



La Comunicación Efectiva como Estrategia de Intervención en los Entornos Familiares y Escolares

Effective Communication as an Intervention Strategy in Family and School Environments

Miguel Angel Rodriguez Reyes
Universidad Autónoma de Sinaloa

RESUMEN

La comunicación es un elemento de vital importancia en la sociedad y en las relaciones interpersonales, ya que constituye un aspecto de la vida humana con el que se puede transmitir mensajes, pensamientos e ideas. Ella permite un intercambio de información que puede ser entendida o transferida por varias personas en distintos lugares, lo que da oportunidad a una interacción y posibilita un esquema esencial en los entornos familiares apremiando la parte de la educación formal. En el trabajo docente se puede apreciar, en la mayoría de las y los alumnos del nivel básico-primaria, que no responden a ciertas competencias o estrategias de aprendizaje en el salón de clases. Esto se debe a la problemática de la ausencia de una comunicación efectiva y de valores entre los miembros que componen un hogar.

La comunicación efectiva es la clave de las relaciones familiares saludables, armónicas y productivas, pues gracias a ella los miembros de la familia pueden cumplir con los más preciados propósitos en sus vidas. El diálogo empático, la confianza y la intervención de los jefes de familia permiten el desarrollo de relaciones satisfactorias y duraderas.

Palabras clave: Comunicación; Educación; Comunicación Efectiva.

ABSTRACT

Communication is a vitally important element in society and interpersonal relationships. It constitutes an aspect of human life that enables the transmission of messages, thoughts, and ideas, and facilitates the exchange of information that can be understood or transmitted by multiple people in different locations. This provides an opportunity for interaction and enables an essential framework in family settings, placing greater emphasis on formal education. In teaching, it is evident that many primary school students do not respond to certain learning skills or strategies in the classroom. This is due to the issue of a lack of effective communication and values among the members of a household.

Effective communication is the key to healthy, harmonious, and productive family relationships. Thanks to it, family members can fulfill their most cherished goals in life. Empathic dialogue, trust, and the involvement of family heads allow for the development of satisfying and lasting relationships.

Keywords: Communication; Education; Effective Communication.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación abordo la importancia de la comunicación efectiva en los contextos familiares y en las escuelas para realizar una estrategia enfocada en los alumnos y alumnas que les permita avanzar en sus actividades académicas en los niveles de primaria. La literatura utilizada fue sobre la comunicación efectiva, estrategias de comunicación efectiva, literatura en metodologías de la investigación y programas referentes a la comunicación efectiva.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La comunicación es un elemento de vital importancia en la sociedad y en las relaciones interpersonales, ya que constituye un aspecto de la vida humana con el que se puede transmitir

mensajes, pensamientos e ideas. Esta permite un intercambio de información que puede ser entendida o transferida por varias personas en distintos lugares, lo que da oportunidad a una interacción y posibilita un esquema esencial en los entornos familiares apremiando la parte de la educación formal. En el trabajo docente se puede apreciar, en la mayoría de las y los alumnos del nivel básico-primaria, que estos no responden a ciertas competencias o estrategias de aprendizaje en el salón de clases. Esto se debe a la problemática de la ausencia de una comunicación efectiva y de valores entre los miembros que componen un hogar.

La comunicación efectiva es la clave de las relaciones familiares saludables, armónicas y productivas, pues gracias a ella los miembros de la familia pueden cumplir con los más preciados propósitos en sus vidas. El diálogo empático, la confianza y la intervención de los jefes de familia permiten el desarrollo de relaciones satisfactorias y duraderas. La educación en sí misma no se excluye de los problemas familiares derivados de la ausencia de una comunicación efectiva en la familia. Por eso es importante que la escuela y la familia se integren en la problemática, para buscar respuestas ante la apatía y bajo desempeño de las y los alumnos de este nivel educativo. Otra situación importante es que la comunicación efectiva nos lleva a la práctica de valores y sobre todo nos educa partiendo desde el hogar. Por lo anterior, se requieren nuevas soluciones para que los jefes de familia y profesores cumplan un nuevo papel: ayudar a que los alumnos, al egresar, se adapten mejor a los siguientes niveles de enseñanza.

