

9
26



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PROMOTOR DE
UNA ADECUADA COMUNICACION, DENTRO
DE LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL
"NECAXA"**

TESIS PROFESIONAL

Aurora Leticia Garrido Vázquez

ESCUELA NACIONAL
DE TRABAJO SOCIAL
TESIS Y EXAMENES

Cd. Universitaria, D.F. FINALES

Ocrubre de 1987.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

C O N T E N I D O

Página

INTRODUCCION

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACION HUMANA

1.1	Concepto y elementos	2
1.2	La comunicación como proceso	12
1.3	Principales modelos de comunicación	17
1.4	Algunas teorías importantes en que se apoya la comunicación	23
1.4.1	Teoría de la disonancia cognoscitiva	23
1.4.2	Teorías de empatía	25
1.4.2.1	Basada sobre la inferencia	26
1.4.2.2	Basada en el desempeño del rol	26
1.5	Formas de comunicación	28
1.5.1	Comunicación verbal y no verbal	28
1.5.2	Tipos de comunicación	30
1.6	Barreras de la comunicación	32
1.6.1	Ruido	33
1.6.2	Distorsión de la información	35
1.7	Técnicas para eliminar el ruido	36
1.7.1	Evitación de prejuicios	36

CAPITULO II

**EL TRABAJADOR SOCIAL EN UNA INSTITUCION DE EN
SEÑANZA MEDIA BASICA**

2.1	Aspectos generales de la educación secundaria en México	40
2.2	Características generales de la Escuela Secundaria Federal - "Necaxa"	43
2.2.1	Objetivos generales	44
2.2.2	Organización y funcionamiento	45
2.3	Ubicación del Trabajador Social dentro de la Institución	52
2.4	El trabajo interdisciplinario - en la Institución	55
2.5	Importancia de la comunicación en el equipo interdisciplinario	60

CAPITULO III

**NECESIDADES DE COMUNICACION QUE FUERON DETECTADAS
EN LA INSTITUCION (INVESTIGACION DE CAMPO)**

3.1	Justificación	65
3.2	Objetivos	66
3.3	Hipótesis	67

	Página	
3.4	Selección y aplicación de técnicas de recolección de datos	67
3.5	Codificación, tabulación, procesamiento e interpretación de los datos	70
3.6	Resultados finales de la investigación de campo	144

CAPITULO IV

EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PROMOTOR DE UNA ADECUADA COMUNICACION EN LA ESCUELA SECUNDARIA - FEDERAL "NECAXA"

4.1	Consideraciones generales para un plan de acción tendiente a mejorar la comunicación	152
4.2	Proyecto de trabajo con el personal	153
4.2.1	Objetivos	154
4.2.2	Actividades	154
4.2.3	Metodología	155
4.2.4	Recursos	156
4.3	Proyecto de trabajo con los alumnos	158
4.3.1	Objetivos	158

		Página
4.3.2	Actividades	159
4.3.3	Metodología	160
4.3.4	Recursos	161
4.4	Proyecto de trabajo con padres de familia	163
4.4.1	Objetivos	163
4.4.2	Actividades	164
4.4.3	Metodología	165
4.4.4	Recursos	165
4.5	Alcances y limitaciones del plan	167

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

La necesidad de comunicación aparece con la evolución humana; surge, así, la invención del lenguaje, que trajo consigo el establecimiento de los diversos códigos y signos lingüísticos - que vinieron a conformar las diferentes formas y tipos de comunicación.

Se designa "necesidad" a la comunicación, puesto que es un elemento esencial para que el hombre pueda realizar todas las - actividades que propician la interacción con los demás individuos, y que le permiten el logro de sus objetivos, ya que la comunicación se refiere a todas las formas en que el hombre intercambia y comparte sus ideas, sentimientos, acciones, etcétera.

Sin embargo, la comunicación no es un fenómeno sencillo y simple, como pudiera parecer, ya que es innegable el hecho de - que cuando se realiza en grupos, constituye un proceso más complejo que el que se presenta con sólo dos personas. Es notorio, pues, que aquí surgen problemas de comunicación. Puede decirse que gran parte de este problema de incomunicación estriba en la incongruencia que existe entre la necesidad de comunicación y - las posibilidades que se den para que se efectúe, y es esta problemática la que dio origen a la presente investigación.

La necesidad de comunicación es un fenómeno determinante y decisivo en todas las instituciones, para la consecución de - las metas que son propuestas, y en una institución educativa, - el personal que puede ayudar a manejar los problemas de comuni-

cación es el Trabajador Social, pues este profesional participa activamente en la promoción de una adecuada comunicación dentro de su campo de influencia.

En esta investigación se pretendió demostrar que las deficiencias del proceso global de comunicación, dentro de la Escuela Secundaria Federal "Necaxa", podían ser canalizadas en mejor manera, a través de alternativas viables que proponga el Trabajador Social. Cabe mencionar que esta investigación se efectuó mediante un procedimiento metodológico mixto; es decir, reúne - no sólo datos documentales, sino que éstos son complementados - con los que se obtuvieron vía la investigación de campo.

En el primer capítulo de este trabajo se abordan los aspectos generales de la comunicación humana, partiendo de la definición a la comunicación como proceso, señalando la importancia - del mismo, así como algunas teorías que se consideran importantes, las barreras de comunicación y las técnicas para eliminarlas. El segundo capítulo sitúa al Trabajador Social en un ámbito más de trabajo: La Institución Escolar, dando a conocer lo referente a sus objetivos, organización y funcionamiento, señalando, además, las actividades propias del Trabajador Social y su relación en torno a los demás elementos que conforman la institución, para, de aquí, señalar la importancia y trascendencia de la comunicación e interacción humanas. El capítulo número tres contiene todo lo referente a la investigación de campo, que muestra los problemas de comunicación existentes, así como la necesidad de aportar alternativas que minimicen este proble-

ma.

Por último, el cuarto capítulo enmarca la participación - del Trabajador Social en la resolución de este problema, a través de la elaboración de un plan general que contempla y propone acciones específicas, las cuales permitirán la promoción de una adecuada comunicación a través de tres proyectos de trabajo: con el personal de la escuela, con alumnos y con padres de familia, que en su conjunto conforman la Institución Escolar.

Las acciones que aquí son propuestas, bien llevadas en la fase de planeación, así como en la de ejecución por los involucrados en la problemática, indudablemente traerá beneficios de enorme significado, lo cual se reflejará en el logro de los objetivos de aprendizaje y en el eficaz desempeño de las actividades del personal de la institución, y, por consiguiente, en el mejoramiento de las relaciones interpersonales. Por otro lado - se pretende también que la presente investigación sea propuesta a las autoridades educativas correspondientes, para su aprobación y difusión entre las instituciones afines, que en su generalidad presentan la misma problemática.

En un sentido más amplio, se propone que esta aportación - sea considerada por todos aquellos estudiosos e interesados en la materia, como la punta de lanza que desencadene investigaciones más finas y más profundas, con el objeto de ver hechos realidad los postulados de la educación.

CAPITULO I

"ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACION HUMANA"

1. Siendo la comunicación un proceso utilizado por el hombre en todas y cada una de las actividades de su vida cotidiana, lo cual ha de permitirle el insertarse a un vasto horizonte de comprensión, que en definitiva lo lleva a la formación e integración de grupos; resulta de gran importancia el que se tenga pleno conocimiento de lo que es la comunicación, así como de los elementos que la conforman.

1.1 CONCEPTO Y ELEMENTOS DE LA COMUNICACION.

Toda sociedad humana se funda en la capacidad que posee el hombre para transmitir intenciones, deseos, sentimientos, conocimientos y experiencias, de persona a persona, y ésto lleva al hombre a la gran necesidad de comunicarse, que se refiere al proceso especial que hace posible la interacción entre los individuos.

Así, pues, la comunicación utilizada por el hombre desde tiempos remotos, hace referencia a los místicos tambores de las tribus, a las señales de humo y a las tabletas de piedra; tanto como al telégrafo, a la imprenta y a otras transmisiones electrónicas que han sido desarrolladas por el hombre.

De esta manera, todos los procesos de la vida de un grupo pueden ser estudiados a partir de las comunicaciones intercambiadas en él, o, por lo menos, no pueden estudiarse completamente sin hacer referencia al proceso de comunicación que los acompaña. Así, pues, el estudio de la comunicación es una labor importante pero difícil, ya que se va a encontrar vinculada a todos los procesos de un grupo.

Es necesario definir a la COMUNICACION. En su forma más general, podemos decir que la palabra comunicación, se deriva del latín COMUNICARE, que significa "compartir", "hacer participar de algo", "hacer que sea de todos", "dar parte de una cosa". Sin embargo, es importante señalar que muchos son los intentos realizados para definirla; algunos de éstos son los siguientes:

Aranguren nos señala que "es un proceso que se lleva a cabo mediante la emisión, conducción y recepción de un mensaje".-

(1).

Reyes Ponce la define también como proceso, pero añade -- otros aspectos: "Comunicación es un proceso por virtud del cual nuestros conocimientos, ideas, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros". (2)

Otra definición vierte: "Proceso de poner en común o intercambiar estados subjetivos, tales como ideas, sentimientos, -- creencias, usualmente por medio de la representación visual, la imitación y la sugestión". (3)

Y muchos otros la definen sólo como la transmisión de un mensaje; o bien, como la capacidad de poder otorgar información. Una definición que se considera añade algunos elementos que pu-

- (1) Aranguren, José Luis. La comunicación humana, Ed. Península, Madrid, 1975, pág. 11
- (2) Reyes Ponce, Agustín. Administración de Empresas, Ed. LIMUSA, México, 1982, pág. 312
- (3) Diccionario de Sociología. Ed. F.C.E., México, 1980, pág. 53

dieran lograrla más completa es la que da Gomezjara, que a la letra dice: "Es el proceso por el cual una información o mensaje, es transmitido por un emisor a un receptor, y retroalimentado vuelve del receptor al emisor, ajustando la respuesta al contenido original". (4) . Ya Gomezjara señala los elementos primordiales del proceso, pero aún faltan otros más por señalar; a través del análisis de las anteriores definiciones, pudieran señalarse otros elementos que definen a la Comunicación Humana - (objeto de estudio de este trabajo) como el proceso mediante el cual una persona, llamada emisor, transmite un mensaje hacia otra, llamada receptor, a través de un canal, utilizando un código del dominio de ambos, con el objeto de originar la retroalimentación.

Resulta importante denotar a la comunicación como un proceso; pero este punto será tratado más adelante. En cuanto a los elementos que constituyen este proceso, en breve se podrá definir a cada uno de ellos y señalar sus características más importantes.

ELEMENTOS.

Los elementos que intervienen en una adecuada comunicación son los siguientes:

- a) Emisor
- b) Receptor

(4) Gomezjara, Francisco: Sociología, Ed. Porrúa, México, 1983, pág. 347

- c) Mensaje
- d) Código
- e) Canal
- f) Retroalimentación

a) EMISOR. Se entiende por éste a la persona o personas en las cuales se origina, y quienes dirigen el proceso de comunicación; por ello es que tiene una gran responsabilidad en cuanto a preparar y controlar el proceso, de tal forma que éste se realice de manera eficaz.

En cuanto a las características propias del Emisor, pueden señalarse las siguientes:

1.- Habilidad para:

- Hablar, escribir y pensar. Estas habilidades son básicas y de suma importancia, porque engloban muchas -- otras que van a permitir hacer más comprensible sus -- propósitos comunicativos; por ejemplo: la gesticula--- ción, el dibujo, la pintura, etcétera.

2.- Actitudes:

Para efectos de comunicación, se entienden también como estados de ánimo que se presentan antes y después - de la comunicación, y que son:

- La seguridad que tenga el emisor para comunicar.
- La comprensión y convicción del mensaje a transmitir.
- El buscar una actitud de identificación para con el receptor, de tal forma que este último acepte con mayor disposición el mensaje enviado.

3.- Nivel de Conocimientos:

No se puede comunicar en forma efectiva un mensaje que el emisor desconozca, por ésto el nivel de conocimiento debe darse en torno:

- Al tema del que trate el mensaje.
- Al código a utilizar en la transmisión del mensaje.

4.- Nivel Socio-Cultural.

Este nivel se refiere a la forma que el emisor elige o adopta para comunicarse, y que, como su nombre lo indica, va a estar determinado por el nivel social y cultural en el cual se encuentre inserto, puesto que éste - influirá en las palabras que seleccione, el significado que les asigne, los propósitos que otorgue a la comunicación, además de los canales y medios que utilice para la transmisión de sus mensajes.

Además, el emisor realizará las siguientes funciones:

- 1) Elaboración del mensaje que va a comunicar.
- 2) Elección del sistema ó tipo de comunicación que va a utilizar.
- 3) Codificación o elaboración del mensaje (para la codificación del mensaje es necesario el empleo de un determinado código).
- 4) Transmisión del mensaje.
- 5) Procurar la Retroalimentación.

Es importante recordar, en cuanto al emisor también, que - puede estar representado por una o varias personas, y el mensa-

je puede ser emitido en ese momento, o bien, haberlo hecho en - el pasado.

b) RECEPTOR. Es la persona o grupo de personas a quien va dirigido el mensaje. En el caso del receptor, deben señalarse las - características, que serán hasta cierto punto similares a las - del Emisor, y que, asumidas correctamente, vendrán a facilitar la efectividad de la comunicación. Ellas son:

1.- Habilidad para:

- Saber escuchar y leer, así como poseer las unidades de pensamiento necesarias para comprender y reaccionar en forma satisfactoria a los mensajes que el emisor transmite.

2.- Actitudes:

En este rubro, resulta importante señalar que de la - forma en que el receptor interpreta y es estimulado - por los mensajes, dependerá la actitud y/o actitudes - que posibiliten o afecten a:

- . sí mismo
- . al mensaje
- . al emisor

3.- Nivel de Conocimientos:

De este factor depende la facilidad con que el receptor capte el mensaje y que actúe según el propósito - del emisor, por ello es recomendable que el receptor - conozca, principalmente, el código o lenguaje utilizado; asimismo deberá poseer por lo menos algunos antecedentes -

del contenido del mensaje, puesto que lo contrario - traerá como consecuencia que no pueda entender e interpretar en forma eficaz el comunicado.

4.- Nivel Socio-Cultural:

La posición social del receptor, sus creencias, valores, costumbres y hábitos del grupo al que pertenece - vendrán a afectar la manera en que se efectúa la recepción y/o interpretación del mensaje.

El receptor también podrá realizar funciones tales como:

- 1) Recibir el mensaje.
- 2) Determinar cuál es el sistema de comunicación que está siendo utilizado.
- 3) Decodificar el mensaje.
- 4) Reelaborar el concepto transmitido, para efectuar la retroalimentación.

c) MENSAJE. Se puede entender éste, como la información comunicada o simplemente como lo que se quiere o se va a comunicar, o bien se ha comunicado.

En su constitución, el mensaje presenta dos facetas importantísimas, que son: El Contenido y la Forma.

El Contenido, que es la idea que se quiere comunicar, y - La Forma, que se refiere a los elementos materiales portadores de la idea (contenido).

Lleva inmerso también dos clases deferentes de significados: uno es el significado DENOTATIVO, y otro es el CONNOTATIVO.

Significado Denotativo.- Es el significado común o también llamado "de diccionario", y que podrá ser semejante para - personas con un marco de referencia similar.

Significado Connotativo.- Es el significado emocional o - evaluativo (5), llamado también semántico, y éste va a diferir de acuerdo al nivel socio cultural y marco de refe-- rencia de cada persona.

Algunas características más del mensaje son:

- El mensaje puede informar, simplemente, sin lograr afectar positiva o negativamente al receptor.
- Influir en el individuo y modificar su pensamiento o con-- ducta.
- Deberá ser claro y preciso; es decir: se deben evitar las ambigüedades.

d) CODIGO. El código o clave de señales viene a ser otro de los elementos del proceso de comunicación, que debe ser similar y - conocido, tanto por quien transmite como por quien recibe el - mensaje; puesto que se trata de lograr una adecuada interpreta-- ción de los mensajes, se debe considerar que ambos elementos - pueden y deben interpretar las señales en forma similar, evitan-- do, así, la ambigüedad del mensaje.

Dos conceptos importantes dentro del código, que juegan un insustituible papel, son: el Lenguaje y el Marco de Referencia;

(5) Shramm, Wilbur. La ciencia de la comunicación humana, Ed. - Grijalbo, México, 1982, pág. 12.

así, pues, para que una persona comprenda lo que se pretende co comunicar, necesitamos poseer una mínima cantidad de supuestos de tipo cultural, sociológico o psicológico, e incluso en ocasiones, se requiere de un aprendizaje previo.

Se intentará, pues, dar una visión general de estos concep tos:

Lenguaje.- Conjunto de signos que permite la elaboración - y transmisión de mensajes completos; es además un sistema con-- vencional de signos sonoros, producidos por los órganos del habla.

El lenguaje como medio de comunicación, se apoya en el entendimiento que se tiene de las experiencias en torno al ambien te circundante; como sistema, como conjunto de palabras, el len guaje permite decir muchas cosas, tantas como puedan ser imagi- nadas.

De esta manera, puede decirse que el medio de comunicación que materializa las relaciones con los demás es el lenguaje; és te es el instrumento más útil con que se cuenta y su influencia en el proceso de comunicación resulta indiscutible.

Marco de Referencia.- Se puede elaborar o descifrar, mensa jes en función de los signos que se conocen, y los significados que en relación con ellos han sido aprendidos; se dice, pues, - que una persona únicamente puede comunicarse en función de su - propio marco de referencia.

Asimismo, la comunicación tiene sentido y significado sólo en la medida en que ello se le otorga, a partir del propio mar-

co de referencia, desde una experiencia afectiva e intelectual de la realidad.

De esta manera se concibe, pues, el marco de referencia como: El conjunto de experiencias y significados que se van acumulando a lo largo de la existencia del individuo. Resumiendo, se puede afirmar que la comunicación será más adecuada y eficaz - mientras más comunes sean los marcos de referencia entre el emisor y el receptor.

f) RETROALIMENTACION. Por otra parte resulta importante señalar que para comprobar la efectividad de la comunicación, la retroalimentación se convierte en un elemento más, que es indispensable en este proceso, cuyo ideal resulta ser la interacción humana.

De esta forma, para que realmente exista la retroalimentación y, por lo tanto, una adecuada comunicación, resulta necesaria la participación activa y consciente tanto del emisor como del receptor. Puede decirse, entonces, que se entiende por Retroalimentación, la información que va del receptor hacia el - emisor, ajustando la respuesta del primero al contenido original del mensaje; es importante señalar que la retroalimentación se da con más frecuencia en la comunicación personal que en - otros tipos de comunicación; por ejemplo: en la comunicación de masas.

Así, el propósito fundamental de toda comunicación será influir en las demás personas, para producir una determinada respuesta (Retroalimentación), que implique un cambio de conducta

en los individuos a los cuales se ha dirigido.

Para finalizar este punto, conviene señalar que la retro-alimentación evitará la polisemia, entendiéndose ésta como el otorgar varios significados a un mismo signo.

1.2 LA COMUNICACIÓN COMO PROCESO.

Como se señaló anteriormente, el hombre se encuentra inserto en una serie de procesos que van a determinar su estancia y su forma de comportamiento dentro del grupo y de la sociedad a los que pertenece; con relación a todos estos procesos, se encuentra el proceso de comunicación. Si se le está designando como proceso, esto se debe a que presenta una serie de etapas y de elementos que están concatenados en tal forma que dan como resultado una acción conjunta, y por el hecho de que el proceso puede ser definido como una sucesión de fases que presentan una continua modificación a través del tiempo. Alrededor de quinientos años A.C., Heráclito señaló la importancia del concepto de proceso, cuando afirmó que un hombre no puede bañarse dos veces en las aguas del mismo río, pues de una a otra ocasión han cambiado tanto el uno como el otro.

