de gerencia*, 8(24), 644-658.
- CAPRIOTTI, P. (1998). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Madrid: Ariel.
- CARNERO, J. (2005). *La comunicación y la gestión de la información en la institución educativa*. Barcelona: WK Educación.
- CUENCA, R. (2011). *La Carrera Pública Magisterial. Una mirada atrás para avanzar*.

- CHEHAYBAR, J. y KURI, E. (2003). *Lo real y lo deseable de la educación superior para la formación profesional (equidad, pertinencia y calidad)*. VIII Congreso Nacional de Investigación Educativa. México.
- CHIAVENATO, I. (2007) *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7.^a ed.) Madrid: Mac Graw Hill.
- DAVIS, G. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- FERNÁNDEZ, C. (2010). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- GUERRERO, C. y GALINDO, F. (2014). *Administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- GOLDHABER, G. (1984). *Comunicación Organizacional* (3.^a ed). México: Diana.
- LÓPEZ, M.T. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas* (tesis doctoral). Universidad de Murcia.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL PERÚ (2012). *El Marco de Buen Desempeño Docente*. Lima: MINEDU.
- MONTENEGRO, A. (2013). *Desempeño docente*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- NOSNIK, A (2005). *Comunicación productiva: un nuevo enfoque teórico en razón y palabra. Razón y palabra*.
- ONGALLO, C. (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento*. Madrid: Dykinson.

- PALMA, S. (2010). *Escala de Clima Laboral*. Manual.
- PARRA, K. (2014). El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Revista de Investigación*, 38(83), 155-180.
- PERRENAUD, P. (2000). *Las 10 nuevas competencias docentes para enseñar*. Barcelona: Graó.
- PINILLOS, A. (1996). Comunicación Interna, un paseo por el tiempo. *Harvard-Deusto Business*, 70, 48-63.
- PORTER, M. (2015). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Patria.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). *Diccionario de la lengua española*. 23.ª edición. Madrid: Espasa Calpe.
- ROBBINS, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8.ª ed.). México: Prentice Hall.
- SAVIANI, D. (2008). Historias de ideas pedagógicas en Brasil. *Recensiones*, 2, 371-437.
- SAYAGO, L. (2009). *Investigación en Comunicación Organizacional*. Buenos Aires: El Cid Editor.
- TEIXIDÓ, J. (2009). *La comunicación en los centros educativos*. Universidad Oberta de Catalunya.
- TOBÓN, S. (2006). *Formación Basada en Competencias Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá: Ecoe.
- VALDÉS, H. (2006). *Evaluación del Desempeño docente. Ponencia presentada por Cuba. Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño docente*. Ciudad de México.