DIAGNÓSTICO REALIZADO

Se está presentando un bajo aprovechamiento de los alumnos en el estudio general de las distintas ciencias. Esta situación se reitera en la formación básica-primaria de la escuela Margarita Maza de Juárez y parte desde el hogar. Este es un problema que está ocurriendo en la práctica, pero aún no lo convertimos en problema científico. Ahora nos corresponde como investiga-

dores cambiar este problema real, en científico, y dar respuesta al mismo. Para esto lo podemos caracterizar con las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los factores que están provocando, en alumnos del nivel primaria de la Escuela Margarita Maza de Juárez, desinterés por el estudio general de las diferentes ciencias? ¿Cuánto tiempo los jefes de familia les dedican a sus hijas e hijos en sus actividades escolares? ¿Se utiliza un lenguaje adecuado dentro del hogar? ¿Transmiten buenos valores tanto verbales como prácticos los jefes de familia a sus hijos e hijas? ¿Cuidan el tono de voz los jefes de familia con sus hijos e hijas? ¿Las condiciones de los espacios físicos del hogar son adecuadas para la sana convivencia familiar? ¿Respetan sus rasgos físicos y de personalidad papá, mamá o persona encargada hacia sus hijos e hijas? ¿Practican la escucha activa en la familia? ¿Se pregunta en lugar de mandar? ¿Se realiza alguna alternativa práctica cuando existe un problema en el entorno familiar?

Nuestro objetivo principal es:

Caracterizar, en el papá, mamá o persona encargada de la familia y los profesores de la escuela, los factores asociados que están provocando el bajo aprovechamiento escolar en su relación con la ausencia de la comunicación efectiva en los entornos familiares. En la escuela Margarita Maza de Juárez, en la ciudad de Culiacán, Sinaloa, en el año 2024.

Nuestro objetivo específico es:

- Conocer el proceso de la comunicación efectiva para que sea más positiva la relación familiar.
- Diseñar estrategias y técnicas que permitan sostener conversaciones que promuevan la armonía familiar.
- Aplicar el diseño de las estrategias y técnicas de la comunicación efectiva en los hogares y la escuela.

Todo lo anterior tiene relación con el impacto que genera una buena comunicación efectiva dentro de los entornos familiares y sobre todo en los entornos escolares. Realizamos un diagnóstico de varias escuelas de Culiacán, Sinaloa, a nivel socioeconómico y establecimos o identificamos una escuela primaria con bastantes alumnos. Esta escuela se ubica en el norte de la ciudad. Trabajamos con las técnicas de investigación más usuales de las ciencias sociales: entrevistas, cuestionarios y observaciones participantes en la escuela que mencionamos anteriormente.

HIPÓTESIS GENERAL

Mientras mayor sea la atención y comunicación efectiva de los jefes de familia, mejores serán los resultados en el aprendizaje de los alumnos.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS

En la escuela primaria Margarita Maza de Juárez:

- Las y los profesores carecen de una estrategia para la aplicación de la comunicación efectiva.
- Los proyectos que existen en la educación básica en el nivel primaria son dispersos y pocos integradores en la estrategia de la comunicación efectiva.
- Las condiciones físicas en las escuelas no son propicias para tomar cursos o talleres especiales que promuevan actividades extracurriculares.

En los hogares de los alumnos de esta escuela:

- En los hogares falta mayor entendimiento de la importancia de la comunicación efectiva en la educación de los hijos.
- Dentro de los ambientes familiares se promueve muy poco la educación y comunicación efectiva.
- Los entornos familiares necesitan de estrategias adecuadas para promover la sana convivencia.
- En los hogares se necesitan técnicas que permitan establecer conversaciones adecuadas para promover la educación sobre los valores y la comunicación familiar.

ESTADO DEL ARTE

Diferentes autores en distintas partes del mundo han escrito sobre la comunicación efectiva y la educación. La primera se ha abordado con diferentes objetivos dado que la comunicación efectiva está presente en los campos diversos como el laboral, educativo, familiar, así como en organizaciones públicas y asociaciones civiles. Dentro de la comunicación efectiva, los diferentes autores identifican dos aspectos generales:

1. Los conceptos claves para el conocimiento de la comunicación efectiva y,
2. criterios metodológicos para lograr realizar proyectos de intervención.