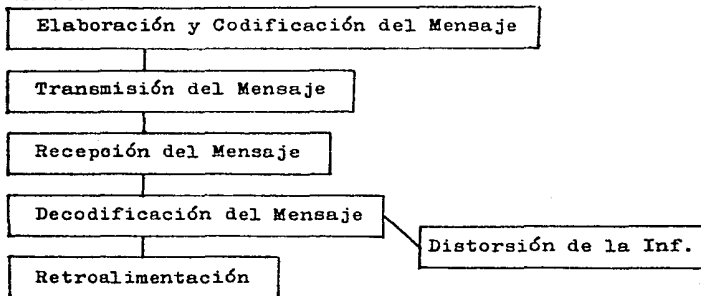
La comunicación como proceso demanda la existencia total de todas sus partes -etapas y elementos-, ya que si se carece de alguna de ellas, el fenómeno no se realiza.

Así, pues, la comunicación que frecuentemente se efectúa, trae consigo problemas u obstáculos, a causa del desconocimiento de lo que realmente es el proceso, así como de los elementos y las etapas que en él intervienen.

Si bien es cierto que la comunicación es fundamental en el proceso vital de los individuos, de los grupos y de las organizaciones, es entonces, importante estudiarla como un proceso - que permite comprender la interacción que existe entre los elementos que la conforman; sin olvidar que estos elementos son interdependientes, y mantienen una estrecha relación entre sí.

De esta manera, todo tipo de comunicación, para realizarse plenamente, debe someterse a un proceso propio, a una secuencia obligada de etapas o pasos que concluyan precisamente con el cumplimiento del objetivo propuesto, que es lo que se trata de lograr. Un proceso no es algo estático, sino algo cambiante, algo adaptable a circunstancias y a modalidades especiales; un proceso incluye, además de los elementos y las etapas que lo conforman, la forma en que éstos deberán ordenarse e interaccionar para que el resultado que se busca sea el óptimo.

Las etapas o pasos del Proceso de comunicación son las siguientes:



En la cuarta etapa, es decir: en la Decodificación del mensaje, hay pautas para que se presenten dos fenómenos, que son, por un lado, la Retroalimentación, objeto fundamental de la comunicación, y por otro, la Distorsión del mensaje, que aun cuando pueda tener sus orígenes desde etapas anteriores, es aquí -- cuando se materializa, por así decirlo. Sin embargo, lo importante de este proceso es que tanto el emisor como el receptor -- se responsabilicen de que se efectúe en forma eficaz y lograr -- así la Retroalimentación.

Ya anteriormente se señaló como propósito fundamental de toda comunicación a la Influencia, y en relación a este aspecto, Backman (6) señala a ésta como un proceso que emerge y la sitúa dentro de otro más vasto, que es el de la comunicación.

El proceso de Influencia, dado por el citado autor, presenta cuatro categorías principales: Acto-Objeto, Persona-Objeto, La Relación que existe entre la Persona-Objeto y Otras Personas y El Contexto Social. A continuación se caracterizan cada una -- de ellas: (7)

- 1.- EL ACTO-OBJETO. Este es el acto que deberá ser ejecutado por la persona que está siendo influida. Aquí podemos situar al receptor, que será quien realice tal acto, enviado por el emisor, el acto en sí vendrá a ser

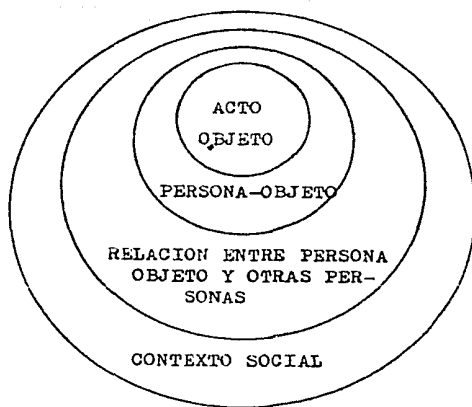
(6) Secord Backman, Psicología Social, Ed. MC. GRAW - HILL, -- México, 1979, pág. 64

(7) Idem

el mensaje recibido.

- 2.- LA PERSONA-OBJETO. Será la persona que recibe la influencia. Indudablemente, aquí podremos colocar al receptor.
- 3.- LA RELACION ENTRE LA PERSONA OBJETO Y OTRAS PERSONAS.- Como el enunciado lo indica, esta categoría se refiere a la relación que guarda el binomio Receptor-Emisor.
- 4.- EL CONTEXTO SOCIAL. Que será el medio que rodea a todas las demás categorías, y que vendrá a condicionar el rumbo de este proceso. Aquí podríamos anotar el marco de referencia.

Gráficamente, se puede ver así el proceso de Influencia:

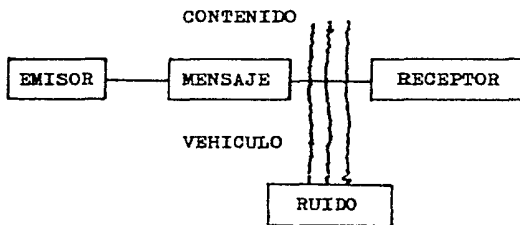


En una visión general de estos cuatro elementos, puede pensarse en el acto objeto como inmerso en los otros elementos, en tal forma que cada círculo cubre un área más extensa del contexto social dentro del cual se encuentra el acto-objeto.

1.3. PRINCIPALES MODELOS DE LA COMUNICACION HUMANA.

Como se señaló con referencia a los diversos conceptos de comunicación, cabe señalar en este apartado, que los investigadores que han realizado algún estudio sobre la ciencia de la comunicación, cada uno de ellos ha esquematizado este proceso importantísimo. A continuación pueden observarse algunos de ellos que presentan diferentes enfoques.

El esquema dado por Luis Haro (8), presenta parte de los elementos fundamentales del proceso; pero señala, también, al ruido.



Urrutia (9) presenta un modelo un poco más elaborado:

-
- (8) Haro Leeb, Luis. Relaciones humanas, Ed. Grijalbo, México, 1981, pág. 197.
- (9) Urrutia, Jorge. Sistemas de Comunicación, Ed. Planeta, Barcelona, 1975, pág. 41.

Como puede observarse, Berlo señala los elementos fundamentales que todos los investigadores de la comunicación consig---nan; más aún: K. Berlo constituye a cada uno de estos elementos con características propias que los hacen más completos.

Ahora bien, han sido señalados algunos modelos gráficos de comunicación, donde se encuentran insertos los elementos básic---cos de este proceso; es importante señalar, también, que por la manera en que se efectúe éste, puede dar origen a otros modelos a los cuales se ha dado en llamar Estructuras Comunicativas --(11), que son las siguientes:

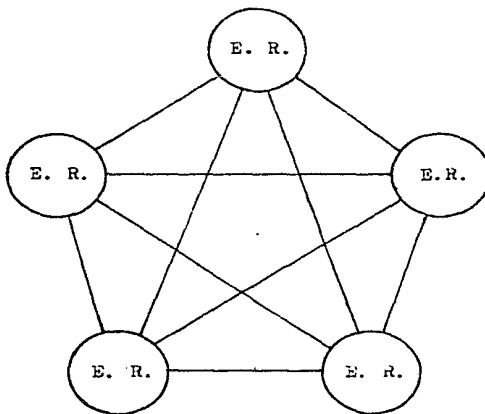
- a) Lineal o en Cadena
- b) En Y
- c) De Estrella o Diamante, o "all channel"
- d) Radial o en Rueda

a) LINEAL. En este tipo de estructura comunicativa, un individuo, para poder comunicarse con otra persona, forzosamente necesita de uno o más intermediarios, los cuales pueden o no --pueden dar paso a la comunicación; si no dan paso, lógicamente se trunca la comunicación, en este tipo de estructura aparecen las desigualdades, ya que como puede notarse los extremos pue---den comunicarse cada uno con sólo un miembro.

(11) Munné, Federico, Psicología Social, Ed. GEAC, Barcelona, - 1980, pág. 114-115

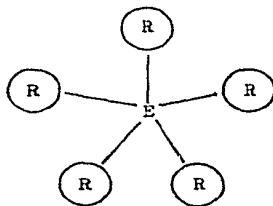
c) ESTRUCTURA DE ESTRELLA O DIAMANTE. Este tipo de Estructura, llamada también "all channel", se caracteriza por que la comunicación es permitida dentro de todos y cada uno de los miembros e integrantes del grupo; es decir, todos los integrantes de un grupo determinado juegan un doble rol, el de Emisor y el de Receptor.

Se le llama Red de estrella o diamante, por que al realizarse la comunicación entre los miembros de esta interacción se forma una estrella, y puede verse también la cara de un diamante. Esta se observa así:



Con este tipo de Red de comunicación se llega a los ideales de todo proceso de comunicación, que están basados en la retroalimentación, principalmente.

d) ESTRUCTURA RADIAL O EN RUEDA. La red radial de comunicación se caracteriza porque el flujo de la comunicación se encuentra restringido y manipulado por un solo individuo. Lo que puede traer consigo una serie de problemas (Barreras), más notorio que en las otras estructuras, y que nos conduzcan a la incomunicación.



Obviamente, los esquemas de comunicación que han sido presentados en este apartado, no engloban todas las existentes dentro de un tema tan vasto como lo es la Comunicación. Sin embargo, se considera a estos como los que principalmente se refieren a las formas de comunicación humana.

1.4. ALGUNAS TEORIAS IMPORTANTES EN QUE SE APOYA LA COMUNICACION.

Resulta innegable señalar que la comunicación, tanto en -- sus estudios como en su práctica concreta, ha sido enfocada de diversas formas, de ahí que los estudiosos en el tema elaboren, de acuerdo con estos distintos enfoques, teorías, las cuales di fieren entre sí, en algunos aspectos. Es por ello que, en bre-- ve, se ilustran algunas de estas.

1.4.1. TEORIA DE LA DISONANCIA COGNOSCITIVA.

Para tener una visión general, que proporcione los elemen-- tos primordiales sobre la teoría enunciada, resulta importante señalar que la relación que existe entre lo que sabemos y la -- forma en que actuamos, no es nada sencilla, sino todo lo con--- trario; ésto nos lleva a presentar incongruencias en esos aspe tos; y a la consecuencia de este hecho se le ha designado como Disonancia Cognoscitiva. Tomando en cuenta que a la Disonancia la podemos entender como aquello en lo que existe discrepancia en lo que pudiera estar conformada (12); es León Fistingher --- quien realiza diversos estudios para determinar la existencia - de la Teoría de la Disonancia Cognoscitiva, cuyos principales - postulados son los siguientes:

a) La acción que se toma no tiene justificación suficiente, y después de realizada, el individuo trata de encontrar una jus tificación adicional. Así, pues, existe disonancia una vez que

(12) Diccionario Rances, Ed. Sopena, México, 1980 pág. 263

una persona haya tomado una decisión entre dos posibilidades, y éstas resultan igualmente atractivas; cuando se toma una decisión y existe disonancia, se buscan y se encuentran argumentos para justificar el comportamiento con relación a la actitud -- que ha sido tomada.

b) Se presentan, también, las "Relaciones Disonantes", y - éstas son las que se dan entre la acción que se realiza y el conocimiento de los hechos que rodean a la acción. De esta manera la disonancia molesta, por lo cual se trata de reducir su efecto, mediante la exageración de aquellos aspectos de la situa---ción que sí concuerdan con los actos, observándose, así, la forma en que se insta por una justificación para la acción, y persuadiéndose, así mismo, de que la alternativa que se ha elegido es aún más atractiva de lo que originalmente se había creído.

Resulta que en ocasiones se persuado, o bien, somos persuadidos, para realizar esta Disonancia, cuando, por ejemplo, se - obliga a hacer atractivos algunos mensajes que realmente puedan parecer no agradables; un ejemplo muy acertado sobre la Disonancia, se da cuando existen muchas personas que creen que deben - lavarse los dientes tres veces al día, después de cada comida; sin embargo, quizá la mayoría de los que cree esto, en realidad no se lavan los dientes con esa frecuencia. Así, pues, existe - una disonancia entre la opinión y la conducta realizada.

Ahora bien, si estas personas aceptan otra postura, que indicue que lo que están realizando tiene cierta aceptación, o -- bien, que lo que realizan aun cuando no se presenta tan acorde

con sus creencias, es aceptado, entonces, se reduce la Disonancia existente.

En conclusión: La comunicación persuasiva es muy eficaz -- cuando reduce la disonancia, y bastante ineficaz si, al dejarse llevar por la influencia, aumenta la Disonancia.

Las opiniones que generalmente posee una persona no son fáciles de cambiar, de tal manera que al tratar de reducir la disonancia, una persona puede procurarse el apoyo social de otros con respecto de una nueva conducta que le gustaría adoptar. Esta teoría muestra sólo un enfoque en el rubro de la Comunicación; otras más ponen de manifiesto algunos otros aspectos, como, por ejemplo, los referentes a la Empatía.

1.4.2. TEORÍAS DE EMPATÍA.

Para poder tener una concepción más clara de estas Teorías resulta de gran importancia definir a la EMPATÍA; se dice que es la comunicación afectiva con otros; la empatía radica en la base de la identificación y de la comprensión psicológica de -- los demás, esto es poseer la capacidad de colocarse simbólicamente en la situación emocional de otra persona.

Existen dos teorías con respecto a la base de la Empatía:

- a) TEORÍA DE LA EMPATÍA BASADA SOBRE LA INFERENCIA.
- b) TEORÍA DE LA EMPATÍA BASADA EN EL DESEMPEÑO DEL ROL.

(13)

Teoría Basada en el Desempeño del Rol'. Esta teoría sostiene que el concepto de "sí mismo" no precede a la comunicación, sino que se desarrolla a través de ésta, mediante asunción o desempeño de diversos roles; para ello muestra tres etapas.

1a. ETAPA: El individuo desempeña, en realidad, los roles de otras personas, sin interpretarlos; es decir: imita la conducta de otros. Berlo (14) ejemplifica esta teoría con el desarrollo de la vida de un niño; así en esta primera etapa, el niño sólo imita los sonidos o las gesticulaciones que los demás realizan.

2a. ETAPA: En ésta, el individuo desempeña diversos roles de los demás, pero, esta vez, comprendiéndolos, e incluso, en ocasiones es capaz de manipular la situación.

Siguiendo con el ejemplo de K. Berlo, esto resulta cuando, por ejemplo, el niño sabe que si sonríe de tal o cual forma que agrada a sus padres, entonces será recompensado. Además, a medida que el individuo madura, se ve envuelto en asunciones de roles más complejos.

3a. ETAPA: Al llegar a esta etapa de la asunción de un rol, el individuo comienza a colocarse, simbólicamente, en el lugar de otros, en vez de hacerlo en manera física; es decir, esta -- asunción se desempeña en su propia mente; es por ello que, muy

* El Rol, es el papel que desempeña un individuo dentro de un grupo o sociedad en la cual se desenvuelve.

(14) Ibid. pág. 95

a menudo, se piensa "si yo fuera él"; o bien "si yo estuviera - en su lugar"

El hombre utiliza ambos enfoques para la empatía, es decir: cada uno de nosotros asume diversos roles, e incluso se inserta en las etapas arriba descritas; de igual forma que se presupone que los demás son iguales a nosotros, y que sus conduc--tas reflejan estados internos iguales a los nuestros.

Es por lo anteriormente descrito, que se dice que todo in--dividuo maneja ambas teorías.

Teoría Basada sobre la Inferencia. La que se basa en la Inferencia, sostiene que el hombre posee un conocimiento directo de sí mismo y un conocimiento indirecto de los demás; así, un --individuo puede comprenderse a sí mismo a través del análisis y la observación de sus propias conductas. Si bien es cierto que los demás expresan un estado interno determinado a través de --las mismas conductas que un individuo utiliza para un estado similar, también resulta certero que no pueden comprenderse en --los demás individuos, los estados internos que no hayan sido experimentados personalmente, así como las emociones que no hayan sido sentidas, o los pensamientos que no hayan sido efectuados.

Ahora bien, ambas teorías coinciden en los puntos siguientes:

- Los datos básicos de las expectativas son las conductas físicas que efectúa el hombre, es decir: los mensajes.
- Las predicciones del hombre sobre sus estados psicológicos internos se basan sobre conductas físicas observa---

bles. (Ejem: las muecas o gestos).

- El hombre hace estas predicciones, utilizando símbolos - para representar las conductas físicas.

Ahora bien, al llegar a este punto, las Teorías difieren - totalmente, como pudo observarse en cada una de sus posturas señaladas anteriormente.

1.5 FORMAS DE COMUNICACION

La comunicación es ante todo, una percepción. Implica la - transmisión, intencional o no, de informaciones destinadas a influir en un individuo; de aquí que adopte diversas formas y tipos; dentro de las más importantes, pueden señalarse las siguientes:

1.5.1. COMUNICACION VERBAL Y NO VERBAL.

Generalmente, cuando se habla de comunicación, se piensa - en la comunicación verbal. No puede negarse la gran importancia de ésta, puesto que, junto con la no verbal, ha venido a auxili- - liar al desarrollo de la sociedad.

a) La comunicación verbal está conformada por palabras habladas y escritas, y tiene la gran ventaja de que cuando se da en forma oral, se ahorra tiempo, permite el contacto personal, estimula el interés y da pauta al diálogo, que puede, indudablemente, enriquecer la comunicación. Ahora bien, la comunicación escrita brinda la facilidad de que, al ser empleada, se proporciona la misma información a muchos individuos, y puede auxili- - liars con algunos reforzadores (gráficos), para evitar distor-

sión en la información manejada; sin embargo, debe cuidarse de evitar, acuí y en la oral, la utilización de palabras ambiguas y poco comunes, así como las expresiones rebuscadas, ya que la comunicación verbal es y ha sido en la historia, la más utilizada por el pueblo, por las masas.

La comunicación verbal presenta las siguientes modalidades:

Escrita, que puede ser: Fonética e Ideográfica; la primera es aquella en que se utilizan símbolos que representan sonidos; y la segunda se efectúa a través de símbolos que representan palabras o ideas. Ejemplo: códigos, telégrafo, signos matemáticos etcétera.

La comunicación oral puede ser de voz viva o, bien, se da a través de reproducciones. Ejemplo: discursos, charlas, conferencias, diálogos, etcétera.

Comunicación No Verbal, es en la que no se utiliza la palabra, y algunos tipos de ésta son:

a) la GRÁFICA, manual o mecánica, que se efectúa por medio de señales, dibujos, pinturas, etcétera.

b) la KINESICA, o Lenguaje del Cuerpo, la cual se manifiesta a través de diversas gesticulaciones, mímica, señas, etcétera.

c) La FONICA, efectuada por sonidos, con la voz, el cuerpo o con objetos. Ejemplos: ruidos, silbidos, chasquidos, etcétera.

Esta forma de comunicación se auxilia con símbolos; cabe

mencionar que el uso de estos símbolos varía, de una situación a otra y de un grupo social a otro. Dentro de estos símbolos, - se pueden señalar los dados por Backman: (15)

- a) CONTACTO CORPORAL: Incluye el golpear, empujar, sostener, mover o estrechar.
- b) PROXIMIDAD: Se refiere a la distancia que guardan los - interlocutores, e indica, entre otras cosas, el principio y el fin de la interacción.
- c) ORIENTACION: Referente a la posición física que se utilice, reflejando así la forma de relación o comunicac-- ción que se está efectuando.
- d) OLFATO: Este trae consigo una serie de percepciones que van a transmitir diversos significados.
- e) EXPRESIONES FACIALES Y MOVIMIENTOS: Estos, además de ju gar un papel muy importante como "reforzadores" de la - comunicación verbal, vendrán a transmitir, por sí mis-- mos algunos mensajes.

1.5.2. TIPCS DE COMUNICACION.

La manera en que la gente se comunica puede darse en diver sos niveles y por distintos motivos, lo cual implica la existen cia de diversos tipos de comunicación.

Según Malletzke (16), pueden presentarse los siguientes -

(15) Secord Backman, Op. Cit., págs. 282-283.

(16) Malletzke, Gerhard, Sociología de la Comunicación Colecti- va, Quito, 1965, pág. 16.

tipos:

- a) **COMUNICACION DIRECTA:** Aquella en que los individuos la realizan "cara a cara", llamada también interpersonal.
- b) **COMUNICACION INDIRECTA:** La cual se realiza a través de instrumentos comunicativos, tales como el teléfono, el telégrafo, la radio, la televisión, etcétera.
- c) **BILATERAL O RECIPROCA:** Tiene como característica el poder conocer con facilidad la respuesta que produjo; -- ejemplo: una conversación "cara a cara".
- d) **UNILATERAL:** En este tipo existen pocas posibilidades de conocer de inmediato la respuesta que produjo; ejemplo: una conferencia, una película, etcétera.
- e) **PRIVADA:** Es aquella que se dirige a un reducido y seleccionado grupo de personas; ejemplo: una clase, una conferencia a instructores de una determinada empresa, etcétera.
- f) **PUBLICA:** Va dirigida hacia un amplio número de personas hacia un sector desconocido, en ocasiones. Ejemplo: un programa de televisión, un artículo periodístico, etcétera.

Resulta importante señalar que en cualquier forma de comunicación pueden presentarse tres de los tipos mencionados, como máximo.

1.6. BARRERAS DE LA COMUNICACION.

Si bien es cierto que, con la evolución del hombre se ha desarrollado también el proceso de comunicación, no se puede --

negar que también va a emerger, en forma considerable, ese "algo" que viene a interrumpir este proceso, y que va a conocerse como Barreras de Comunicación, que posibilitan la incomunicación y que dan paso a la interferencia.

Se llama Interferencia a todo aquello que, situado entre emisor y receptor, produzca algo que afecte a la fidelidad del mensaje transmitido.

Son interferencias: el ruido, las condiciones no apropiadas de luz, la defectuosa colocación del emisor y del receptor, etcétera. Las interferencias pueden ser de dos clases distintas:

- a) Las que afectan a la comunicación en la parte externa.
- b) Y otras que tienen que ver con el interior de los individuos que toman parte en el acto comunicativo.

Partiendo de lo anteriormente citado, puede clasificarse a las Barreras de la siguiente manera:

BARRERAS FISICAS: Tales como la distancia, el exceso o la pobreza de luz, el ruido de algún vehículo, las tormentas eléctricas.

BARRERAS FISIOLÓGICAS: Dentro de las cuales tenemos las alteraciones orgánicas, un mal funcionamiento de los sentidos, deficiencias visuales y/o auditivas, etcétera.

BARRERAS PSICOLÓGICAS: Que son las emociones, las actitudes y los prejuicios.

BARRERAS DE SIGNIFICADO O SEMANTICAS: Se dan cuando en la comunicación, los símbolos que maneja el emisor no significan lo mismo para el receptor. Cualquiera de las barreras señaladas

origina la incomunicación; ésta puede traer como consecuencia - el aislamiento, la ambigüedad y la disonancia; esto puede deberse al desconocimiento de la información por parte de los interlocutores; inoportunidad, falta de veracidad en la información que se maneja, e inadecuada selección de medios de comunicación entre otros.

1.6.1. R U I D O .

El ruido dificulta y en ocasiones no permite la retroalimentación, generando un problema en toda relación que efectúa - el individuo, ya que si la comunicación es deficiente, y aún - más si es nula, los problemas suelen ser de mayor grado de dificultad.

El bloqueo parcial o total de un mensaje que ha sido transmitido, va a ser provocado por un ruido, una deficiencia o un error, atrofiando, de esta manera, la efectividad de la comunicación.

Estamos acostumbrados a pensar en el ruido como en algo -- que distrae. En la teoría general de la información se define - al ruido como: "Todo aquello que impide, empobrece, hace confuso, interrumpe, fragmenta, deforma o altera el mensaje o contenido". (17).

Podríamos ampliar el significado que se tiene del ruido, -

(17) Compañía de Luz y Fuerza del Centro, FORMACION DE INSTRUCTORES, 3a. Edición, Impresiones de Relaciones Industriales L y F, México, 1986 pág. 20.

para incluir a todos los factores que reducen la efectividad de la comunicación.

El ruido puede originarse en el emisor, en el receptor, o, bien, en el vehículo o canal.

1) Proviene del emisor cuando:

- a) Desconoce el mensaje o, bien, tiene un conocimiento ambiguo de éste.
- b) Por falta de interés en el mensaje a ser emitido.
- c) Cuando posee datos incompletos o desordenados.
- d) Cuando utiliza un lenguaje distinto al del receptor, o

por cualquier otro problema de lenguaje.

2) El ruido se origina en el Receptor, y puede deberse a:

- a) Incapacidad para concentrar su atención.
- b) Falta de interés en el mensaje a recibir.
- c) Carencia de conocimientos sobre el tema a que se refiere el mensaje.

También va a originarse cuando el mensaje no ha sido codificado convenientemente, cuando se carece de un orden o secuencia adecuada; o bien, puede ser por:

- Mala impresión del comunicado.
- Ortografía defectuosa.
- Escrito confuso o ilegible.
- Pronunciación defectuosa.
- Interferencia de algún agente extraño al proceso.
- Ruidos del ambiente.

Todo esto traerá como consecuencia incontrolable: La dis--

torsión de la información.

1.6.2. DISTORSION DE LA INFORMACION.

Los individuos se relacionan con su medio ambiente a través de sus sentidos, y las sensaciones son interpretadas de modo diferente por cada persona.

Las experiencias que el individuo va teniendo, conforman un marco de referencia (valores, esperanzas, intereses, etcétera), lo que condicione su actitud ante el mundo: La actitud, es una predisposición para aceptar o rechazar lo poco o lo mucho que pueda ser comunicado; y lo más importante de esto estriba en que lo comunicado puede, sin embargo, ser entendido.

Ahora bien, la forma peculiar de codificar y decodificar mensajes se ve alterada, en primera instancia, por el individuo mismo, lo cual vendrá a modificar la percepción de información, y si a ello aunamos el que la interpretación se basa no sobre datos concretos, sino sobre la supuesta significación que cada individuo da a esta información, entonces, podrá observarse que como resultado vendrá a modificar, alterar, distorsionar y manipular la información antes de ser captada por otros.

En resumen, puede decirse que la distorsión de la información ocurre cuando el significado inicial de los datos se altera durante su trayecto hacia el receptor, por los factores sociales, culturales, técnicos, políticos, etcétera, o bien, en el receptor, por interpretaciones personales que alteren en un momento dado la comunicación que se busca efectuar.

Puede, entonces, percibirse que existe la incomunicación - cuando el significado del mensaje que ha sido enviado por el -- emisor no corresponde al significado que puede captar el receptor.

Así, pues, cuando transmitimos algún mensaje, nuestra in-- tención debe fundamentarse en que éste sea recibido y conocido por el receptor, con un significado igual o semejante al que -- tiene para nosotros como emisores; es decir: que llegue íntegro sin modificación alguna. Para lograrlo, se puede hacer uso de - alguna de las técnicas que eliminan el ruido.

1.7. TECNICAS PARA ELIMINAR EL RUIDO.

De lo anteriormente expuesto, puede afirmarse e insistir - en la importancia de participar de una adecuada comunicación, - evitando, así, la distorsión de ésta; puesto que es la comunica-- ción una acción fundamental que hace posible y comprensible la interacción de los individuos, que debe significar, además, el empuje, la instancia a hacer más y más factible la comunicación rompiendo, por así decirlo, las barreras que hasta entonces po-- sibilitan la incomunicación.

Algunas técnicas que ayudan a la eliminación de las barre-- ras son las que a continuación se mencionan:

1.7.1. EVITACION DE PREJUICIOS.

Para que se establezca una comunicación eficiente, debe -- existir una similitud de códigos. Una vez que existe similitud en los códigos que son utilizados por el emisor como por el re-

ceptor, de esta manera se efectúa la aclaración de conceptos, - el dominio y conocimiento de sus diferentes marcos de referen--cia, a fin de evitar la aparición de barreras de comunicación.

Para reiterar la importancia de una adecuada comunicación, a continuación se menciona algunos elementos importantes:

- Transmitir el mensaje en forma clara y objetiva; esto es que cuando se desea hacer partícipe a los demás de nuestros pen--samientos, se haga siempre de manera sencilla, objetiva y con - propiedad.

- Saber escuchar; que consiste no solamente en la disposi--ción para oír, sino en tratar de comprender lo que se recibe, y así poder relacionarlo con los conocimientos que se posee, con la forma de pensar y con la conducta, la cual debe ser dirigida conforme a la comunicación que ha sido recibida.

Con lo anteriormente expuesto, puede decirse que cuanto -- más abstracto sea el mensaje, tanto mayor será la probabilidad de que exista una mala interpretación de parte de quien envía - el mensaje, así como de parte de quien lo recibe.

Ahora bien, se ha puesto de manifiesto, desde el inicio de este trabajo, la importancia de la comunicación dentro de todas las actividades que el hombre realiza, así como dentro de todos los procesos sociales; luego, entonces, resulta válido conside--rar que la comunicación es y deberá ser siempre un elemento in--dispensable para todos los Trabajadores Sociales, y en especial el que actúa como educador social y que, por lo tanto, requiere recibir y transmitir ideas, informaciones o actitudes entre las

personas, con la finalidad de motivar para la participación en pro del beneficio social, en cualquiera de las áreas laborales que conciernan a la profesión.

CAPITULO II

**"EL TRABAJADOR SOCIAL EN UNA INSTITUCION DE
ENSEÑANZA MEDIA BASICA"**

2.1. ASPECTOS GENERALES DE LA EDUCACION SECUNDARIA EN MEXICO.

La Escuela Secundaria, conjuntamente con los niveles de -- Preescolar y Primaria, constituyen la unidad de servicio público que ofrece educación general básica. La educación media (secundaria) en nuestro país, presume de ser formativa e informativa; formativa, por su preocupación en ayudar al estudiante a su realización plena como persona, e informativa, por las características especiales que le otorgan al educando los planes de estudio que contempla esta Institución.

En México, la educación secundaria, como tal, se inicia a finales de 1927 y tiene como pionero, y como uno de los más -- fuertes pilares, al profesor Moisés Sáenz Garza.

Ahora bien, la organización de las escuelas secundarias en nuestro país, resulta ser igual para todas, en términos generales; sólo existen diferencias de orden administrativo interno. Así, pues, existen tres sistemas que ofrecen oficialmente este tipo de educación: a) La Federación, b) El Estado y c) El Particular o Privado. Para fines de este trabajo, se hará referencia única y exclusivamente a la Federación, ya que la escuela secundaria en la cual se efectuará esta investigación, pertenece a -- este sistema.

Actualmente, la escuela secundaria cumple con dos funciones:

- a) Para unos, es el término de sus estudios, ya que, por --

diferentes razones, no podrán seguir estudiando.

b) Función de tránsito, para aquellos que seguirán estudiando, incorporándose, en forma posterior; a otros sistemas de educación media-superior.

Ahora bien, la secundaria "Necaxa" pertenece al sistema general y de la Federación, para su organización y funcionamiento se encuentra establecida y reglamentada de acuerdo con el modelo estructural que la Secretaría de Educación Pública ha elaborado para todas las escuelas de enseñanza media en el país; de tal forma que, al igual que las demás, la secundaria "Necaxa" - comprende el establecimiento de las siguientes áreas:

1) AREA EDUCATIVA. Esta se encarga de efectuar la planeación y organización de las actividades, abarcando los aspectos técnico-pedagógicos y administrativos que se requieren para integrar los servicios escolares, con el propósito de lograr los objetivos que han sido establecidos en materia educacional. Está integrada por el Director y el Subdirector, quienes coordinan y se auxilian del Consejo Técnico Escolar, (en cuanto a los elementos que lo conforman y las funciones que realiza, ello será tratado en forma posterior).

2) AREA DE SERVICIOS DOCENTES. Se encarga de desarrollar - los planes y los programas de estudio vigentes, de la evaluación del aprendizaje de los educandos, y de organizar y participar en las reuniones de academia, las que estarán integradas -- por el personal de cada área respectiva. La escuela secundaria federal "Necaxa" cuenta con tres maestros, en cada una de las -

siguientes áreas: Matemáticas, Español, Inglés y Ciencias Naturales. El área de Ciencias Sociales se encuentra formada por -- cuatro maestros. En el área de Tecnología se cuenta con seis -- maestros, que atienden cuatro talleres; un maestro atiende el -- área de Educación Física y dos maestros forman el área de Educación Artística.

Se incluye, también, el personal docente, al cual se le -- han asignado comisiones especiales que apoyan el servicio educativo, tales como: asesores de grupo, coordinadores de talleres y jefes locales de materia.

3) AREA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA. Su campo de acción abarca la prestación coordinada de diversos servicios, -- que, junto con la labor académica, propician el desarrollo integral de los educandos, ya sea por el estudio de las características físicas, psicológicas y sociales de los mismos, o a través de actividades que promuevan una mejor integración individual y grupal de los alumnos con el medio ambiente en que se desenvuelvan. Asimismo, auxilia directamente, en las actividades encaminadas a establecer y a conservar el buen comportamiento y la armonía escolar. Esta área está integrada por un Orientador Educativo y Vocacional, una Trabajadora Social y tres Prefectos.

AREA DE SERVICIOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS. Se encarga de realizar las actividades correspondientes al control interno de personal administrativo; proporciona los servicios, tanto de oficina y de intendencia, que se requiere para el buen funcionado

miento del plantel, como de adquisición y manejo de los recursos financieros y material que han sido asignados al mismo. Esta área está integrada por el Contralor, cinco Oficiales Administrativos, el Velador y cuatro personas que realizan las actividades de conserjería e intendencia.

2.2. CARACTERISTICAS GENERALES DE LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL "NECAXA".

De manera general, este apartado pretende proporcionar algunas características de la Escuela Secundaria Federal "Necaxa" de la que puede decirse que es una Institución en la cual se conjugan, equilibradamente los esfuerzos y los intereses de varios sectores; Maestros, Alumnos y Padres de Familia.

Se encuentra ubicada en la sierra norte del estado de Puebla, en la comunidad de Tenango, municipio de Huauchinango, -- Pue.

En cuanto a la población estudiantil que conforma el plantel, se considera que es bastante heterogénea, en diversos aspectos, como lo son: el económico, el cultural y la situación familiar.

La edad de los alumnos de esta escuela fluctúa entre los 12 y los 16 años. El total de la población estudiantil es de 415 hombres y 388 mujeres aproximadamente, lo cual nos da un total de 803 alumnos, que laboran en dos turnos: matutino y vespertino.

Al hacer referencia al aspecto económico, podemos citar -- que se cuenta con alumnos cuyos respectivos padres son campesinos, o servidores domésticos, u obreros, o comerciantes, o profesionistas; predominando las tres primeras clasificaciones.

ASPECTO CULTURAL: Referente a este aspecto, se presentan -- también marcadas diferencias, prevaleciendo en la mayoría de la población un nivel cultural medio-bajo, con una inclinación mayor hacia el bajo, y cuya falta de la información más elemental repercute, en gran medida, en los alumnos.

SITUACION FAMILIAR: En este renglón también existen muchas discrepancias en cuanto a las relaciones familiares, encontrándose núcleos que van desde una integración plena, hasta una desintegración total. También existen familias mixtas, entendiéndose por esto, la formación de familias con elementos que provienen de otra familia, ya formada con anterioridad.

2.2.1. OBJETIVOS GENERALES. Como se señaló anteriormente, la secundaria "Necaxa", responde al modelo señalado por la Secretaría de Educación Pública para escuelas de enseñanza media, y para ello deberá cumplir con ciertos objetivos generales, -- Así, pues, el objetivo primordial, a partir del cual surgen muchos otros, es:

- Promover el desarrollo integral del educando, como un -- ser individual y social, para que emplee en forma óptima sus capacidades, en beneficio propio y en el de su comunidad.

Entre otros objetivos, puede señalarse los siguientes:

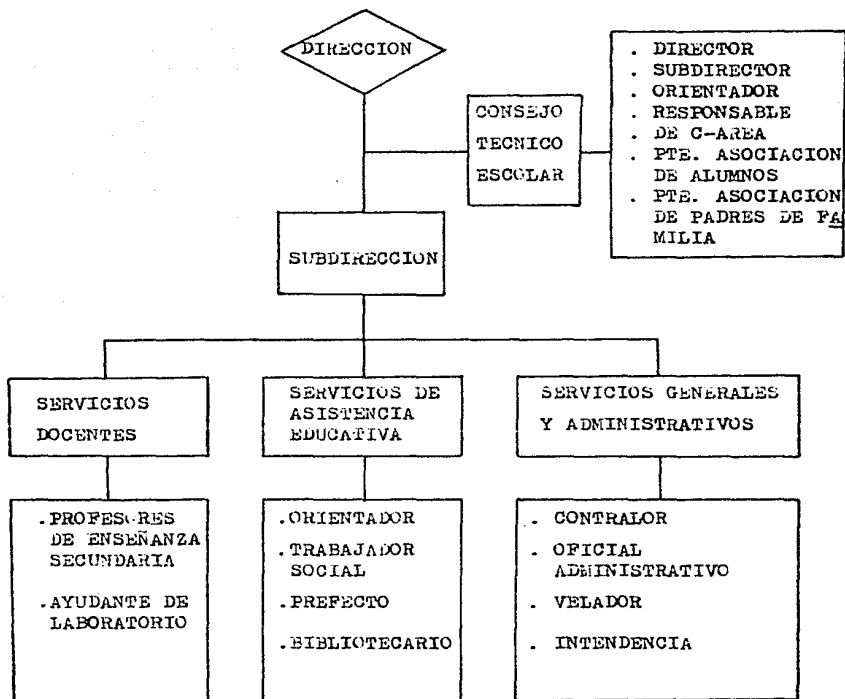
- Proporcionar al alumno una formación integral, que le -- permita continuar sus estudios del nivel inmediato superior, o bien, incorporarse a la vida productiva.
- Contribuir a la promoción y conservación de la salud, -- tanto física como mental del educando.
- Buscar alternativas que propongan opciones convenientes para mejorar el servicio educativo, así como para la resolución de problemas que pudieran presentarse en la comunidad escolar.
- Proporcionar en forma integrada los servicios que con-- tribuyan al mejor aprovechamiento escolar de los educandos. (18)

2.2.2. ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO. Para que la escuela secundaria cumpla con sus objetivos, es menester que el personal responsable del servicio de educación secundaria, dentro de su ámbito de acción se encuentre bien organizado, de tal forma que su funcionamiento resulte eficaz.

El siguiente organigrama (19), muestra la organización de la Escuela Secundaria Federal "Necaxa":

(18) S.E.P. Manual de Organización de la Escuela de Educación - Secundaria. México, 1987. pág. 5

(19) Ibid. pág. 10



En cuanto a las funciones principales de cada uno de estos elementos, puede señalarse las siguientes:

DIRECCION:

- Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades -- académicas, de asistencia educativa, administrativas y - de intendencia del plantel.
- Determinar y establecer las políticas de operación para el logro de los objetivos del plantel.
- Vigilar el cumplimiento del plan, programas de estudio, reglamentos y disposiciones que rijan el servicio.
- Realizar, ante los organismos o autoridades correspon---dientes, las gestiones conducentes que permitan dotar al plantel tanto de los recursos humanos y materiales, como de los servicios necesarios para el cumplimiento de sus labores.
- Vigilar la aplicación del presupuesto y presentar, ante las autoridades educativas correspondientes, la documen---tación comprobatoria de los gastos.
- Propiciar un ambiente agradable de trabajo para el mejor desarrollo de las labores del plantel.
- Establecer y mantener comunicación permanente con la co---munidad escolar, con el propósito de que esté informada de las disposiciones que norman las labores del plantel y de lograr su participación consciente y corresponsable en las tareas educativas.
- Vigilar la utilización, aprovechamiento y conservación -

- de todos los recursos con que cuenta el plantel.
- Promover la realización de actividades culturales, deportivas y recreativas, que coadyuvan al desarrollo integral de los educandos.
 - Evaluar permanentemente las distintas actividades escolares y mantener informadas a las autoridades educativas acerca del funcionamiento del plantel.

CONSEJO TECNICO ESCOLAR:

- Auxiliar a la dirección de la escuela en la planeación, programación, realización y evaluación de las actividades educativas que se desarrollen durante el año escolar.
- Proponer opciones convenientes para mejorar el servicio educativo.
- Sugerir a la dirección estrategias para resolver problemas educativos de la comunidad escolar.
- Auxiliar a la dirección en la evaluación periódica del trabajo escolar, con la finalidad de reforzar o reorientar el proceso educativo.