En ese sentido, la comunicación efectiva nos lleva por un camino lleno de un análisis práctico que promueve la fluidez de los mensajes por parte de los cuidadores de los hijos e hijas dentro del hogar. Para esto, según Vera (2014), hablar de comunicación efectiva es adentrarse en el mundo de la comunicación general, el lenguaje y la acción. Desde el punto de vista personal, comunicarse con los demás y hacerlo de manera adecuada permite conocerse mejor a sí mismo, fortalecerse en las relaciones interpersonales y conseguir las metas y objetivos que nos planteamos en nuestra vida (Vera, 2014).

La comunicación es el medio que utiliza el ser humano para transmitir y expresar lo que se encuentra en su interior, sean pensamientos, ideas o sentimientos. Sin embargo, para que la comunicación logre la efectividad que esta requiere, es necesario que se apliquen algunas estrategias y formas al momento de transmitir o recibir la información (Holguín, 2017).

La comunicación tiene un impacto en la salud, en el sentido estratégico abordar el binomio de la salud y la comunicación representa un compromiso social (Cuesta, 2008). También es interesante su origen conceptual. Este nace a partir de un contexto problemático como lo fue la Segunda Guerra Mundial,

donde el uso de la tecnología fue el arma principal para comunicarnos de un lugar a otro. La sociedad tiene un origen natural. Aquello que denominaremos “la paradoja de lo social” se refiere a que el elemento central de la sociedad, la comunicación, no depende en términos ontogenéticos de la voluntad de los individuos o del “sistema psíquico” (Dottori, 2022).

La comunicación se fundamenta en diferentes teorías colectivas: el estructuralismo, el funcionalismo, la crítica, el determinismo tecnológico, el constructivismo social, el enfoque ecológico, el interaccionismo simbólico y las teorías psicosociales (intrapersonal, interpersonal, grupal, organizacional) y, por último, el enfoque semiótico (Aguado, 2004). Otra teoría importante es los media y la modernidad de Thompson (1998). Esta nos habla de la importancia de la comunicación en la apropiación y vida cotidiana, estando ligada al análisis de la interacción familiar como parte de las relaciones humanas. Considero, además, que la pertinencia sociológica del concepto sintético de comunicación de Luhmann es indisociable de la amplia recepción y del uso sociológico del autor a la teoría clásica de la información y la pragmática interpersonal de la escuela de Palo Alto (Pignuoli, 2013).

La calidad de la comunicación va directamente relacionada con la calidad de la relación que se desea mantener con las demás personas. Por ello, se debe generar una comunicación efectiva con las personas que se tienen alrededor, con el fin de poder mantener una adecuada relación que genere un desarrollo positivo entre las partes implicadas (Williams, 2017). Por otro lado, la teoría de tradiciones y métodos de estudio sobre la comunicación humana nos remite al egocentrismo infantil y la falta de habilidades específicas para resolver problemas de comunicación (Martínez, 2012). Por último, hay un sinnúmero de autores que describen acertadamente las teorías de la comunicación que logran anteceder lo siguiente:

En los terrenos de la educación, la pedagogía, como parte fundamental en el esquema del aprendizaje, da su parte para lograr transformar y transmitir el conocimiento adecuado a los estudiantes de ese nivel.

Prieto (2004) nos incita a comprender la comunicación en la educación. Dentro de la relación de la educación con la comunicación existen diferentes conceptos que unen estas ciencias. La comunicación educativa manifiesta la particularidad de las cuestiones interpersonales e intrapersonales (Ortíz y González, 2009). En alguna parte dice Graham Greene que «ser humano es también un deber». Se refería, probablemente, a atributos como la compasión por el prójimo, la solidaridad o la benevolencia hacia los demás que suelen considerarse rasgos propios de las personas «muy humanas» (Savater cita a Greene, 1997).

Dentro del plano profesional podemos integrar algunas experiencias en la escuela primaria Margarita Maza de Juárez, permitiendo elaborar una idea más detallada sobre la necesidad de la presente investigación. En la escuela primaria Margarita Maza de Juárez se aplicaron algunas técnicas de investigación: la observación no participante, la observación participante y una check list, corroborando cierto desinterés de algunos estudiantes de primaria. También se aplicó una serie de entrevistas semiestructuradas tanto para padres como para el personal que labora en la escuela. Sobre estos datos podemos decir que existe una preocupación sobre el problema que nos aboca a seguir investigando.