SUBDIRECCION:

- Auxiliar a la dirección en la administración de los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta el plantel, así como informarle de las necesidades que existan al respecto y proponerle las medidas para subsanarlas.
- Registrar la asistencia, la puntualidad y el comportamiento del personal escolar, e informarlo permanentemente

te a la Dirección.

- Proponer la realización de actividades culturales, deportivas y recreativas.

SERVICIOS DOCENTES:

- Impartir la educación secundaria conforme a los objetivos de la misma, al plan y programas de estudio, así como a las leyes, normas, reglamentos y disposiciones educativas vigentes.
- Colaborar con las autoridades de la escuela en la observancia de las disposiciones que se den para cumplir con la tarea de formación de los educandos y para el buen funcionamiento del plantel.
- Planear técnicamente la labor docente de acuerdo con los avances educativos, propiciando la iniciativa de los educandos para que, junto a la adquisición de conocimientos desarrollen sus capacidades, hábitos y aptitudes.
- Presentar a la subdirección de la escuela, el programa anual de actividades extraescolares, requeridas para el cumplimiento del plan y de los programas de estudio.
- Integrar los registros e informes necesarios para informar acerca del aprovechamiento y de la conducta de los educandos.

SERVICIOS DE ASISTENCIA EDUCATIVA:

- Coadyuvar en las labores docentes para alcanzar en forma óptima los objetivos de la educación secundaria.
- Atender al alumnado con el objeto de orientarlo, conside

- rando sus intereses y necesidades, y propiciando el desarrollo de sus aptitudes y capacidades.
- Realizar estudios orientados a identificar las causas -- que efectúan el aprovechamiento y el comportamiento de -- los alumnos, y proponer las soluciones psicopedagógicas convenientes.
 - Promover la realización de las actividades extraescolares que apoyen la labor educativa.
 - Planear, desarrollar y evaluar programas de educación para la salud en la comunidad escolar.
 - Auxiliar al personal directivo en todas las labores tendientes a vigilar tanto la asistencia y la puntualidad -- como el orden en la realización de las tareas educativas y la conservación de instalaciones, mobiliario y equipo.
 - Solicitar a la subdirección de la escuela los recursos -- materiales y financieros necesarios para el mejor cumplimiento de su labor.
 - Informar periódicamente a la Subdirección sobre el desarrollo de las actividades de servicios asistenciales que se realicen en el plantel.

SERVICIOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS:

- Realizar el registro y control de los recursos humanos -- materiales y financieros con que cuenta el plantel, conforme a las normas y los procedimientos establecidos así en los reglamentos de la institución.
- Realizar los trámites conducentes para dotar el plantel

de los recursos requeridos para su funcionamiento y desarrollo, controlando la recepción, almacenaje, conservación, distribución y empleo de los mismos.

- Elaborar y mantener actualizado el inventario de los bienes del plantel.
- Llevar a cabo el registro administrativo del personal de la escuela y las tareas relacionadas con el control escolar del alumnado.
- Proporcionar los servicios de intendencia, aseo, mantenimiento, vigilancia, mensajería y correspondencia.
- Informar periódicamente a las autoridades educativas, sobre el desarrollo de las actividades que hayan encomendado a esta área.

Este apartado fue incluido aquí, con el objeto de proporcionar un marco descriptivo de la estructura orgánica y funcional de la escuela secundaria "Necaxa", así como para propiciar la ubicación del servicio que presta el Trabajador Social dentro del mismo marco al que se ha hecho referencia.

2.3. UBICACION DEL TRABAJADOR SOCIAL DENTRO DE LA INSTITUCION.

Ya en los puntos tratados anteriormente se describía a cada una de las dependencias internas que conforman la escuela secundaria; en este punto se hará una explicación un tanto más amplia en lo que concierne a la presencia del Trabajador Social - en esta Institución.

Así, pues, se sabe ya que el trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales, que se ha fijado como objetivo primordial: El conocimiento de los problemas de la población en la que se encuentra inmerso, así como el de los recursos con que se cuenta, con el objeto de efectuar acciones planificadas que se dirijan a la educación social y a la organización de un grupo o de una sociedad determinados; todo ello, con el propósito de lograr un desarrollo y bienestar social del hombre.

En su labor profesional, el Trabajador Social se encuentra ubicado en Instituciones que tengan relación con la prestación de servicios en el campo social; de esta manera, dentro de la - escuela secundaria federal "Necaxa", se encuentra ubicado dentro del grupo de Servicios de Asistencia Educativa, delimitándose de la siguiente manera:

UBICACION FISICA: Oficinas Administrativas: Depto. de --
Orientación Educativa y Vocacional y Trabajo Social.

UBICACION ADMINISTRATIVA: Area de Servicios de Asistencia Educativa.

AMBITO DE OPERACION: Escuela de Educación Secundaria y --
área de influencia.

RELACIONES DE AUTORIDAD:

Jefe Inmediato; Subdirector de la Escuela Secundaria.

Subordinados: Ninguno

Propósitos del puesto: Contribuir al desarrollo integral -
del educando, en su proceso de adaptación al medio ambiente es-
colar, social y económico en que se desenvuelva.

Ahora bien, dentro de esta Escuela, el Trabajador Social -
tiene los siguientes objetivos generales:

- Promover el establecimiento de relaciones bilaterales en
tre la escuela y la comunidad, para que la primera cum--
pla con su objetivo fundamental, que es el de estimular
el desarrollo integral y armónico del educando.
- Colaborar en la organización y conducción de actividades
escolares tendientes a desarrollar el sentido de respon-
sabilidad social de los alumnos.
- Integrarse al equipo de responsables de la educación de
los escolares.

En relación con las principales funciones que son desempe-
ñadas dentro de esta Institución, puede observarse las siguien-
tes:

- a) Coordinar sus actividades con el personal directivo, do
cente y del área de Asistencia Educativa.
- b) Participar en la promoción, la organización y el desa--
rrollo de agrupaciones de alumnos, de campañas y de ac-

tividades y eventos que contribuyan a la formación integral de los educandos.

- c) Realizar estudios socioeconómicos de la comunidad escolar, para seleccionar candidatos a becas y, en su caso, efectuar los trámites correspondientes para el otorga-- miento de las mismas.
- d) Realizar las visitas domiciliarias que sean necesarias para la prestación eficientes de sus servicios, previa autorización de la dirección de la escuela.
- e) Llevar a cabo investigaciones en torno a las activida-- des y los eventos socioculturales de la comunidad, y - promover, cuando proceda, la participación de los alum-- nos en los mismos.
- f) Participar en el asesoramiento que se ofrezca a los pa-- dres de familia, para el tratamiento adecuado de los - problemas de sus hijos.
- g) Propocionar los datos necesarios para complementar la - información que esté contenida en las fichas individua-- les de los alumnos.
- h) Promover la comunicación de los padres de familia o de los tutores con sus representantes ante la escuela.
- i) Analizar las causas que influyen en los educandos de - mal comportamiento o con problemas de adaptación, impun tualidad, inasistencia, reprobación y deserción escolar, para orientarlos de tal manera que puedan superar sus - deficiencias o, bien, agotados los recursos canalizar--

los a instituciones especializadas.

- j) Contribuir al fortalecimiento de la comunicación, así como al de las relaciones humanas entre todos los integrantes de la comunidad escolar.
- k) Todas las actividades deberán estar integradas en un plan de trabajo, el cual será efectuado en cada ciclo escolar, y en el que se especifique, las actividades que serán coordinadas con otras instituciones o con otros profesionales.

Las antedichas son algunas de las actividades que podría realizar el Trabajador Social en la escuela; cabe aclarar que no existen limitantes en este rubro, de tal forma que, de acuerdo con las necesidades de cada circunstancia, podrán modificarse, o bien, generar algunas otras que se consideren más funcionales.

2.4. EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO EN LA INSTITUCION.

Indiscutiblemente, para que los objetivos propuestos se cumplan de manera óptima, se requiere que la labor a realizarse funcione con las características de un grupo del que forman parte las diversas disciplinas con las que cuenta la escuela, puesto que la función educativa es una tarea sumamente importante; tarea que debe ser realizada asumiendo actitudes profesionales, con la participación directa de variados elementos.

En este sentido, el reto no sólo se plantea al Trabajador Social, sino a todos los profesionales, cuya visión rebase los marcos de la acción profesional burocratizante; que debe ser enfrentada asumiendo el compromiso de caminar en comunión, para - el logro de los objetivos propuestos.

De ahí la necesidad de trabajar en equipo y deslindar responsabilidades, a fin de lograr el pleno y adecuado desarrollo integral del adolescente, haciendo también partícipe de ello a la comunidad escolar. Por ejemplo: le cabe al maestro la conducción del proceso enseñanza-aprendizaje; al psicólogo, la detección de problemas de aprendizaje, atendiendo los trastornos emocionales que inciden en éste; al trabajador social le corresponde detectar y atender la problemática social que incide en el - aprendizaje y proponer alternativas de acción que tiendan a la resolución de ésta. Resulta de suma importancia señalar aquí -- que el trabajador social no es simplemente ejecutor o instrumento de lo que otras profesiones elaboran, sino que viene a formar parte fundamental del equipo interdisciplinario.

Ya anteriormente pudo señalarse que en la escuela secundaria se conjugan los tres elementos que, uniendo esfuerzos e intereses, cumplirán el objetivo. Si bien es cierto que uno de -- estos elementos es la escuela, es importante recordar que ésta se conforma con una gama de diversos elementos, los cuales conforman un equipo interdisciplinario.

De esta manera, el Trabajador Social, al igual que todo -- profesionalista, trabajará integrado en equipos interdisciplina--

rios y multidisciplinarios, donde su labor fundamental será la de formar el nexo entre el equipo y la comunidad escolar.

Ahora bien, el trabajo del equipo interdisciplinario en el cual se ubica el Trabajo Social, va a darse con los demás elementos que forman el grupo de servicios de asistencia educativa, y que son el orientador educativo vocacional y los prefectos, -- así como la parte directiva, aunque es importante mencionar que se establece una permanente comunicación con todo el personal -- que conforma la planta educativa, e indiscutiblemente, con el -- alumno y con los padres de familia, en los cuales se centra el trabajo y la acción del Trabajo Social, puesto que éste se presenta como un servicio educativo complementario que la escuela secundaria ofrece al educando, con la intención de ayudarlo en su tarea educativa y a la vez estimularlo para buscar alternativas de solución a la problemática que enfrenta.

Ahora bien, la relación del Trabajador Social con los demás elementos del equipo, en la escuela mencionada, se da en -- los siguientes términos:

T.S. - NIVEL DIRECTIVO: Indudablemente, la relación y la -- permanente comunicación con este nivel resulta importantísimo, ya que todo plan o programa de actividades que surja del departamento de trabajo social, para su apoyo y aprobación tendrá -- que ser presentado (y, en ocasiones, elaborado) en conjunto con la dirección y la sub-dirección.

T.S. - DEPTO. PREFECTURA: Teniendo la prefectura como funciones específicas las de vigilar y orientar a los alumnos para

que éstos cumplan, con responsabilidad y convencimiento, tanto con el reglamento escolar, como con las disposiciones y medidas que señalen las autoridades, y para que desarrollen actitudes y hábitos que contribuyan a su formación integral. Puede observarse que su función se encuentra en conexión con el departamento de Trabajo Social, cuyo objeto de trabajo y estudio es el educando y su formación integral; así, pues, el prefecto deberá colaborar con este departamento en el desarrollo de algunos programas que se ofrecen a los alumnos, y que, de esta manera, pueden efectuarse de manera funcional.

T.S. - CUERPO DOCENTE: Para hablar de esta relación, es importante señalar que, anteriormente, el trabajador social era ubicado dentro de la escuela secundaria como un elemento más, que se incorporaba a las filas del personal de la institución, ya que el ámbito de acción de esta disciplina no estaba determinado en su justa dimensión, y solamente se tenía un vago conocimiento de los alcances de la misma. Por ello es que fue necesario elaborar un programa de actividades, en el cual fue definido, de manera concreta, el rol del Trabajador Social, así como sus alcances y sus limitaciones. En base a esto, el personal docente ha aceptado colaborar en el programa que es presentado, puesto que así podrán ser deslindadas ciertas responsabilidades y funciones que se venía realizando, y cuya competencia es del Trabajador Social; de aquí que la relación y comunicación se efectúe de manera continua, puesto que son los maestros quienes, en numerosas ocasiones, actúan como el conducto por medio del -

cual se canalice la problemática de los alumnos.

T.S. - ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL: Una de las disciplinas con la que más fuerte relación tiene el trabajo social, es la orientación educacional; ya que ambas disciplinas, en esencia, contribuyen a establecer o reestablecer el equilibrio armónico en el desarrollo de la personalidad del educando, detectando en el entorno de éste, la problemática familiar y/o social que afecta, en alguna manera, su desarrollo integral dentro de la institución.

Si se concibe al Trabajo Social como la disciplina que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada de forma tal, que sean capaces de superarla, entonces, la Orientación Educativa Vocacional, puede ser definida como el proceso institucionalizado de diagnóstico, pronóstico y acciones psicopedagógicas de atención, ayuda y asesoría, que se brinda a los escolares para resolver aquellos problemas que no pueden resolver con los procedimientos comunes para la mayoría de los alumnos, con el fin de que aprendan a resolverlos por sí mismos.(20)

Considerando, entonces como punto de partida la aseveración dada, puede decirse que ambas disciplinas comparten tanto objetivos como acciones a realizar, es decir: existe un vínculo

(20) Bustillos Parra, César, et al.: "Análisis de la Teoría y práctica de la Orientación Vocacional", Tesis Profesional, Escuela Normal Superior Federal, Veracruz, Ver., 1983, pág. 13.

tal, que en muchas ocasiones es necesario trabajar en forma con junta; así, pues, puede decirse que son disciplinas afines, y - aún, más, podrían ser concebidas como diádicas.'

Ahora bien, cabe señalar que en la escuela secundaria federal "Necaxa", ambas disciplinas han unido sus esfuerzos para -- contribuir, en forma honesta y profesional, a la formación inte gral del educando, sin perder de vista la perspectiva de su in- terrelación social, y así, poder complementar mecanismos de so- lución de manera más viable y eficiente. De esta manera funcio- na dentro de la institución lo que se ha dado en llamar Departa mento de Orientación Educativa Vocacional y Trabajo Social.

Este Departamento elaboró y presentó su propio Plan de Tra bajo, en el cual se desarrollan diversos programas que llevan - al cumplimiento de los objetivos de la Institución y de estas - disciplinas.

2.5. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO.

En nuestra vida diaria nos comunicamos muy frecuentemente y entonces, existe la certeza de que cuando se persigue un fin

' Diada. Pareja de dos seres o cosas, estrecha y especialmente vinculadas entre sí.

Se utiliza este término para hacer referencia a la estrecha y necesaria relación entre ambas disciplinas.

de interfez mutuo, es necesario mantener abiertos los canales de comunicaci3n para llegar a acuerdos satisfactorios. As3, -- pues, el grupo es el medio ideal para la comunicaci3n; puesto -- que por medio de ella, puede explicarse todo proceso. De ah3 la importancia que reviste la comunicaci3n en el equipo interdisci plinario.

De aqu3 que deba considerarse a la comunicaci3n educativa como determinante fundamental, como recurso estrat3gico del desarrollo, ya que debe ser esta comunicaci3n una pr3ctica que -- permita crear y compartir, saber compartir, prop3sitos comunes y orientar acciones; pero es necesario aclarar que no se trata de que todos sean profesionales de esta disciplina (comunica---ci3n), sino que se trata de ser capaces de recibir y transmitir informaci3n en forma oportuna, veraz y pertinente, y de partici par en el proceso. La comunicaci3n no es concebible sin el contenido o la informaci3n que se va a transmitir; 3sto es el mensaje.

Debe considerarse, adem3s, que no s3lo se trata de poseer y transmitir informaci3n. La informaci3n se transmite a trav3s de lenguajes, y si 3stos no se adaptan a la manera de percibir del interlocutor, el mensaje puede perderse, parcial 3 totalmen t3.

Por otro lado, el mejor funcionamiento del proceso de comu nicaci3n va a darse, pero se requiere, ante lo complejo de esta tarea, la conjugaci3n de esfuerzos interdisciplinarios; as3, el equipo educativo, para aceptar l3 responsabilidad que le compe-

te tal proceso y colaborar en su desarrollo idóneo, no sólo requiere de la información sobre el mismo, sino su sensibilización para actuar como emisor o como receptor, pues sólo así encontrará natural su acción, y esta tarea es propia del quehacer profesional del Trabajador Social.

Entonces, si la comunicación es una acción participativa, mutua de experiencias y estímulos de individuos situados en medios o sistemas diferentes, pero en base a elementos o conocimientos comunes, el trabajo participativo, en el que la idea de equipo determina la naturaleza de la acción, en todo momento estará encaminada a conseguir óptimos resultados en el logro de los objetivos de aprendizaje que se pretenda.

Puede observarse que en el trabajo que se realiza en equipo, se está constantemente enviando y recibiendo mensajes, aun cuando a veces se haga de manera consciente; pero suele ocurrir que se realice también inconscientemente, es decir: que no pueda percatarse de ello.

Y un mensaje no intencional puede ser tan elocuente como una comunicación hecha con toda claridad y propósito.

De esta manera se enfrentan dos dificultades que son frecuentes en la comunicación, en el trabajo de equipo:

- a) A veces se transmiten dos mensajes al mismo tiempo, y pueden ser contradictorias.
- b) En ocasiones, aunque la comunicación sea consciente, se producen falsos mensajes, en los que puede haber distorsión, o bien, se puede producir confusión, tanto en el

emisor como en el receptor.

Por lo anteriormente señalado, puede observarse qué tan importante resulta ser la comunicación eficaz y adecuada dentro -- de toda la labor que realiza el equipo educacional, teniendo -- presente que la base de toda comunicación tiene que ser el res-- peto para todo ser humano y el respeto al proceso mismo de comunicación, teniendo a una comunicación participativa y democrática que promueve la reflexión y la acción.

Hasta aquí hemos intentado presentar tanto lo complejo del proceso de comunicación, como la importancia que reviste dentro del trabajo interdisciplinario, que se efectúa en la Escuela Secundaria Federal "Necaxa". En contraposición a ello, existe la posibilidad de que se encuentren también algunas figuras que generen ciertos problemas, los cuales impidan, a su vez, la ade-- cuada comunicación. En consecuencia, se pretende realizar el -- trabajo de campo que aborde esta problemática.

CAPITULO III

"NECESIDADES DE COMUNICACION QUE FUERON DETECTADAS
EN LA INSTITUCION"
(INVESTIGACION DE CAMPO)

3.1. JUSTIFICACION.

Para que una investigación adquiera la consistencia debida, es necesario que dicha investigación se lleve al terreno de los acontecimientos mismos; de esta manera, y sólo así, podrán despejarse las incógnitas que se plantean.

Tomando como referencia el marco teórico expuesto, se pretende que la presente investigación evidencie las necesidades de comunicación en torno a las relaciones interpersonales con todos los elementos que participan en el hecho educativo. Por otro lado, pretende también proponer algunas alternativas que minimicen este problema. Dicha investigación tendrá como universo de trabajo a la Escuela Secundaria Federal "Necaxa" y su entorno inmediato, entendiéndose como éste a los recursos humanos directamente vinculados con el proceso educativo.

Sin una comunicación adecuada no es posible ninguna comprensión entre los hombres, de ahí la importancia de este proceso, que sirve de eje para que todo proceso y/o actividad que desarrolle el hombre pueda ser efectuado sin problema alguno.

Es a través de la comunicación, que cualquier proyecto de desarrollo adquiere vigencia y se ubica en la trama social.

Así, pues, la comunicación es una estrategia totalizadora que organiza y pone en juego un conjunto de recursos (humanos, materiales, técnicos, etcétera), para alcanzar fines deseables y posibles en sociedad; que normen, que den lineamientos y señalen acciones viables a desarrollar.

Va a requerirse, entonces, de estrategias educativas que permitan al personal que se dedica a prestar los servicios educativos (Trabajador Social y Orientador, principalmente), descubrir mejores formas de apoyar el trabajo de las otras áreas que comprenden la comunidad escolar y lograr conjuntamente el óptimo nivel de eficacia en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

Ahora bien, el trabajo social como disciplina de influencia en la vida social, requiere de una interpretación adecuada de las condiciones psicológicas y culturales de un grupo social o sociedad. En cuanto al rol del trabajador social, dentro de esta Institución educativa, es muy amplio; los conocimientos teóricos, las habilidades en el manejo de las relaciones humanas, las experiencias en el tratamiento de casos y en el manejo de técnicas grupales, lo capacitan para trabajar a un buen nivel profesional.

Ante este panorama, y de acuerdo con el perfil profesional del Trabajador Social, dadas sus características de influencia social, se amplía su radio de acción, llevándolo al terreno de la comunicación humana, donde su quehacer en este renglón es de vital importancia para contribuir al logro de los objetivos que se plantea la educación en nuestro país.

3.2. OBJETIVOS.

Los objetivos que se pretende alcanzar en esta investigación de campo, son los siguientes:

- Conocer las deficiencias del proceso global de comunicación, dentro de la Escuela Secundaria Federal "Necaxa".
- Proponer alternativas viables que nos ayuden a lograr el mejor desarrollo del proceso de comunicación en la Escuela Secundaria Federal "Necaxa".

3.3. HIPOTESIS.

La hipótesis que guiará el desarrollo de esta investigación contempla que:

Los problemas que trae como consecuencia la incomunicación pueden ser contrarrestados por el Trabajador Social, a través de una promoción bien planeada.

3.4. SELECCION Y APLICACION DE TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.

No se desconoce las dificultades que entraña el trabajo de campo, ni tampoco se puede hacer a un lado la aseveración de -- que esta investigación se cumple, fundamentalmente a través de observaciones, entrevistas y encuestas, que serán aplicadas a las diferentes muestras elegidas.

Así, pues, con base en el esquema propuesto, y mismo que -- ha venido guiando esta investigación, la selección y aplicación de técnicas que permiten la obtención y recolección de la información, y que además ayudarán a la comprobación de la hipótesis planteada, son las siguientes: la observación, la encuesta y el muestreo probabilístico.

En lo que se refiere a la observación, puede decirse que se utilizó tanto la no participativa como la participativa, y puesto que ésta no consiste sólo en la materialidad de participar en los acontecimientos del grupo investigado, sino que, además, el observador llegue de tal manera, a ser una figura familiar y, sobre todo, aceptada en el medio, está fuera de duda -- que es más fácil ser observador no participante, que su opuesto. Sin embargo, también se pudo echar mano de ésta, de tal forma que, como se explicará más adelante, una parte de la muestra representativa fueron padres y alumnos, y ahí únicamente pudo realizarse la observación indirecta.

MUESTRA: Para el desarrollo de esta etapa de la investigación, se utilizó el muestreo probabilístico.

La muestra que ocupó el rol de universo de trabajo, comprendió tres niveles: a) Personal que conforma la Institución. (40 elementos). b) Alumnos. (113). c) Padres de Familia. (un total de 151).

Es innegable señalar que estos tres elementos son considerados dentro del ámbito educativo, como los elementos básicos de la Institución escolar.

En consecuencia, para hacer referencia al primer inciso, el instrumento fue aplicado a todo el personal, debido a que no se cuenta con un número tal, que pudiera dar, así, la selección de una muestra, y que en un momento dado, peligrara la confiabilidad de la información.

Para definir la muestra de alumnos, se utilizó el muestreo

por conglomerados, recordando que a través de éste, se realiza la selección de grupos y no la individual.

Es así como se consideró, por medio aleatorio, un grupo -- por cada grado; es decir, la muestra que conforma la parte de -- alumnos se encuentra compuesta por un grupo de primer grado, -- uno de segundo grado y otro del tercer grado, que en su totalidad suman 113 alumnos.

Y en lo referente a la muestra representativa de padres de familia, se utilizó el mismo tipo de muestra que para alumnos.

Resulta importante señalar que el medio aleatorio originó que fuesen diferentes los grupos de padres, de los de alumnos; aclarando que, aunque también se encuestó a un grupo por grado, a padres de familia, éstos fueron grupos distintos de los que -- surgieron como muestra en los alumnos, obteniéndose un total de 151 padres de familia.

ENCUESTA: El instrumento que fue aplicado a la muestra que conformó el universo de la investigación, fue la encuesta. Para ello se hizo necesario el diseño del instrumento de investigación-- cuestionario, mismo que a continuación se describe.

Las preguntas que dieron forma a los cuestionarios que fueron aplicados a los tres elementos diferentes, fueron de tipo -- abierto (las cuales presentaron alternativas de respuesta a continuación de la pregunta). Cerradas, las que sólo presentaban -- dos opciones (la negación o la afirmación). De selección múltiple, en las que se presentó varias opciones al encuestado, para que seleccionara su respuesta. '

' Ver Modelos, en el anexo número 1, 2 y 3, Págs. 174 a 190.

La aplicación de la encuesta se efectuó por separado a cada uno de los tres elementos, por grupos a través de la aplicación directa y los cuestionarios tuvieron preguntas diferentes y adecuadas para cada uno de éstos.

3.5. CODIFICACION, TABULACION, PROCESAMIENTO E INTERPRETACION DE LOS DATOS.

Indiscutiblemente, dentro de la investigación, la codificación se considera un paso indispensable, entendiéndose a éste como la asignación de un número, una letra o un símbolo a cada una de las distintas alternativas de respuesta de cada pregunta. Estos números serán manejados en el procesamiento y la presentación de los resultados.

Ahora, bien, en el análisis estadístico de datos, es necesario condensar éstos, lo cual se obtiene mediante la formación de cuadros estadísticos. Para el logro de ello, se efectuó la tabulación manual; de esta manera, se realizó el recuento de los datos contenidos en los cuestionarios, mismos que fueron aplicados a la muestra elegida, procediéndose a clasificar en diversas categorías la información, para proceder al recuento y a la elaboración de los cuadros que a continuación se muestran.

CUADROS ESTADISTICOS QUE MUESTRAN LA CODIFICACION
DEL INSTRUMENTO APLICADO EL PERSONAL QUE LABORA
EN LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL "NECAXA"

C U A D R O # 1

DEFINICION DE COMUNICACION PROPORCIONADA POR EL PERSONAL
DE LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL "NECAXA"

V A R I A B L E	FR.	%
a) Medio de poder transmitir sus vivencias, y de relacionarse con los demás.	12	30 %
b) Proceso mediante el cual se transmite un mensaje (señalando los elementos).	8	20 %
c) Es un diálogo que se efectúa entre dos o más personas.	7	17.5 %
d) No respondió.	7	17.5 %
e) Desconocimiento sobre la definición de comunicación.	6	15 %
T O T A L E S : _	40	100%

En el cuadro # 1, puede observarse que del personal, la mayoría concibe a la comunicación como un medio de poder transmitir vivencias y relacionarse con los demás; y un menor porcentaje acierta, definiéndola como el proceso que efectúa una persona denominada Emisor hacia otra que recibe el nombre de Receptor, éste por medio de un canal.

C U A D R O # 2

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION OBSERVADA POR EL PERSONAL
DE LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL "NECAXA"

V A R I A B L E	FR.	%
a) IMPORTANTE	25	62.5 %
b) SIN IMPORTANCIA	0	
c) NECESARIA	12	30 %
d) IMPORTANTE Y NECESARIA	3	7.5 %
T O T A L E S : -	40	100 %

A la interrogante de qué tan importante se considera a la comunicación, como puede observarse predomina el aceptar la importancia que reviste y más aun considerarla necesaria.

C U A D R O # 3

ELEMENTOS QUE SE CONSIDERAN NECESARIOS PARA QUE SE
EFECTUE UNA COMUNICACION ADECUADA

V A R I A B L E	PR.	%
a) RELACIONES HUMANAS ADECUADAS	18	45 %
b) EMISOR, RECEPTOR, MENSAJE, CANAL (SINONIMOS)	11	27.5 %
c) LOS DESCONOCE	2	5 %
d) PLANEACION ADECUADA	1	2.5 %
e) NO RESPONDIO	8	2 %
T O T A L E S : -	40	100 %

La pregunta planteada pretendió que los encuestados ubicarían los elementos que conforman el proceso de comunicación, así puede observarse que sólo un 27.5 % los señala, mientras que un 45 % considera deben ser las Relaciones Humanas adecuadas.

C U A D R O # 4

LA COMUNICACION GRUPAL, MAS COMPLEJA QUE LA QUE SE
REALIZA ENTRE SOLO DOS PERSONAS.

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	25	62.5 %
b) NO	12	30 %
c) NC RESPONDIO	3	7.5 %
TOTALES: -	40	100 %

PORQUE:

a)		
. IDEOLOGIA DIFERENTE	13	32.5 %
. ES MAS FACIL CON UNA SOLA PERSONA	2	5 %
b)		
. EXISTE MAYOR RETRICALIMENTACION	3	7.5 %
. DEPENDE DEL MENSAJE	2	5 %
. EXISTIENDO LOS ELEMENTOS, EL GRADO DE DIFICULTAD ES EL MISMO	1	2.5 %
c) NO RESPONDIO	19	47.5 %
TOTALES: -	40	100 %

Con el propósito de conocer hasta qué punto se considera -- la comunicación en grupo más compleja, que acuélla que sólo se da entre dos personas, tenemos que el 62.5 % opina que ésto es verdadero, debido a que existen ideologías diferentes; el 30 % opina que no resulta ser más complicada, puesto que puede darse la retroalimentación.

C U A D R O # 5

LA COMUNICACION EN EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO

V A R I A B L E	FR.	%
a) IMPORTANTE	21	52.5 %
b) IMPRESCINDIBLE	13	32.5 %
c) INTRASCENDENTE	3	7.5 %
d) INUTIL	1	2.5 %
e) IMPCORTANTE E IMPRESCINDIBLE	1	2.5 %
f) NC RESPCNDIC	1	2.5 %
T O T A L E S : -	40	100 %

Este cuadro muestra que la mayor parte del personal de la escuela considera importante la comunicación en el desarrollo - del trabajo interdisciplinario; un menor número, el 32.5 % la - considera imprescindible; encontrándose también que un 7.5 % la concibe como intrascendente.

C U A D R O # 6

LA COMUNICACION DENTRO DE LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL
" N E C A X A "

V A R I A B L E	FR.	%
a) ADECUADA	17	42.5 %
b) INADECUADA	15	37.5 %
c) SUFICIENTE	5	12.5 %
d) NO RESPONDIO	2	5 %
e) LAS TRES FORMAS	1	2.5 %
T O T A L E S : -	40	100 %

Este cuadro señala que, para el 42.5 % del personal que labora en la Secundaria "Necaxa", la comunicación se efectúa de - manera adecuada; sin embargo para el 37.5 % es inadecuada, el - 12.5 % considera que se da en forma suficiente; y el 2.5 % señala que en diversas ocasiones se presentan las tres formas ante-

riores, puede notarse también que un 5 % no respondió esta pregunta.

C U A D R O # 7

EXISTENCIA DE FALLAS EN EL PROCESO DE COMUNICACION
DENTRO DE LA ESCUELA.

V A R I A B L E	PR.	%
a) SI	37	92.5 %
b) NO	1	2.5 %
c) NO RESPONDIO	2	5 %
T O T A L E S : -	40	100 %
PORQUE:		
a)		
. EXISTE COMUNICACION INADECUADA	10	25 %
. INTERESES PERSONALES	7	17.5 %
. IMPOSICION	3	7.5 %
. DIFERENCIA DE CARACTERES	1	2.5 %
b) NO RESPONDIO	19	47.5 %
T O T A L E S : -	40	100 %

A la pregunta: ¿Existen fallas en el proceso de comunicación dentro de la escuela?, tenemos que, 92.5% responde de manera afirmativa, señalando como causas, a la comunicación inadecuada, imposición, intereses personales y diferencia de caracteres; el 2.5% considera que no existen tales fallas, y por último el 47.5% no responde a este cuestionario.

C U A D R O # 8

PRINCIPALES BARRERAS QUE APECTAN LA COMUNICACION DENTRO DE LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL "NECAXA".

V A R I A B L E	FR.	%
a) PSICOLOGICAS	24	60 %
b) PSICOLCGICAS Y DE SIGNIFICADO	6	15 %
c) FISICAS	4	10 %
d) FISICAS Y PSICOLOGICAS	3	7.5 %
e) DE SIGNIFICADO	2	5 %
f) NO RESPONDIC	1	2.5 %
T O T A L E S : -	40	100 %

El cuadro hace alusión a las principales barreras de comunicación que afectan este proceso dentro de la Escuela Secunda-

ria "Necaxa"; encontrando mayor frecuencia a las Psicológicas, después a las Psicológicas y de Significado; enseguida a las Físicas y por último a las de Significado.

C U A D R O # 9

PROBLEMAS DE COMUNICACION MAS FRECUENTES EN LA ESCUELA.

V A R I A B L E	FR.	%
a) INADECUADO PROCESO DE COMUNICACION	19	29.23 %
b) DISTORSION DE LA INFORMACION	17	26.15 %
c) EXCESO DE TRABAJO	11	16.92 %
d) PROBLEMAS PERSONALES	9	13.85 %
e) PROBLEMAS LABORALES	6	9.23 %
f) INDISPOSICION PARA EL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES	2	3.08 %
g) NO SE PERMITE HABLAR CON LIBERTAD	1	1.54 %
T O T A L E S : -	65	100 %

Algo preocupante estriba en conocer cuáles son los problemas de comunicación más frecuentes dentro de la escuela; y así puede observarse que el 29.23% de la población se inclina por señalar como más frecuente al inadecuado proceso de comunica--

ción; un 26.15% a la distorsión de la información y el 16.92% a exceso de trabajo. Teniendo menor frecuencia en porcentaje, los problemas laborales, la indisposición para el desempeño de las actividades y el no permitir hablar con libertad.

Resulta importante señalar que en algunos cuadros como éste el total de frecuencias resulta ser mayor, y ello se debe a que se presentó la oportunidad de dar más de una respuesta.

C U A D R O # 10

CAUSAS DE LOS PROBLEMAS DENTRO DE LA ESCUELA.

V A R I A B L E	FR.	%
a) COMUNICACION INADECUADA	25	38.46 %
b) MALA INTERPRETACION DEL MENSAJE	16	23.81 %
c) CODIGOS DIFERENTES	8	12.70 %
d) ACTITUDES DE SUPERIORIDAD	7	10.77 %
e) INSEGURIDAD	5	7.69 %
f) NO RESPONDIO	3	4.61 %
g) ACTITUDES DE INFERIORIDAD	1	2.59 %
T O T A L E S : -	65	100 %

Este cuadro muestra claramente, las causas de los problemas dentro de la escuela secundaria federal "Necaxa"; siendo la inadecuada comunicación la que recibe mayor frecuencia por parte del personal de éste; en menor porcentaje se encuentra la mala interpretación del mensaje con un 23.81%; con el 12.70% lo referente a códigos diferentes; actitudes de superioridad con un 11.11%; y con menor porcentaje, la inseguridad y las actitudes de inferioridad.

C U A D R O # 11

FRECUENCIA CON QUE SE PRESENTAN LOS PROBLEMAS DE
INCOMUNICACION EN LA ESCUELA.

V A R I A B L E	FR.	%
a) OCASIONALMENTE	25	63.16 %
b) FRECUENTEMENTE	12	28.95 %
c) MUY FRECUENTEMENTE	2	5.26 %
d) NO RESPONDIO	1	2.63 %
T O T A L E S : -	40	100 %

Los problemas de incomunicación dentro de la escuela secundaria federal "Necaxa", según puede advertirse por medio de este cuadro, que señala la frecuencia con que el personal que en ella labora los percibe, tenemos que el 63.16% asegura que se dan ocasionalmente; un 28.95% dice que son frecuentemente y sólo el 5.26% señala que se dan muy frecuentemente.

C U A D R O # 12

ACCIONES EN LAS QUE SE DETERIORA EL PROCESO DE COMUNICACION EN LA ESCUELA SECUNDARIA.

V A R I A B L E	FR.	%
a) LLAMADAS DE ATENCION PUBLICAS INJUSTAS	23	17.32 %
b) FALTA DE DIALOGO	16	11.81 %
c) NOTAS DE EXTRAÑAMIENTO INJUSTAS	14	10.24 %
d) NO ACEPTAR SUGERENCIAS	12	9.45 %
e) LENGUAJE EN DOBLE SENTIDO	10	7.87 %
f) NO ACEPTAR FALLAS	10	7.87 %
g) INCONFORMIDAD EN COMISIONES	9	7.09 %
h) IMPOSICION	6	4.72 %
i) RUMORES	6	4.72 %
j) SOLICITUD DE PERMISOS INACEPTADOS	6	4.72 %
k) EXCESIVO NUMERO DE PERMISOS	5	3.92 %
l) PROBLEMAS PERSONALES	4	3.15 %
m) DESCONFIANZA	4	3.15 %
n) APATIA EN EL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES	4	3.15 %
ñ) NO RESPONDIÓ	1	.79 %
T O T A L E S : -	130	99.99 %

En este cuadro al igual que en otros, la frecuencia se altera, por tener más de una alternativa para la respuesta.

Según el instrumento aplicado, existen ciertas acciones -- por las cuales se deteriora el proceso de comunicación y éstas son con mayor porcentaje, las llamadas de atención públicas e injustas que realizan los directivos al personal de la escuela; la falta de diálogo, las notas de extrañamiento (reportes) injustas y el no aceptar sugerencias, con menor porcentaje encontramos: La inconformidad en comisiones, la imposición, la solitud de permisos inaceptados, rumores, lenguaje en doble sentido, el no aceptar fallas, el excesivo número de permisos, los problemas personales, la apatía en el desempeño de las actividades y la desconfianza.

C U A D R O # 13

CONSECUENCIAS DE LA INCOMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) DETERIORO DE LAS RELACIONES HUMANAS	35	68.75 %
b) APATIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES	10	20.83 %
c) NO RESPONDIO	4	8.33 %
d) CRITICA DESTRUCTIVA	1	2.08 %
T O T A L E S : -	50	99.99 %

El cuadro # 13, muestra cuáles son las consecuencias que, el personal de la Escuela Secundaria Federal "Necaxa", opina -- van a darse debido a la incomunicación; y el 68.75% señala es -- el deterioro de las Relaciones Humanas, mientras que el 20.83% hace referencia a la apatía en el desempeño de las actividades; un 8.33% y el 2.08%, opina que es la crítica destructiva.

C U A D R O # 14
POSIBILIDAD DE SER MEJORADA LA COMUNICACION
EN LA ESCUELA "NECAXA".

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	34	86.84 %
b) NO	2	2.63 %
c) NO RESPONDIO	4	10.53 %
T O T A L E S : -	40	100 %
PORQUE:		
a)		
. CALIDAD HUMANA DEL PERSONAL	8	46.67 %
. EXISTE DISPOSICION	4	26.66 %
. POR ETICA PROFESIONAL	3	20 %
b)		
. FALTA DE DISPOSICION	1	6.67 %
. TODOS QUIEREN DAR ORDENES	1	6.67 %
T O T A L E S : -	17	100 %

A la pregunta: ¿Es posible mejorar la comunicación en la escuela?, el 86.84% del personal dice que esto puede ser posible, debido a que existe disposición por parte de todos, que cuenta además con buena calidad humana y, además, por ética profesional. No así, el 2.63% opina no ser posible por falta de disposición y porque todos quieren dar órdenes.

C U A D R O # 15
¿DE QUIEN DEPENDE EL MEJORAR LA COMUNICACION EN LA ESCUELA?

V A R I A B L E	FR.	%
a) DE TODOS	30	69.05 %
b) PERSONAL DIRECTIVO	8	16.67 %
c) PERSONAL DOCENTE	3	7.14 %
d) NO RESPONDIC	2	4.76 %
e) DEMAS PERSONAL	1	2.38 %
T O T A L E S : -	44	100 %
PORQUE:		
a) SOMOS UN GRUPO EDUCATIVO	8	18.18 %
b) TODOS NECESITAMOS DE LA COMUNICACION	6	13.64 %
c) EN LCS DIRECTIVOS ESTA LA SOLUCION	1	2.27 %
d) NO RESPONDIO	29	65.90 %
T O T A L E S : -	44	99.99 %

El mejorar la comunicación en la escuela depende: el 69.05% del personal opina que es tarea de todos y cada uno de los elementos que conforman la escuela secundaria; el 16.67% señaló — que corresponde al personal directivo; debe ser el personal docente, dice el 7.14%; y el 2.48% confirma que el demás personal (administrativo, manual y de servicios).