En la comunicación efectiva existen diferentes investigaciones y talleres que permiten desarrollar un esquema práctico y estratégico dentro de los entornos familiares y escolares. Por ejemplo, la obra social “El Alma de la Caixa” nos enseña cómo cuidar y hablar con los hijos y padres (Amorós, 2014).

En el compromiso que la sociedad debe proponerse ante los medios de comunicación. No puede olvidarse la educación hacia la utilización del medio, tanto el análisis de sus contenidos como la producción de estos atendiendo a los valores fundamentales que la sociedad requiere (Revista de Andalucía, 1997).

BASES PARA CONSTRUIR UNA COMUNICACIÓN POSITIVA EN LA FAMILIA

Es importante construir las relaciones padres/hijos en positivo. Tomar conciencia sobre el valor socializador de la familia. La familia es el primer grupo social en el que el niño se mueve. Sus primeras pautas de relación social se adquieren aquí bajo una gran presión afectiva (Crespo, 2011).

Una estrategia de comunicación efectiva es el principio de integración/interacción a través de los valores, identidad, objetivos, misión y visión que marquen el sentido operacional dentro de la familia y escuela (Moreno, 2022). El nombre del proyecto, Mejorando la Comunicación Familiar, Disminuyendo los Conflictos, refleja su objetivo principal: el aumento y la mejora de la comunicación para así poder hacer frente a los problemas que la falta de comunicación conlleva, centrándonos en el ámbito familiar y personal (Díaz, 2016).

Dentro de los entornos familiares y escolares se desarrollan diferentes actividades sobre los valores. Esto significa que la comunicación efectiva nos lleva al tema de los valores (Peiró, 2022). En Sinaloa existe un programa de valores llamado “SI-VIVA” basado y contextualizado en los ambientes escolares (Núñez, 2015). Los valores y la comunicación en la empresa familiar nos demuestran que el principal desafío es la transmisión de los valores en la familia.

Los modelos y las teorías adecuadas para analizar la comunicación efectiva como estrategia de intervención en los entornos familiares y escolares, son los siguientes:

1. Modelo lineal: Este es uno de los principales modelos ya que hace alusión a la forma de la relación del emisor con el receptor.
2. Modelo circular: Este modelo analiza la retroalimentación de los receptores y estos, a su vez, generan un impacto en el emisor.
3. Modelo reticular: Este modelo forma actitudes y comportamientos en los receptores ante los emisores.
4. Modelo sociocultural: Este modelo analiza las relaciones sociales en sus diferentes contextos sociales, culturales, psicológicos, políticos y económicos.

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación ennoblece el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas. Necesariamente toda actividad de investigación debe sujetarse a una metodología, por ello, en el desarrollo que nos ocupa, emplearemos indistintamente los siguientes métodos:

- Inductivo: Es aquel en que el razonamiento pasa de lo particular a lo general.
- Deductivo: Es aquel en que el razonamiento pasa de lo general a lo particular.
- Estructural: Es aquel que considera a la sociedad como si fuera una estructura para su estudio o investigación.
- Funcionalista: Considera a las partes de un todo como órganos que cumplen una función.
- Estructural-funcionalista: Es la combinación de los dos inmediatamente anteriores.
- Dialéctico: Estudia e investiga la realidad como un todo concatenado y en constante movimiento. Utiliza la tríada tesis, antítesis y síntesis.

Nos enfocamos en la inducción y deducción para el monitoreo de algunos entornos familiares en tres aspectos:

1. Hablar entre los miembros que componen la familia sobre algún valor moral. Lo aplica la persona que sea jefe o jefa de familia, como emisor, y va dirigido a los receptores, en este caso niños o niñas que componen el entorno familiar.
2. Se sugirieron diez dinámicas interactivas que sirvan para integrar en juegos a todos los que componen el seno familiar.
3. Se aplicó una merienda como forma de seguir interactuando a través de la comunicación efectiva (mensajes de aprecio y solidaridad).

Los métodos anteriores se aplicaron de acuerdo con la comunicación e investigaron la función de los medios de comunicación, su capacidad de persuasión y cómo los mensajes afectan a la audiencia en los entornos familiares.