Y se dice que depende de todos, ya que está conformándose un grupo educativo, y para todos debe ser imprescindible la comunicación. Por otro lado es notorio que el 65.90% aun cuando señale responsables para el mejoramiento de la comunicación en la escuela, no indique el por qué los señala.

C U A D R O # 16

LA PROMOCION PLANEADA COMO ALTERNATIVA PARA EVITAR LA
INCOMUNICACION EN LA ESCUELA

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	23	55.26 %
b) NO	9	23.68 %
c) NO RESPONDIO	8	21.05 %
T O T A L E S : -	40	99.99 %
PORQUE:		
a)		
. EXISTIENDO DISPOSICION	4	22.22 %
. NOS MOTIVARIA	3	16.67 %
. LA PLANEACION ES BASICA	4	16.67 %
. ANALIZANDC EL PROBLEMA	2	11.11 %
b)		
. INDISPOSICION DEL PERSONAL	2	11.11 %
. EXISTEN PROBLEMAS DE DISTANGIAMIENTO	1	5.55 %
. LA CCUNICACION DEBE SURGIR NATURAL SIN PORZARLA O PLANEARLA	1	5.55 %
. ESTAMOS DENTRO DE LA CCUNICACION	1	5.55 %
. SOLO HAY QUE CUMPLIR CON LO QUE NOS CORRESPONDE	1	5.55 %
T O T A L E S : -	19	99.99 %

El instrumento aplicado también dio lugar a preguntar al personal de la escuela, si la promoción planeada para evitar la incomunicación resultaría eficaz, encontrándonos con que, el 55.26 % respondió afirmativamente, argumentando que es posible, ya que ayudaría a motivar al personal, que éste tiene disposición, que puede lograrse analizando el problema y que la planeación es básica. Puede observarse también que el 21.05 % no respondió a esta interrogante. El 23.58 % dice que no es posible que resulte eficaz esta alternativa, ya que existen problemas de distanciamiento entre el personal, que la comunicación debe surgir de manera natural sin ser planeada, que sólo es necesario cumplir con lo que corresponde a cada uno y que se encuentran insertos en la comunicación. Sin embargo existe la posibilidad de que estos problemas tengan su origen en los conflictos laborales y se hayan atribuido al problema de comunicación.

C U A D R O # 17

POSTURA DEL PERSONAL DE LA ESCUELA ANTE EL PLANTEAMIENTO
DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

V A R I A B L E	FR.	%
a) DE PARTICIPACION	34	84.21 %
b) NO RESPONDIO	3	7.89 %
c) LE ES INDIFERENTE	2	5.26 %
d) EN DESACUERDO	1	2.63 %
T O T A L E S : -	40	99.99 %

Resulta interesante también, conocer la posición del personal ante la alternativa de minimizar el problema de la incomunicación, y puede notarse que el 84.21% dice ser participante, el 2.63% se muestra en desacuerdo; a un 5.26% le es indiferente y el 7.89% no respondió.

C U A D R O # 18

IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y TRABAJO
SOCIAL EN LA PROMOCION DE UNA ADECUADA COMUNICACION
EN LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL "NECAXA"

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	27	68.42 %
b) NO	7	15.79 %
c) NO RESPONDIO	6	15.79 %
T O T A L E S : -	40	100 %

Este cuadro muestra la importancia que tiene el Departamento de Orientación Educativa y Vocacional y Trabajo Social, en la promoción de una adecuada comunicación dentro de la escuela, este punto de vista es otorgado por el demás personal de la escuela, y así el 68.42 % señala que sí es importante la participación del Departamento en esta alternativa; mientras que para el 15.79 % no resulta ser importante tal participación.

C U A D R O # 19

SUGERENCIAS OTORGADAS POR EL PERSONAL DE LA ESCUELA PARA
LA PARTICIPACION DEL DEPTO. DE ORIENTACION EDUCATIVA Y
VOCACIONAL Y TRABAJO SOCIAL

V A R I A B L E	PR.	%
a) BRINDAR APOYO A LOS PROBLEMAS TANTO DE ALUMNOS COMO DEL PERSONAL	10	25 %
b) PLANEAR LA COMUNICACION	5	12.5 %
c) LO QUE HAN VENIDO HACIENDO	4	10 %
d) NO DESANIMARSE	4	10 %
e) REUNIONES PERIODICAS CON EL PERSONAL	5	12.5 %
f) NO RESPONDIO	12	30 %
T O T A L E S : -	40	100 %

Este cuadro reviste una importancia especial, debido a que en él se muestra el sentir real de los encuestados, así como el desconocimiento (30%) de un buen número de éstos acerca del campo de acción del departamento en cuestión.

Es muy significativo para esta investigación conocer que - un 25% es consciente de las funciones del departamento, y sugiere brindar apoyo a los problemas, tanto de alumnos como del personal, asimismo el 10% sugiere continúe el departamento con las actividades que ha venido haciendo; ésto se debe a los intentos anteriores por mejorar las relaciones interpersonales, y la su-

gerencia de no desanimarse (10%) se debe a la poca respuesta o a la cierta apatía desplegada por el personal.

Se destaca también en este renglón, que sea el departamento de Orientación y Trabajo Social el encargado de planear las actividades que lleven como objetivo central, la adecuada comunicación (12.5%), así como promover reuniones periódicas con el personal abordando diversos tópicos).

C U A D R O # 20

SUGERENCIAS DEL PERSONAL DE LA ESCUELA PARA RESOLVER EL PROBLEMA DE INCOMUNICACION EXISTENTE

V A R I A B L E	FR.	%
a) ACTUAR CON HONESTIDAD	2	5.13 %
b) DIALOGO	4	7.69 %
c) CREAR UN AMBIENTE DE CONFIANZA	6	15.38 %
d) RESPETO	8	17.95 %
e) NO RESPONDIO	16	38.46 %
f) OLVIDARSE DE PROBLEMAS PERSONALES	1	2.56 %
g) LIBERTAD DE EXPRESION	1	2.56 %
h) NO DIVIDIR	1	2.56 %
i) QUE LOS DIRECTIVOS DE LA ESCUELA SE APEQUEN MAS AL SENTIDO DE LO QUE ES LA COMUNICACION	1	2.56 %
j) ES UTOPICO QUE SE RESUELVAN ESTOS PROBLEMAS	2	5.13 %
T O T A L E S : -	41	99.99 %

Es evidente que el problema de incommunicación dentro de la Escuela Secundaria Federal "Necaxa", se da en forma muy notable como lo demuestra el cuadro # 6 y 7, y de manera muy contundente éste último, de ahí que en este cuadro el personal encuestado enliste los móviles para mejorar el problema del cual se habla. Es importante señalar, que el 56.41% sugiere soluciones, destacándose entre éstas el respeto (17.95%), crear un ambiente de confianza (15.38%), diálogo (7.69%), entre otras. El 5.13% de la población encuestada manifiesta que es utópico resolver este problema. Se da especial importancia a la población que no responde (38.46%) porque reafirma la existencia de éste y aun más, deja entrever factores muy importantes que afectan al proceso de comunicación, tales como apatía, confusión entre lo que puede generar el problema y la incapacidad para vislumbrar posibles soluciones al respecto.

C U A D R O # 21

LA COMUNICACION MAS ADECUADA DENTRO DE LA ESCUELA
PUEDE SER:

V A R I A B L E	FR.	%
a) BILATERAL	24	40 %
b) DIRECTA	18	30 %
c) PRIVADA	10	16.67 %
d) TODAS	5	8.33 %
e) NO RESPONDIO	2	3.33 %
f) INDIRECTA	1	1.67 %
T O T A L E S : -	60	100 %

Una interrogante más fue la de poder percibir cuál es la forma de comunicación más adecuada, para ser realizada por el personal de la escuela, y este cuadro muestra que, el 40% se inclina por la bilateral (diálogo); el 30% señala a la directa -- (cara a cara); un 16.67% hace referencia a la privada; el 1.67% muestra interés por la indirecta; un 3.33% no respondió; y el 8.33% dice que deben ser todos los tipos señalados, entendiéndose se esto, como el aplicar los diferentes tipos de comunicación en diversos momentos.

C U A D R O # 22

VENTAJAS DE LA ADECUADA COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) INTEGRARNOS MEJOR EN EL AMBITO LABO RAL Y SOCIAL	34	42.67 %
b) MEJORAR LOS NIVELES DE EPICIENCIA - LABORAL	17	22.67 %
c) MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONA LES	18	24 %
d) DECIR LO QUE NUNCA HEMOS DICHO	5	6.67 %
e) NO RESPONDIO	2	2.67 %
f) NO RESUELVE LOS PROBLEMAS	1	1.37 %
T O T A L E S : -	77	100 %

Este cuadro hace referencia a las ventajas a que podría -- conllevar al personal una adecuada comunicaci3n dentro de la escuela; el 42.67% opina que a la integraci3n mejor, tanto en el 3mbito laboral como social; el 22.67% considera que a mejorar - los niveles de eficiencia laboral; el 24% a mejorar las relaciones interpersonales; el 6.67% se3ala que a decir lo que nunca - se ha dicho; un 1.37% dice que 3sto de buscar la adecuada comunicaci3n no resuelve ning3n problema y el 2.67% no respondi3.

CUADROS ESTADISTICOS QUE MUESTRAN LA CODIFICACION DEL
INSTRUMENTO APLICADO A LA MUESTRA DE ALUMNOS DE
LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL "NECAXA"

C U A D R O # 1

CONOCIMIENTO SOBRE EL TERMINO: COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	111	98.23 %
b) NO	2	1.77 %
T O T A L E S : -	113	100 %

A la muestra elegida de alumnos, que resultó ser un total de 113 el instrumento aplicado inició con el cuestionario, para saber si éstos conocían o no el significado del término comunicación, encontrándose que el 98.23% afirma conocerlo, mientras que un 1.77% dice desconocerlo.

C U A D R O # 2

SIGNIFICADO DE COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) UNA ACTIVIDAD COMUN COMO CUALQUIER OTRA	1	.83 %
b) INFORMAR A ALGUIEN DE ALGO	11	9.17 %
c) TRANSMITIR UN MENSAJE	16	13.33 %
d) PODER HABLAR CON LOS DEMAS	8	6.67 %
e) UN PROCESO QUE EFECTUA EL HOMBRE PARA PODER RELACIONARSE Y TRANSMITIR MENSAJES	78	65 %
f) NINGUNO DE LOS ANTERIORES	6	4 %
T O T A L E S : -	120	99 %

Para confirmar el cuestionario anterior, se les presentó - un listado de posibles significados de comunicación de entre - los cuales, los alumnos encuestados eligieron su respuesta obteniéndose el siguiente resultado:

El 65% acierta señalando que es un proceso que efectúa el hombre para poder relacionarse y transmitir mensajes, un 13.33% lo concibe como el transmitir un mensaje, el 9.17% dice que es informar a alguien de algo; con menor porcentaje, la señalan como una actividad común como cualquier otra, poder hablar con los demás y un 4% dice que no es ninguno de los anteriores.

C U A D R O # 3

LA COMUNICACION FAMILIAR

V A R I A B L E	FR.	%
a) DE MANERA SATISFACTORIA	35	31.53 %
b) ADECUADA	26	23.42 %
c) REGULAR	28	25.22 %
d) BUENA	22	19.82 %
T O T A L E S : -	111	99.99 %

En cuanto a la situación familiar, los alumnos encuestados proporcionan los siguientes datos: para el 31.53% se da la comunicación dentro del núcleo familiar de manera satisfactoria; el 25.22% y el 23.42% respectivamente, la conciben como regular y adecuada, y un 19.82% dice que ésta se efectúa de buena manera.

C U A D R O # 4

EXISTENCIA DE PROBLEMAS DE COMUNICACION ENTRE ALUMNOS
Y PERSONAL DE LA ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL
" NECAXA "

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	36	31.86 %
b) NO	77	68.14 %
T O T A L E S : -	113	100 %
CUALES:		
. NO ENTENDEMOS A LOS MAESTROS	16	45.71 %
. FALTA DE COMUNICACION CON LOS MAESTROS	8	22.86 %
. EXISTEN MALOS ENTENDIDOS	7	20 %
. FALTA DE RESPETO	3	8.57 %
. INDIFERENCIA	1	2.86 %
T O T A L E S : -	35	100 %

En un intento por advertir si existen o no problemas de comunicación entre los alumnos y el personal que labora en la escuela, se observa que el 68.14% dice que no existen tales problemas; sin embargo, un 31.86% afirma la existencia de éstos, argumentando que se dan porque no hay entendimiento para con los maestros, una mínima parte contestó que se dan malos enten-

didos, falta de respeto y falta de comunicación entre maestros y alumnos, ésto además de la indiferencia.

C U A D R O # 5

MOTIVOS PRINCIPALES DE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) MALOS ENTENDIDOS	70	51.85 %
b) PROBLEMAS DE RELACIONES HUMANAS	32	23.70 %
c) DESINTERESES PARA ESCUCHAR	32	23.70 %
d) FALTA DE RESPETO	1	.74 %
T O T A L E S : -	135	99.99 %

Este cuadro de igual manera que algunos que codificarán -- los resultados obtenidos del personal de la institución, éste -- presenta alteración en la suma debido a que hubo más de una alternativa en la respuesta, muestra cuales son los motivos principales que originan los problemas de comunicación, así pues, -- los alumnos señalan como causas primordiales de este problema, con el 51.85% a los malos entendidos; con igual porcentaje que asciende al 23.70% a los problemas de relaciones humanas y al -- desinterés para escuchar, y por último el .74% lo atribuye a la falta de respeto.

C U A D R O # 6

LA COMUNICACION EN LA ESCUELA SECUNDARIA
FEDERAL "NECAXA"

V A R I A B L E	FR.	%
a) REGULAR	42	37.17 %
b) BUENA	26	23 %
c) MUY BUENA	15	13.27 %
d) EXCELENTE	14	12.39 %
e) SUFICIENTE	11	9.73 %
f) DEFICIENTE	5	4.42 %
T O T A L E S : -	113	99.98 %

Este cuadro hace referencia a la situación en la que se en encuentra la comunicación dentro de la secundaria "NECAXA", así - el 37.17% la concibe de manera regular; el 23% dice que ésta es buena; el 13.27% y el 12.39% respectivamente la señalan como - muy buena y excelente; por otra parte el 9.73% dice que se da - de manera suficiente, mientras que el 4.42% dice se da deficien temente.

C U A D R O # 7

POSIBILIDAD DE SOLUCION DE LOS PROBLEMAS DE COMUNI
CACION SEGUN LOS ALUMNOS MUESTRA

V A R I A B L E	PR.	%
a) SI	106	93.80 %
b) NO	7	6.19 %
T O T A L E S : -	113	99.99 %

En cuanto a la posibilidad de que se solucionen los problemas de comunicación existentes, el 93.80% de los alumnos encuestados opinan que sí es posible que puedan solucionarse, mientras que un sector de estos alumnos que es proporcional al -- 6.19% opina que no existe posibilidad de solución.

C U A D R O # 8

ALTERNATIVAS POR PARTE DE LOS ALUMNOS PARA RESOLVER LA
PROBLEMATICA DE COMUNICACION EXISTENTE

V A R I A B L E	FR.	%
a) DIALOGAR CON MAESTROS Y COMPAÑEROS	53	44.91 %
b) MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS	23	19.49 %
c) EVITAR LOS MALOS ENTENDIDOS	14	11.86 %
d) QUE ALGUIEN NOS AYUDE PARA MEJORAR LA COMUNICACION	13	11.02 %
e) NO RESPONDIO	7	5.93 %
f) RESPETO MUTUO	7	5.93 %
g) IGUALDAD EN CLASES SOCIALES	1	.85 %
T O T A L E S : -	118	99.99 %

En el instrumento aplicado a los alumnos, se les pide de manera abierta, propongan algunas alternativas para mejorar la problemática existente en lo referente a la incomunicación, de esta manera puede notarse que el 44.91% se inclina por el diálogo con los maestros y entre los mismos alumnos, un 19.49% pide mejorar las Relaciones Humanas, el 11.86% y el 11.02% respectivamente señalan el evitar los malos entendidos y el que alguien les ayude para mejorar la comunicación, el 5.93% pide el respeto mutuo, en igual porcentaje a éste, se encuentra un sector --

que no respondió, por último el .85% pide igualdad en cuanto a clases sociales se refiere.

C U A D R O # 9

LA INADECUADA COMUNICACION EN LA ESCUELA, AFECTA EL
DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	94	83.18 %
b) NO	15	13.27 %
c) NO RESPONDIO	4	3.54 %
T O T A L E S : -	113	99.99 %

Se cuestionó también a los alumnos encuestados, en cuanto a si la inadecuada comunicación en la escuela, afecta el desempeño de las labores escolares y docentes, encontrándose con que el 83.18% de la muestra asegura que efectivamente la incomunicación entorpece las actividades que se realizan, mientras que el 13.27% señala que no es posible tal afección, y un 3.54% no da respuesta a esta pregunta.

C U A D R O # 10

CONSECUENCIAS DE LA INADECUADA COMUNICACION EN LA
ESCUELA SECUNDARIA "NECAXA"

V A R I A B L E	PR.	%
a) DISTANCIAMIENTO ENTRE LOS ELEMENTOS DEL PROCESO EDUCATIVO	57	31.67 %
b) INDIFERENCIA PARA REALIZAR LAS - ACTIVIDADES ESCOLARES	47	26.11 %
c) RELACIONES INTERPERSONALES DEFECTUOSAS	41	22.78 %
d) DESINTERESES POR LOS SUCESOS QUE SE DAN DENTRO DE LA ESCUELA	35	19.44 %
T O T A L E S : -	180	100 %

Al pedir a la muestra encuestada que señalara las consecuencias que trae consigo la inadecuada comunicación, los resultados son los que a continuación se enlistan:

Desinterés por los sucesos que se dan dentro de la escuela el 19.44 %.

Distanciamiento entre los elementos del proceso educativo 31.67 %.

Indiferencia para realizar las actividades escolares -- 26.11 %.

Relaciones interpersonales defectuosas 22.78 %.

C U A D R O # 11

PARTICIPANTES EN EL INTENTO DE MEJORAR LOS PROBLEMAS
DE COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) ALUMNOS	96	79 %
b) PADRES	8	6.67 %
c) PERSONAL DOCENTE	7	5.83 %
d) PERSONAL DIRECTIVO	6	5 %
e) DEMAS PERSONAL	3	2.5 %
T O T A L E S : -	120	100 %

Los alumnos encuestados opinan que deben ser los tres elementos del hecho educativo, los que participen en el intento -- por mejorar los problemas de comunicación que se presentan en la escuela y éste lo refiere el 79 % opinan que deben ser los mismos alumnos; con un menor porcentaje de 6.67 %, 5.83 y 5 % -- respectivamente, señalan a padres, personal docente y personal directivo.

C U A D R O # 12

ACTITUD DE LOS ALUMNOS EN LA PARTICIPACION PARA LA
ADECUADA COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) PARTICIPACION	78	67.24 %
b) ACEPTACION	36	31.02 %
c) RECHAZO	1	.86 %
d) INDIFERENCIA	1	.86 %
T O T A L E S : -	116	99.99 %

La actitud que los alumnos tomaran para participar en las actividades que pudieran planearse en pro de una adecuada comunicación, se encuentran en este cuadro, el cual muestra que el 67.24% dice que su actitud será de participación; el 31.03% sólo de aceptación; mientras que un mínimo porcentaje que asciende al .86% adoptan una actitud de rechazo e indiferencia.