- El método estructuralista consiste en la selección del objeto de estudio: se eligen fenómenos humanos como mitos, rituales, lenguaje o instituciones de parentesco.
- Análisis de las Relaciones: Se analizan los componentes de ese fenómeno, identificando cómo se relacionan y se oponen entre sí.
- Descubrimiento de la Estructura: A través de este análisis, se busca revelar la estructura mental o social subyacente que da sentido al fenómeno.
- Interpretación de Significados: Se utilizan métodos interpretativos, como la hermenéutica, para comprender el significado de los símbolos dentro de la estructura.
- Lingüística: Se estudia el lenguaje para identificar las reglas estructurales que crean el significado, más allá de las palabras individuales.

Las técnicas fundamentales para la recopilación de datos cualitativa consisten en observar los acontecimientos, conseguir documentos y hablar con la gente (observación participativa). En principio se aplica la idea de que los métodos no tienen un valor propio, es decir, la elección del método o de la combinación de métodos se tiene que orientar tanto por el objetivo de investigación correspondiente como por las condiciones del

campo y eventualmente tiene que poder ser revisada o modificada durante el proceso de investigación (Hitzler, 2022).

En esta investigación se utilizó la observación participante. Para esto realicé una guía de observación participante (anexo I) y un formato con una serie de preguntas que nos permitirán observar el bajo rendimiento y las formas de interactuar de los niños de la escuela primaria Margarita Maza de Juárez. Otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista estructurada, una de ellas estuvo dirigida a los jefes de familia, otra a los docentes y finalmente otra a los niños de tercer año de primaria (anexo II). Una *entrevista estructurada* es uno de los tipos de entrevista que te ayudan a evaluar a los candidatos de acuerdo con su actividad mientras se sigue un formato estándar. Utilicé también el cuestionario tipo escala de Likert, que nos brindará el porcentaje sobre la actitud ante los problemas en apartados anteriores.

DISCUSIÓN

Se puede estar presentando un bajo aprovechamiento de los alumnos en el estudio general de las distintas ciencias, situación que se reitera en la formación básica-primaria de la escuela Margarita Maza de Juárez y, sobre todo, partiendo desde el hogar. Este es un problema que está ocurriendo en la práctica. En las aulas de apoyo psicopedagógico las maestras encargadas nos comentan que el bajo aprovechamiento se debe a la poca comunicación entre padres y alumnos. Por tal motivo, nos abocamos a realizar entrevistas con los niños y las niñas que van a ese tipo de apoyo. También, a través de las entrevistas que vienen más adelante, se encontró que en los terceros se presenta ese problema de comunicación.

En la escuela Margarita Maza de Juárez, donde se encuentra el lugar de esta investigación, prevalecen algunas conductas que dificultan el aprovechamiento escolar por parte de los estudiantes de los diferentes grados de la escuela en mención. Las y los profesores de la escuela se han visto en la necesidad de enviar

a sus alumnos a las aulas de apoyo ya que, según las y los docentes de esta institución, sus alumnos tienen problemas de aprovechamiento en el aprendizaje escolar. Algunos de ellos comentan que es importante también la ayuda de los padres de familia en la formación, en pos de originar una buena comunicación (efectiva) desde los entornos familiares, y que esto promueva el interés por aprender.

Por lo anterior, se hace necesario el dominio de la comunicación efectiva de integración familiar-escuela, para que la enseñanza-aprendizaje en los alumnos sea eficiente. Como resultado, los alumnos obtendrán conocimientos que les permitan convertirse en excelentes estudiantes para afrontar de manera adecuada los retos que les imponen los nuevos tiempos en un mundo en constantes y vertiginosos cambios.

Tratando de caracterizar los factores que promueven el bajo rendimiento escolar, sostenemos que la escuela, en mayor o menor medida, es de carácter tradicional, privilegia el atraso escolar, fomenta el aumento de las dudas generadas en los alumnos y, por consiguiente, hay preocupación de que la estrategia del aprendizaje no está funcionando. Con esta investigación queremos contribuir a proponer cuáles son las estrategias y las técnicas en la comunicación efectiva más apropiadas para que los alumnos comprendan la importancia de aprender y los padres de familia, en conjunto con el profesorado, sepan aplicarlas. Con el fin de que sus hijos y alumnos sean agentes del cambio y de la transformación social. Mientras mayor sea la atención y comunicación efectiva de los jefes de familia, mejores serán los resultados en el aprendizaje de los alumnos.