C U A D R O # 13

CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL Y TRABAJO SOCIAL

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	76	67.25 %
b) NO	37	32.74 %
T O T A L E S : -	113	99.99 %

El instrumento que encuestó a los alumnos muestra de la secundaria "Necaxa", en uno de sus cuestionamientos, preguntó sobre si se conocían o no las funciones que realiza el Departamento de Orientación Educativa Vocacional y Trabajo Social, y como puede observarse un 67.25% dice conocerlas, mientras que un -- 32.74% las desconoce.

C U A D R O # 14

IMAGEN DEL TRABAJADOR SOCIAL Y DE LAS ACTIVIDADES
QUE REALIZA EN LA ESCUELA SECUNDARIA,
SEGUN LOS ALUMNOS.

V A R I A B L E	FR.	%
a) AYUDAR A LOS ALUMNOS A RESOLVER SU PROBLEMÁTICA	104	16 %
b) PROPORCIONAR A LOS ALUMNOS DE TERCER GRADO, INFORMACION VOCACIONAL PARA ELEGIR SUS FUTUROS ESTUDIOS	92	14.15 %
c) PLANEAR REUNIONES COORDINADAMENTE CON LA DIRECCION DE LA ESCUELA PARA EL PERSONAL DE LA INSTITUCION, ALUMNADO Y PADRES DE FAMILIA, CON EL OBJETO DE MEJORAR LA FUNCION EDUCATIVA	88	13.54 %
d) MANTENER BUENAS RELACIONES CON - OTRAS INSTITUCIONES PARA OBTENER BENEFICIOS QUE FAVOREZCAN A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL	67	10.31 %
e) PLANEAR Y PROGRAMAR ACCIONES PARA LOGRAR EL DESARROLLO INTEGRAL DEL ALUMNO	62	9.54 %
f) PARTICIPAR EN LA PROMOCION DE UNA ADECUADA COMUNICACION Y BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE -- LOS TRES ELEMENTOS BASICOS DE LA EDUCACION (ESCUELA, PADRES Y ALUMNOS)	51	7.85 %

C U A D R O # 14
(Continuación)

V A R I A B L E	FR.	%
e) PROMOVER EL ESTABLECIMIENTO DE - BUENAS RELACIONES ENTRE ESCUELA Y COMUNIDAD	42	6.46 %
h) EPECTUAR ACTIVIDADES ADMINISTRATI VAS	35	5.38 %
i) LLEVAR UN CONTROL MINUCIOSO DE - LAS FALTAS Y REPORTES DEL ALUMNO	26	4 %
j) DIRIGIR Y COORDINADR TODOS LOS - EVENTOS QUE SE REALIZAN EN LA ES- CUELA	20	3.08 %
k) CUIDAR DEL ASEO Y MANTENIMIENTO - ESCOLAR	18	2.77 %
l) ELABORAR LA DOCUMENTACION OFICIAL DE LA ESCUELA	15	2.31 %
m) CUBRIR AUSENCIAS DE LOS MAESTROS	13	2 %
n) DOTAR DE TODO EL MATERIAL NECESA- RIO EN LA INSTITUCION	9	1.38 %
R) IMPARTIR LA CLASE DE MANERA ADECUADA	8	1.23 %
T O T A L E S : -	650	100 %

Se pidió a los alumnos que identificaran de entre las actividades que son realizadas en la escuela por las diferentes dependencias internas, las concernientes al Departamento de Orientación y Trabajo Social; de ahí que puede observarse lo siguiente; Después de la suma de frecuencias y porcentajes de las actividades que corresponden a dicho departamento, puede notarse — que el 77.85% señala: ayudar a los alumnos a resolver su problemática, mantener buenas relaciones con otras instituciones para obtener beneficios que favorezcan a la comunidad estudiantil, — planear reuniones coordinadamente con la dirección de la escuela para el personal de la institución, alumnado y padres de familia, con el objeto de mejorar la función educativa, planear y programar acciones para lograr el desarrollo integral del alumno, participar en la promoción de una adecuada comunicación y — buenas relaciones interpersonales entre los tres elementos básicos de la educación (escuela, padres y alumnos), proporcionar a los alumnos de tercer grado, información vocacional para elegir sus futuros estudios, que efectivamente corresponden a este departamento.

El 22.15% hace referencia a las siguientes: efectuar actividades administrativas, cuidar del aseo y mantenimiento escolar, dirigir y coordinar todos los eventos que se realizan en — la escuela, llevar un control minucioso de las faltas y reportes del alumno, cubrir ausencias de los maestros, dotar de todo el material necesario en la institución, impartir la clase de — manera adecuada, elaborar la documentación oficial de la escuera.

la, que son actividades correspondientes a otros departamentos de la misma escuela.

C U A D R O # 15

LA PARTICIPACION DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL Y TRABAJO SOCIAL, CONSIDERADA POR LOS ALUMNOS

V A R I A B L E	FR.	%
a) IMPORTANTE	54	47.79 %
b) NECESARIO	35	30.97 %
c) UTIL	10	8.85 %
d) IMPORTANTE Y NECESARIO	9	7.96 %
e) SIN IMPORTANCIA	4	3.54 %
T O T A L E S : -	113	99.99 %

Al interrogar a los alumnos sobre cómo consideran la participación del Departamento de Orientación y Trabajo Social en la intención de resolver los problemas de comunicación, puede notarse que el 47.79% y el 30.97% respectivamente, lo consideran importante y necesario, ya que dicen que este departamento realiza trabajos en beneficio de la escuela, ayuda a resolver la problemática y efectúa la orientación en diversos aspectos; no así un mínimo porcentaje que asciende al 3.54% lo considera

C U A D R O # 16

BENEFICIOS DE UNA ADECUADA COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) RELACIONES HUMANAS AFECTUOSAS	39	27.66 %
b) MEJOR ENTENDIMIENTO ENTRE LOS TRES ELEMENTOS DEL PROCESO - EDUCATIVO	38	26.95 %
c) MEJOR APRENDIZAJE Y APROVECHAMIENTO ACADEMICO	32	22.69 %
d) MENOS PROBLEMAS	22	15.60 %
e) MAYOR RESPETO	10	7.09 %
T O T A L E S : -	141	99.99 %

Este cuadro muestra los beneficios que según los alumnos, trae consigo una adecuada comunicación y, como puede observarse, señalan un porcentaje de 27.66% y 26.95%, respectivamente, a las relaciones humanas afectuosas, y el mejor entendimiento entre los elementos del proceso educativo; el 22.69% respalda esta postura diciendo que se dará un mejor aprendizaje y un mayor aprovechamiento académico.

Por otro lado el 15.60% pronostica la existencia de menos problemas y el 7.09% mayor respeto.

CUADROS ESTADISTICOS QUE MUESTRAN LA CODIFICACION
DEL INSTRUMENTO APLICADO A LOS PADRES DE FAMILIA.

C U A D R O # 1

PREPARACION ACADEMICA DE LOS PADRES DE FAMILIA.

V A R I A B L E	FR.	%
a) ANALFABETO	13	8.60 %
b) PRIMARIA INCOMPLETA	64	42.38 %
c) PRIMARIA COMPLETA	42	27.81 %
d) SECUNDARIA INCOMPLETA	8	5.30 %
e) SECUNDARIA COMPLETA	11	7.28 %
f) BACHILLERATO INCOMPLETO	2	1.32 %
g) PROFESION INCOMPLETA	2	1.32 %
h) PROFESIONISTA	9	5.96 %
T O T A L E S : -	151	99.97 %

La población que conforman los padres de familia que pertenecen a la escuela es bastante heterogénea, en cuanto a diversos aspectos; al que ahora se hace referencia es a la preparación académica. Así, como puede observarse, el 42.38% tiene primaria incompleta; un 27.81% cursa la primaria completa; el 8.60% es analfabeta; con secundaria completa sólo cuenta el 7.28%, mientras que el 5.30% presenta secundaria incompleta, y un 5.96% es profesionista; existe también quien tiene bachillerato, y una carrera profesional también incompleta; a estos corresponde el 1.32%.

C U A D R O # 2

OCUPACION DE LOS PADRES DE FAMILIA.

V A R I A B L E	FR.	%
a) HOGAR	107	70.86 %
b) EMPLEADO	14	9.27 %
c) OBRERO	13	8.61 %
d) FLORICULTOR	10	6.62 %
e) COMERCIANTE	7	4.63 %
T O T A L E S : -	151	99.99 %

De acuerdo al llamado que se hizo a los padres de familia, conforme a la muestra aleatoria elegida, se puede verificar que 107 elementos de los que respondieron este instrumento son madres que se dedican al hogar, y 44 elementos son varones que difieren en cuanto a ocupación presentando las siguientes modalidades: el 9.27% y el 8.61% son empleado y obreros de la Cía. de Luz y Fuerza del Centro, respectivamente; el 6.62% se dedican a la floricultura y el 4.63% al comercio.

C U A D R O # 3

DEFINICION DE COMUNICACION DADA POR LOS PADRES

V A R I A B L E	FR.	%
a) DIALOGAR CON LOS DEMAS	92	60.93 %
b) MEDIO POR EL CUAL SE PUEDE RELACIONAR CON VARIAS PERSONAS	31	20.53 %
c) ENTENDIMIENTO Y COMPRENSION ENTRE LOS HOMBRES	10	6.62 %
d) PROCESO MEDIANTE EL CUAL DAMOS A CONOCER NUESTRAS IDEAS, SENTIMIENTOS Y DESEOS A LOS DEMAS	10	6.62 %
e) NO RESPONDIO	8	5.30 %
T O T A L E S : -	151	100 %

El instrumento aplicado a los padres de familia, pretendió que éstos dieran su propia definición de comunicación; la mayoría que corresponde al 60.93%, la define como el dialogar con los demás; el 20.53% la concibe como el medio por el cual se puede relacionar con otras personas, con la misma frecuencia se encuentra el entendimiento y comprensión; y el definirla como el proceso mediante el cual se da a conocer a otros las ideas, sentimientos y deseos. Cabe señalar que el 5.30% no dio respuesta a este cuestionario.

C U A D R O # 4

LA COMUNICACION SEGUN LOS PADRES

V A R I A B L E	FR.	%
a) UN PROCESO FUNDAMENTAL QUE PERMITE LAS BUENAS RELACIONES CON LOS DEMAS	111	73.51 %
b) UNA ACTIVIDAD DIARIA	30	19.87 %
c) NO RESPONDIO	8	5.30 %
d) UNA ACTIVIDAD SIN IMPORTANCIA	2	1.32 %
T O T A L E S : -	151	100 %

Este indicador que se incluyó en el instrumento aplicado a los padres fue con el objeto de confirmar la definición de comunicación; de esta manera, puede observarse que el 73.51% se ubica en que la comunicación es un proceso fundamental que permite las buenas relaciones con los demás; el 19.87% la ubica como -- una actividad diaria; mientras el 1.32% considera que es una actividad sin importancia; en este cuestionario el 5.30% no respondió.

C U A D R O # 5
LA COMUNICACION FAMILIAR

V A R I A B L E	PR.	%
a) ADECUADA	161	61.45 %
b) INADECUADA	10	3.82 %
c) INDIFERENTE	6	2.29 %
d) DE MANERA SATISFACTORIA	35	13.36 %
e) BUENA	22	8.40 %
f) REGULAR	28	10.69 %
T O T A L E S : -	262	100 %

La referencia a que hace este cuadro, consiste en poder -- percatar la forma en que se da la comunicación familiar, según padres e hijos, y puede observarse que el 61.45% señala a la comunicación adecuada, mientras que los hijos no señalan a la comunicación inadecuada, sólo el 3.82% de los padres concibe su existencia, de igual forma los padres señalan la existencia de la forma indiferente (2.29%). Por otro lado, mientras que los - alumnos señalan la existencia de formas de comunicación; buena (8.40%), regular (10.69%) y satisfactoria (13.36%), los padres no perciben estos tipos.

C U A D R O # 6

LA COMUNICACION ENTRE PADRES Y ESCUELA SECUNDARIA

V A R I A B L E	FR.	%
a) ADECUADA	116	76.82 %
b) DEFICIENTE	27	17.88 %
c) INDIFERENTE	5	3.31 %
d) INNECESARIA	2	1.32 %
e) NO RESPONDIO	1	.66 %
T O T A L E S : -	151	99.99 %
PORQUE:		
a) . EXISTE FAVORITISMO	8	6.67 %
. NO SIEMPRE SE UTILIZAN LAS PALABRAS ADECUADAS	5	4.15 %
. LOS ALUMNOS SE QUEJAN DE ALGUNOS - MAESTROS	5	4.15 %
. PROBLEMAS FAMILIARES	4	3.37 %
. IRRESPONSABILIDAD DE LOS PADRES	6	5 %
b) . SE INTERESAN POR NUESTROS HIJOS	46	38.33 %
. EXISTE BUEN TRATO	27	22.5 %
. CONVIENE A NUESTROS INTERESES	10	8.33 %
. NOS ESCUCHAN	9	7.5 %
T O T A L E S : -	120	100 %

Este cuadro muestra la opinión de los padres con respecto a la comunicación que se da entre ellos y la escuela. El 76.82% dice que se da de manera adecuada, argumentando que cuando han acudido a la escuela son recibidos con buen trato, ellos intentan que sea adecuada porque conviene a sus intereses o bien, -- porque el personal se interesa por sus hijos. El 17.88% y el -- 3.31% dicen que se presenta de manera deficiente e indiferente respectivamente, y ésto se debe a que existe favoritismo, problemas familiares, irresponsabilidad por parte de los padres y en ocasiones, no se utilizan las palabras adecuadas por ambas -- partes (maestros y padres); además de que algunos alumnos se -- quejan de la falta de respeto y atención de algunos maestros.

C U A D R O # 7

EXISTENCIA DE PROBLEMAS ENTRE PADRES Y LA ESCUELA

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	65	43.05 %
b) NO	80	52.98 %
c) NO RESPONDIO	6	3.97 %
T O T A L E S : -	151	100 %
PORQUE:		
a)		
. NO NOS ACERCAMOS A LA ESCUELA	22	19.47 %
. NO NOS ENTENDEMOS	21	18.58 %
. NO TODOS PRESTAN ATENCION A LOS	7	6.19 %
. FALTA DE RESPETO MUTUO	2	1.77 %
. LOS MAESTROS NO ACEPTAN SUS FALLAS	2	1.77 %
b)		
. NOS INFORMAN DE TODOS LOS PROBLE- MAS	21	18.58 %
. PORQUE LOS DE ORIENTACION Y TRABA JG SOCIAL NOS AYUDAN	15	13.27 %
. SIEMPRE CUMPLIMOS	11	9.73 %
. NOS ENTENDEMOS BIEN	10	8.85 %
. EXISTE PERSONAL PREPARADO	2	1.77 %
T O T A L E S : -	113	99.98 %

A la pregunta de si existen problemas entre padres y escuela, debido a la mala comunicación, puede observarse que el 52.98% afirma que no existen problemas de este tipo, ya que siempre se les informa de los problemas existentes; porque el Departamento de Orientación y Trabajo Social les ayuda en la problemática que existiera; otros señalan que porque siempre cumplen con lo que a ellos corresponde, porque existe buen entendimiento y otras observaciones más que pueden notarse en los puntos que corresponden al inciso b).

Un 43.05% acepta que sí existen problemas de comunicación entre padres y escuela, argumentando que éstos se dan por el hecho de que no se acercan a la escuela, y que cuando existe acercamiento no existe entendimiento, porque no todo el personal presta atención a los alumnos, por la falta de respeto mutuo; o bien porque algunos maestros no aceptan sus fallas.

C U A D R O # 8

PRINCIPALES CAUSAS DE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION
EN LA ESCUELA SECUNDARIA "NECAXA"

V A R I A B L E	FR.	%
a) MALA INTERPRETACION DEL MENSAJE	53	35.10 %
b) PROBLEMAS DE RELACIONES HUMANAS	37	24.50 %
c) INDIFERENCIA EN LA COMUNICACION	27	17.88 %
d) NINGUN PROBLEMA	21	13.91 %
e) NO RESPONDIO	8	5.30 %
f) IDEOLOGIAS DIFERENTES	5	3.31 %
T O T A L E S : -	151	100 %

En el instrumento, tratando de advertir las principales -- causas de los problemas de comunicación en la escuela observa-- das por los padres, el resultado fue que el 35.10% considera se deben a la mala interpretación del mensaje; el 24.50% dice de-- berse a los problemas de relaciones humanas; el 17.88% lo rela-- ciona a la indiferencia en la comunicación, el 13.91% dice que no han observado ningún problema y un mínimo porcentaje dice -- que es resultado de ideologías diferentes.

CUADRO # 9

POSIBILIDAD DE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION EN LA ESCUELA SECUNDARIA

VARIABLE	FR.	%
a) SI	144	95.36 %
b) NO	3	1.99 %
c) NO RESPONDIO	4	2.65 %
T O T A L E S : -	151	100 %
PORQUE:		
a) . DEBE HABER MAS DIALOGO	63	60 %
. ES NECESARIO CORREGIR	39	37.14 %
b) . NO EXISTE PARTICIPACION	3	2.86 %
T O T A L E S : -	105	100 %

En cuanto a la posibilidad de solucionar los problemas de comunicaci3n en la escuela; el 95.36% de los padres considera - que 3sto es factible puesto que es necesario corregir lo problem3tico, y 3sto puede efectuarse a trav3s del di3logo.

Por otro lado el 1.99% no considera que pueda darse tal me joramiento, debido a que no existe participaci3n de ellos. Y un 2.65% no dio respuesta a esta pregunta.

C U A D R O # 10

LOS PARTICIPANTES EN LA SOLUCION DE ESTA PROBLEMATICA

V A R I A B L E	FR.	%
a) PERSONAL DIRECTIVO	23	15.23 %
b) PERSONAL DOCENTE	10	6.62 %
c) PADRES	14	9.27 %
d) TODOS	104	68.87 %
T O T A L E S : -	151	99.99 %
PORQUE:		
a) . SON LOS INMEDIATOS RES- PONSABLES DEL PROBLEMA	18	15.13 %
c) . DEBE TENERSE MAS COMUNI- CACION CON LA ESCUELA	15	12.60 %
d) . ES UN PROBLEMA EN EL QUE TODOS DEBEM S AYUDAR	65	54.62 %
. HABRA MEJORES RELACIONES Y COMUNICACION	21	17.65 %
T O T A L E S : -	119'	100 %

Este cuadro igual que otros, muestra alteración en la suma de la frecuencia, debido a que en la respuesta existió más de una alternativa.

Indiscutiblemente, también resulta necesario sondear de -- tal forma que los padres pudieran opinar sobre quién debiera -- participar en el intento por mejorar este problema.

Así, el 68.87% opina que de todos debe ser la participación porque es un problema en el que todos deben participar para lograr la solución, a través de una comunicación con la escuela, lo que traerá como resultado, dicen los padres, mejores relaciones y mejor comunicación; el 15.23% considera que son los directivos quienes deben tomar por su cuenta este problema, debido a que son ellos los inmediatos responsables de la escuela.

El 9.27% señala deben ser los propios padres de familia y el 6.62% opina que es tarea de los maestros.

C U A D R O # 11

VENTAJAS DE LA ADECUADA COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) MAYOR APROVECHAMIENTO ACADEMICO	38	25.16 %
b) RELACIONES HUMANAS AFECTUOSAS	33	21.85 %
c) MEJOR ENTENDIMIENTO	32	21.19 %
d) MAYOR DIALOGO ENTRE PADRES, ALUMNOS Y ESCUELA	28	18.54 %
e) NO RESPONDIO	13	8.61 %
T O T A L E S : -	151	99.98 %

Los padres de familia consideran que las ventajas que trae consigo una adecuada comunicaci3n pueden ser:

El 25.16% indica que un mayor aprovechamiento acad3mico en los alumnos; el 21.85% se inclina por las relaciones humanas -- afectuosas; el 21.19% y el 18.54% respectivamente dice que ha-- br3 mayor entendimiento y di3logo entre los elementos del proce-- so educativo; el 4.63% pronostica menos problemas y, como puede notarse, el 8.61% no da ninguna respuesta.

C U A D R O # 12

CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL Y TRABAJO SOCIAL

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	83	54.97 %
b) NO	65	43.04 %
c) NO RESPONDIO	3	1.99 %
T O T A L E S : -	151	100 %

Este cuadro muestra que el instrumento aplicado también -- pretendió percibir, el si los Padres conocen las funciones que realiza el Departamento de Orientación y Trabajo Social; y se encontró con que el 54.97% dice conocerlas, mientras el 43.04 % las desconoce; y un 1.99% no respondió.