A modo de diagnóstico podemos afirmar que:

En la escuela primaria Margarita Maza de Juárez 1) las y los profesores carecen de una estrategia con relación a la aplicación de la comunicación efectiva, 2) Los proyectos que existen

en la educación básica, a nivel primaria, son dispersos y pocos integradores en la estrategia de la comunicación efectiva. 3) Las condiciones físicas o de espacios en las escuelas no son propicias para tomar cursos o talleres especiales que promuevan actividades extracurriculares.

En los hogares de los alumnos de esta escuela 1) falta mayor entendimiento de la importancia de la comunicación efectiva en la educación de los hijos. 2) Dentro de los ambientes familiares se promueve muy poco la educación y comunicación efectiva. 3) Los entornos familiares necesitan de estrategias adecuadas para promover la sana convivencia. 4) En los hogares se necesitan técnicas que permitan establecer conversaciones adecuadas para promover la educación sobre los valores y la comunicación familiar.

Por todo lo anterior, determinamos la necesidad de implementar un programa como estrategia para suavizar los problemas de bajo aprovechamiento en las aulas de clase. Para esto, es necesario partir desde el hogar en la aplicación de unas dinámicas muy usuales en los terrenos de la comunicación efectiva.

El programa se llamará “La actitud positiva dentro de los hogares” y permitirá establecer los siguientes puntos:

1. Realizar una reunión familiar que conlleve dialogar sobre un valor moral que permita entender la importancia de este (el valor moral seleccionado dependerá de las edades de los miembros familiares).
2. Realizar una dinámica interactiva entre los miembros de la familia (juegos interactivos) dependiendo de las edades.
3. Realizar una cena o aperitivos como estrategia final que permita la unión familiar.

Todo lo descrito anteriormente depende de la disposición de los jefes de familia, horarios y fechas. Es importante que este programa se aplique una vez por semana, por seis meses. Considero que aumentará los lazos familiares y, sobre todo, aumen-

tará el aprovechamiento escolar de los niños y las niñas en la escuela antes descrita.

CONCLUSIÓN

Los modelos teóricos y de investigación promovieron la creación de un programa, como se describió en el apartado anterior. En el presente trabajo, creemos que es necesaria la disponibilidad entre los niños, niñas, maestros, directivos, personal administrativo, así como de padres de familia o jefes de hogar, debido a la responsabilidad que como ciudadanos queremos inculcar a los estudiantes de este nivel. Sabemos que hay otros problemas como lo económico y la sobrepoblación, pero estamos convencidos de que se puede reducir el impacto negativo dentro de los hogares a través de estrategias de la comunicación efectiva. El programa tiene esa finalidad, la de acercar a la familia y formar mejores ciudadanos.

Esta investigación nos lleva a realizar el programa que llamaremos “Hogares Felices y Efectivos”. Se acordó entre la escuela, los padres de familia y el investigador a no mostrar evidencia empírica en una posible divulgación de esta investigación.

Anexo I. GUÍA DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

¿Qué observar?	El bajo aprovechamiento del aprendizaje.
¿Quiénes observar?	Alumnos y maestros en sus aulas.
¿Cómo observar?	A través de la participación directa por parte de los observadores y observados (alumnos).
Unidad de análisis de la observación	Comunicación efectiva entre padres e hijos.

Anexo II. ENTREVISTA ESTRUCTURADA

ENTREVISTA PARA PROFESORES

1. ¿Cuántos años tiene laborando como docente en este nivel de estudios?
2. ¿Cuántos niños tiene en su salón de clases?
3. ¿Cuál es el principal problema de sus alumnos al momento de recibir el aprendizaje?
4. ¿Usted cree que tal situación se deriva en el hogar?

ENTREVISTA PARA PADRES

1. ¿Cuántos hijos tiene?
2. ¿Usted sabe si su hijo(a) tiene buenas y malas calificaciones?
3. ¿Usted sabe cuál es el principal problema al momento de aprender su hijo(a)?
4. ¿Usted cree que el problema está en el hogar?

ENTREVISTA PARA ALUMNOS

1. ¿Cuántos años tienes?
2. ¿Cuál es la materia que te gusta mucho?
3. ¿Cuál es la materia que no te gusta?
4. ¿Tu papá u otra persona en tu hogar te ayuda con las tareas?
5. ¿En tu hogar platican contigo de cualquier tema?
6. ¿Realizan reuniones en familia?

Anexo III. CUESTIONARIO TIPO LIKERT PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA

1. ¿Está de acuerdo en que los servicios proporcionados por la administración escolar son importantes en los estudiantes?
 - a) Muy de acuerdo
 - b) Poco de acuerdo
 - c) De acuerdo
 - d) Nada de acuerdo
2. El personal administrativo es suficiente para solucionar los problemas de infraestructura en la Escuela.
 - a) Muy insuficiente
 - b) Poco suficiente
 - c) Suficiente
 - d) Bastante suficiente
3. El personal adscrito a las aulas de apoyo es suficiente ante la demanda estudiantil.
 - a) Muy insuficiente
 - b) Poco insuficiente
 - c) Suficiente
 - d) Bastante suficiente
4. ¿El personal adscrito administrativo tiene preparación para el puesto que desarrolla?
 - a) Muy suficiente
 - b) Poco suficiente
 - c) Suficiente
 - b) Bastante suficiente
5. ¿Las áreas administrativas son adecuadas para atender las necesidades de los profesores?
 - a) Muy suficiente
 - b) Poco suficiente
 - c) Suficiente
 - b) Bastante suficiente

6. ¿El personal administrativo dentro de sus espacios escolares es adecuado para sus funciones pertinentes?
 - a) Muy suficiente
 - b) Poco suficiente
 - c) Suficiente
 - b) Bastante suficiente
7. ¿La información que genera el personal administrativo a la comunidad estudiantil, padres de familia y personal docente, es adecuada?
 - a) Muy suficiente
 - b) Poco suficiente
 - c) Suficiente
 - b) Bastante suficiente
8. ¿El personal administrativo evalúa periódicamente a la sociedad de padres?
 - a) Muy suficiente
 - b) Poco suficiente
 - c) Suficiente
 - b) Bastante suficiente
9. ¿El personal administrativo tiene buena comunicación con los padres de familia?
 - a) Muy suficiente
 - b) Poco suficiente
 - c) Suficiente
 - b) Bastante suficiente
10. ¿Son suficientes las actividades sociales, culturales y económicas que realizan los administrativos en la comunidad estudiantil y docentes?
 - a) Muy suficiente
 - b) Poco suficiente
 - c) Suficiente
 - b) Bastante suficiente

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón Alcántara, A. L. F. (2006). *Taller para mejorar la comunicación familiar, dirigido a padres*. Universidad Pedagógica Nacional.
- Amorós, P. (2014). *Aprender juntos, crecer en familia: Aprendemos a comunicarnos en familia*. Obra Social “La Caixa”.
- Universidad Peruana de Aplicadas. (2022). *Comunicación efectiva*. Universidad Peruana.
- Bernheim, C. T. (2008). *Modelos educativos y académicos*. Hispamer.
- CIDE. (2003). *Talleres para trabajar en familia*. Andros.
- Cohen, N. (2019). *Metodología de la investigación: ¿Para qué?* Teseo.
- Crespo, J. (2011). Bases para construir una comunicación positiva en la familia. *Revista de Investigación en Educación*, 2(9), 91–98.
- Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la investigación* (Ed. 2017). Universidad Continental.
- Espinoza, L. Á. (2009). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. *CULCyT: Comunicación*, 6(32), 5–19.
- Holguín, P. A. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Universidad ECOTEC.
- Martínez Escárcega, R. (2014). *Pedagogía tradicional*. Instituto Latinoamericano de Pedagogía.
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Patria.
- Paz, V. G. (2012). *Comunicación organizacional*. Red Tercer Milenio S.C.
- Rebeca, M. W. (2002). *Educación para ser*. Fundación Educativa Pestalozzi.

- Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación* (A. Rubeira, Ed.). Shalom.
- Rocha, C. I. (2015). *Metodología de la investigación* (Ed. 2016). Oxford.
- Rodríguez, J. F. (2022). *Sociología de la comunicación*. Universidad Tecnológica de Perú.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Savater, F. (1997). *El valor de educar*. Ariel.
- Schumacher, J. H.-S. (2005). *Investigación educativa* (5.^a ed.). Pearson.
- Terrón, J. M. (2004). *Introducción a las teorías de la información y comunicación*. Universidad de Murcia.
- Vallori, A. B. (2002). *El aprendizaje significativo en la práctica*. [Editorial no especificada].
- Vera, F. (2014). *Comunicación efectiva*. Universidad de Aconcagua.