C U A D R O # 13

IDENTIFICACION POR PARTE DE LOS PADRES DE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL DEPTO. DE ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL Y TRABAJO SOCIAL

V A R I A B L E	FR.	%
a) AYUDAR A LOS ALUMNOS A RESOLVER SU PROBLEMÁTICA	137	11.47 %
b) PARTICIPAR EN LA PROMOCION - DE UNA ADECUADA COMUNICACION Y BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS TRES ELEMENTOS BASICOS DE LA EDUCACION (ESCUELA, PADRES Y ALUMNOS)	135	11.31 %
c) PLANEAR REUNIONES COORDINADAMENTE CON LA DIRECCION DE LA ESCUELA PARA EL PERSONAL DE LA INSTITUCION, ALUMNADO Y - PADRES DE FAMILIA, CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LA FUNCION EDUCATIVA	121	10.13 %
d) PLANEAR Y PROGRAMAR ACCIONES PARA LOGRAR EL DESARROLLO INTEGRAL DEL ALUMNO	106	8.88 %
e) MANTENER BUENAS RELACIONES - CON OTRAS INSTITUCIONES PARA OBTENER BENEFICIOS QUE FAVOREZCAN A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL	104	8.71 %

C U A D R O # 13
(Continuación)

V A R I A B L E	FR.	%
f) PROMOVER EL ESTABLECIMIENTO DE BUENAS RELACIONES ENTRE ESCUELA Y COMUNIDAD	95	7.96 %
g) LLEVAR UN CONTROL MINUCIOSO DE LAS FALTAS Y REPORTES DEL ALUMNO	66	5.53 %
h) DIRIGIR Y COORDINAR TODOS - LOS EVENTOS QUE REALIZAN EN LA ESCUELA	64	5.36 %
i) EPECTUAR ACTIVIDADES ADMINIS TRATIVAS	53	4.44 %
j) CUIDAR DEL ASEO Y MANTENI-- MIENTO ESCOLAR	50	4.19 %
k) CUBRIR AUSENCIAS DE LOS MAESTROS	43	3.60 %
l) IMPARTIR LA CLASE DE MANERA ADECUADA	39	3.27 %
m) ELABORAR LA DOCUMENTACION OFI CIAL DE LA ESCUELA	33	2.75 %
n) DOTAR DE TODO EL MATERIAL NE- CESARIO EN LA INSTITUCION	31	2.60 %
T O T A L E S : -	1194	100 %

Al pedir a los padres de familia que identificaran de entre todas las actividades que son realizadas en la escuela, por las diferentes áreas y departamentos las que conciernen al Departamento de Orientación y Trabajo Social; puede observarse lo siguiente:

Después de haber sumado la frecuencia y porcentaje de las actividades que corresponden y las que no a dicho departamento, se tiene que el 68.26% señala las actividades de ayudar a los alumnos a resolver su problemática, mantener buenas relaciones con otras instituciones para obtener beneficios que favorezcan a la comunidad estudiantil, planear reuniones coordinadamente con la dirección de la escuela para el personal de la institución, alumnado y padres de familia, con el objeto de mejorar la función educativa; planear y programar acciones para lograr el desarrollo integral del alumno, promover el establecimiento de buenas relaciones entre escuela y comunidad, participar en la promoción de una adecuada comunicación y buenas relaciones interpersonales entre los tres elementos básicos de la educación, (escuela, padres y alumnos), proporcionar a los alumnos de tercer grado, información vocacional para elegir sus futuros estudios; que efectivamente corresponden a éste departamento.

El 31.74% hace referencia a efectuar actividades administrativas, cuidar del aseo y mantenimiento escolar, dirigir y coordinar todos los eventos que realizan en la escuela, llevar un control minucioso de las faltas y reportes del alumno, cubrir ausencias de los maestros, dotar de todo el material nece-

sario en la institución; que son actividades que competen a --
otras áreas o departamentos.

C U A D R O # 14

LA PARTICIPACION DEL DEPTO. DE ORIENTACION Y TRABAJO SO
CIAL EN LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION EN LA ESCUELA

V A R I A B L E	FR.	%
a) IMPORTANTE	82	54.30 %
b) IMPORTANTE Y NECESARIO	40	26.49 %
c) NECESARIO	25	16.56 %
d) UTIL	3	1.99 %
e) NO RESPONDIO	1	.66 %
T O T A L E S : -	151	100 %
PORQUE:		
a) . ORIENTAN MUY BIEN A NUESTROS HIJOS	29	24.57 %
. AYUDAN A PADRES Y ALUMNCS	25	21.18 %
. ES UNO DE LOS DEPTOS. MAS <u>IM</u> PORTANTES DE LA ESCUELA	22	18.64 %
. NOS AYUDAN EN NUESTROS PRO-- BLEMAS	19	16.10 %
. LOS ALUMNOS SE SIENTEN APOYADOS	12	10.16 %
. SON PERSONAS PREPARADAS	11	9.32 %
T O T A L E S : -	118	99.97 %

El cuadro # 14 muestra la importancia que para los padres de familia reviste la participación del departamento de Orientación y Trabajo Social en las alternativas de solución de los problemas de comunicación en la escuela, de ahí que se observa que el 54.30% lo considera importante; el 26.49% no sólo importante sino además necesario y el 16.56% lo concibe como necesario; argumentando estas respuestas señalando que, los alumnos - constituyen el factor primordial de atención de este departamento, que se sienten más apoyados, otros que es uno de los departamentos más importante de la escuela; porque se da buena orientación a los alumnos y porque se proporciona ayuda en la problemática de padres y alumnos; y hay quien también señala que porque existe buena preparación.

C U A D R O # 15

PARTICIPACION DE LOS PADRES ANTE ACTIVIDADES A REALIZAR
PARA MEJORAR LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) SI	142	94.04 %
b) NO	8	5.30 %
c) NO RESPONDIO	1	.66 %
T O T A L E S : -	151	100 %
PORQUE:		
a) . ES NECESARIO QUE TODOS PAR TICIPEMOS	54	42.86 %
. PARA QUE LA ESCUELA SE SU- PERE	32	25.40 %
. NOS GUSTARIA QUE EXISTIERA MEJOR COMUNICACION EN LA ESCUELA	28	22.22 %
. MAYOR APROVECHAMIENTO ACA- DEMICO	6	4.76 %
b) . NO TENGO TIEMPO	6	4.76 %
T O T A L E S : -	126	100 %

Se cuestionó también a los padres en el sentido de que si -
planearen actividades a realizar, que ayudaran a resolver esta
problemática en la escuela; hasta qué punto podría contarse con

su participación. Puede observarse lo siguiente: un 94.04% dice que participará, ya que es necesario para lograr la participación de todos, y porque además de lograrse una adecuada comunicación en la escuela, se lograría un mejor aprovechamiento en los alumnos.

Por otro lado el 5.30% dice no participar debido a la falta de tiempo y, por último, un .66% no da respuesta alguna.

C U A D R O # 16
SUGERENCIAS DE PADRES DE FAMILIA PARA LOGRAR UNA ADE
CUADA COMUNICACION

V A R I A B L E	FR.	%
a) HABLAR CON LOS TRES ELEMENTOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA CO MUNICACION	36	23.84 %
b) MAYOR DIALOGO CON LA ESCUELA	35	23.18 %
c) MAYOR NUMERO DE REUNIONES IN- FORMATIVAS	27	17.88 %
d) PLATICAS DE INTERES GENERAL	19	12.58 %
e) QUE LOS MAESTROS PRACTIQUEN - LAS BUENAS RELACIONES	11	7.28 %
f) ESTAR EN MAYOR CONTACTO CON - ORIENTACION Y TRABAJO SOCIAL	9	5.96 %
g) NO RESPONDIO	8	5.30 %
h) DEPENDE DE LOS MAESTROS Y EL DIRECTOR	3	1.99 %
i) MAYOR EXIGENCIA A LOS ALUMNOS	3	1.99 %
T O T A L E S : -	151	100 %

En este cuadro se muestran las sugerencias de los padres - para el logro de una adecuada comunicación. Así, el 23.84% y el 23.18%, respectivamente, proponen el hablar con los tres elementos (padres, alumnos y personal) sobre la importancia de la comunicación, y el mayor diálogo de padres para con la escuela; - un 17.82% se inclina porque exista un mayor número de reuniones de información general; el 7.28% pide que los maestros practiquen las buenas relaciones entre ellos y los alumnos; el 5.96 % señala el estar en mayor contacto con el departamento de Orientación y Trabajo Social; en igual porcentaje de 1.99% se observa el tener mayor exigencia para los alumnos y la referencia de que esto depende de los maestros y el Director. En este cuadro puede observarse que el 5.30% no respondió.

C U A D R O # 17

ACTIVIDADES QUE SUGIEREN LOS PADRES PARA SER REALIZADAS
EN FORMA PRIORITARIA POR EL DEPTO. DE ORIENTA
CION Y TRABAJO SOCIAL.

V A R I A B L E	PR.	%
a - b	54	35.76 %
a - e	31	20.53 %
a - d	10	6.62 %
e - a	10	6.62 %
b - a	9	5.96 %
a - c	8	5.30 %
d - a	8	5.30 %
a	5	3.31 %
d - b	5	3.31 %
b - e	4	2.65 %
e - d	4	2.65 %
b - c	3	1.99 %
T O T A L E S : -	151	100 %

- a - INCREMENTAR LA COMUNICACION ENTRE ESCUELA, PADRES Y -- ALUMNOS
- b - ATENCION A PROBLEMAS DE CONDUCTA.
- c - ATENCION A PROBLEMAS FAMILIARES.
- d - PROPORCIONAR INFORMACION A LOS ALUMNOS DE TERCER GRADO SOBRE ORIENTACION VOCACIONAL.
- e - PLANEACION DE PLATICAS DE INTERES GENERAL.

El cuadro # 17 se refiere a la última parte del instrumento aplicado a los padres, y se integró un listado de actividades a realizar por el Departamento de Orientación y Trabajo Social, pidiéndose se ordenaran según la prioridad que los padres les otorgaran. El resultado fue el siguiente:

El incrementar la comunicación entre la escuela, padres y alumnos, además de la atención a problemas de conducta, un -- 35.76%.

El incrementar la comunicación entre los tres elementos y la planeación de pláticas de interés general, el 20.53%.

Cabe señalar que éstas son las de mayor frecuencia y porcentaje, por otro lado como puede observarse, todas las actividades son tocadas con diversas combinaciones en relación con - otras; pero es importante hacer notar que en la mayoría, se le da importancia al incremento de la comunicación entre los tres elementos.

3.6. RESULTADOS FINALES DE LA INVESTIGACION DE CAMPO.

En un intento de interpretar de manera global los resultados que fueron obtenidos mediante las encuestas que fueron aplicadas, puede observarse que se carece de una concepción clara de lo que es la comunicación; en la mayoría de los encuestados se encuentra manejada solamente como la acción de dialogar. En cuanto a la importancia que reviste la comunicación, la mayor parte de la muestra la considera de suma importancia; a pesar de ello, se presenta una situación paradójica, es decir, que aun sabiendo de antemano que es muy importante la comunicación en las relaciones interpersonales, se le concede poca importancia para mejorar los niveles de eficiencia en este rubro, originándose de ahí la problemática de incomunicación que trae consigo diversas consecuencias.

Los padres consideran que la comunicación dentro de su núcleo familiar es adecuada. Por otro lado, en los alumnos existe una opinión bastante heterogénea, donde un 30.97% considera que se efectúa de manera satisfactoria; y el 24.78% dice que es regular, lo cual nos lleva a percibir la existencia del problema de la deficiente comunicación familiar. Además, sabe señalar que dentro de esta generalidad existen diversos tipos de familias, en cuanto a su nivel social y diferentes grados de cultura, que van, desde la nula preparación escolar, hasta aquellas

* Ver cuadro # 5, Pág. 122

familias en las cuales alguno o algunos de los miembros cuentan con una preparación profesional.

En el renglón referente a los niveles de comunicación que se da entre los tres elementos básicos del proceso educativo, - podría decirse que varía en forma sustancial, encontrándose que la mejor comunicación entre estos elementos se da entre escuela y padres de familia, y ésto podría atribuirse a la organización institucional que los directivos realizan con un decisivo apoyo del Departamento de Orientación Educativa y Vocacional y Trabajo Social, ya que estas partes le conceden vital importancia a la comunicación. Sin embargo, la buena comunicación entre maestro-maestro, maestro-alumno, deja mucho que desear, ya que surgen aquí diferentes causas que entorpecen este proceso y que, - a decir de los encuestados, se deben fundamentalmente a que la comunicación grupal resulta ser más compleja que la que se realiza entre sólo dos personas; debido principalmente a la mala - interpretación de mensajes, a los problemas de relaciones humanas y al desinterés para escuchar. En cuanto a la importancia - de la comunicación en el trabajo interdisciplinario, existe un consenso mayoritario a favor de la importancia que ésta tiene entre las diferentes dependencias internas de la institución; a pesar de ello, se detectan también fisuras en este proceso, cuyas causas principales, que se han percibido a través de la observación, pueden ser las siguientes: El desconocimiento, en -- parte, del rol que tienen asignado estas dependencias, la in--fluencia de problemas personales, la atribución de acciones que

son de la competencia de otras dependencias y la desvaloración de los principios éticos y morales.

Las deficiencias de la comunicación dentro de la Escuela - Secundaria Federal "Necaxa", englobando a todas las que intervienen en el proceso educativo, no se pueden negar, ya que en lo tratado hasta este momento se ha podido comprobar la existencia de la incomunicación en todos los elementos que participan en el hecho educativo, reconociendo todos a su vez, que es posible mejorar esta problemática; y en cuanto al hecho de quiénes depende el mejorarla, éstos afirman categóricamente que es competencia de todos, y sólo dos sectores reducidos, pero significativos, opinan que eso concierne a la parte directiva de la escuela. Conviene señalar que el enfoque de los padres y de los maestros, aunque indican a la misma parte, difieren en función y significado; mientras que los padres puntualizan la función de los directivos por ser éstos sobre quienes recae la responsabilidad del buen funcionamiento de la escuela, los maestros opinan que son los directivos los que más a menudo fomentan este problema.

A la pregunta expresa sobre "Las principales barreras que afectan la comunicación", los encuestados afirmaron que las principales causas que afectan el problema aludido son, en orden de mayor a menor importancia: Psicológicas (actitudes, emociones, prejuicios, diferencias individuales, etcétera), Psico-

Ver cuadro # 8, Pág. 79.

lógicas y de Significado (códigos diferentes). En la primera, - un 60% sostiene la afirmación, en esta última, el 15% de la población muestreada. Este resultado hace suponer y sobre todo hace reflexionar acerca de nuestro estado psicológico, de nuestra madurez mental, de nuestro equilibrio emocional, para poder -- adoptar las actitudes adecuadas para cada circunstancia y para cada personal, por otro lado, permite justificar la fusión y/o la estrecha relación del Departamento de Orientación y Trabajo Social; del primero, el titular deberá ser un psicólogo invariablemente .

Es evidente que la adecuada comunicación en el quehacer educativo, trae consigo solamente ventajas, nunca desventajas, señalando, a decir de los encuestados, las siguientes ventajas -- que padres y alumnos aportan, las cuales cualitativamente casi son iguales:

PADRES	ALUMNOS
a) Mayor aprovechamiento académico	a) Mayor aprovechamiento académico
b) Relaciones Humanas Afectuossas	b) Relaciones Humanas Afectuossas
c) Mejor entendimiento	c) Mejor entendimiento entre -- los tres elementos del proceso educativo
d) Mayor diálogo entre los tres elementos del proceso educativo	d) Mayor respeto
e) Menos problemas	e) Menos problemas

En relación al personal que labora en la escuela, los beneficios que trae consigo también la adecuada comunicación, se da según su ámbito laboral y sus intereses personales; entre estos beneficios se encuentran los siguientes:

- a) Mejor integración en el ámbito laboral y social.
- b) Mejorar las relaciones interpersonales.
- c) Mejorar los niveles de eficiencia laboral.
- d) Decir lo que nunca se ha dicho.

Al plantearles la pregunta a todos los elementos encuestados, sobre cuál sería su postura al proponer algunas alternativas que minimicen el problema de la incomunicación, la mayoría de los encuestados (maestros 84.21%, padres 95.36%, alumnos -- 67.24%) manifestó su decisiva participación en las actividades que se propongan al respecto; no así, un reducido número el -- cual dio muestra de su indiferencia y desacuerdo ante el problema, el cual constituye el objeto de atención del Departamento -- de Orientación y Trabajo Social para la mejor integración de la planta docente.

Una de las preguntas de mayor significado para el presente trabajo, fue la de conocer la opinión general de todos los sectores que intervienen en el proceso educativo, sobre la proyec-

* Ver cuadro # 17 Pág. 91 , cuadro # 15 Pág. 138, y cuadro # 12 Pág. 110.

ción, alcances y limitaciones que el mencionado Departamento -- tiene en relación a las actividades que conciernen a éste. Esta pregunta se contestó de forma mayoritaria, inclinándose a favor de que la participación del departamento en este sentido es decisiva, señalando los que así lo consideran, que ésta a sugerencia de ellos, sería la de brindar apoyo a los problemas, no sólo de los alumnos sino también del personal, reuniones periódicas con el personal, la planeación de una adecuada comunicación, lo que el mismo departamento ha venido realizando, que no decaiga el entusiasmo en el logro de los objetivos.

En la presente investigación, no se podía pasar por alto -- el conocer la opinión de padres y alumnos acerca de las funciones que el mencionado departamento realiza, y el cuestionarlos, si éstos conocían las funciones y serían capaces de identificar las de entre las múltiples actividades que se realizan en el -- trabajo cotidiano de la escuela; se obtuvo como resultado que -- la mayoría de los padres (54.97%) y de los alumnos (67.25%) conocen las funciones y confirman esta respuesta al demostrar su capacidad para identificar las actividades que son competencia de este departamento.

Al presentarles a los padres de familia un listado de actividades propias del departamento, con el fin de detectar el grado de importancia que estas actividades apremian más a los alumnos; en cuanto a las respuestas dadas por los padres, es importante haber mención que cada uno manifestó su opinión de acuerdo a las necesidades propias de ellos mismos.

Sin que ninguna actividad quedara relegada, otras desde -- luego, tuvieron mayor incidencia; destacándose aquellas que se refieren a: incrementar la comunicación entre escuela, padres y alumnos, y atención a los problemas de conducta. Otra bina es -- la que formaron: la incrementación de la comunicación en el mis -- mo plano y la planeación de pláticas de interés general.

Este resultado confirma que la comunicación es uno de los instrumentos más valiosos para conseguir los objetivos propues -- tos, y que no es privativo sólo de un área o sector, sino que -- está presente dentro de todos los ámbitos donde haya de por me -- dio dos seres humanos.

Esta afirmación irrefutable, hace concebir la idea de que cualquier esfuerzo que se realice por obtener el nivel de comu -- nicación deseado es poco. de ahí la necesidad de diseñar un -- Plan de Acción y plantear alternativas de solución tendientes a mejorar esta problemática, ya que en la medida en que se logre establecer contacto óptimo con los demás, será la medida en que se alcancen las metas trazadas.

CAPITULO IV

"EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PROMOTOR DE UNA ADECUADA
COMUNICACION EN LA ESCUELA SECUNDARIA
FEDERAL "NECAXA"

CAPITULO IV

"EL TRABAJADOR SOCIAL COMO PROMOTOR DE UNA
ADECUADA COMUNICACION EN LA ESCUELA
SECUNDARIA FEDERAL "NECAXA" "

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA UN PLAN DE ACCION TENDIENTE A MEJORAR LA COMUNICACION.

Una vez expuestos los resultados de la investigación realizada en torno a la problemática de comunicación en la Escuela - Secundaria Federal "Necaxa", y de considerar que la comunicación determina en gran parte todo fenómeno social, y que cuando ésta es deficiente, ya sea por dificultades perceptivas, por diferencia de objetivos o por falta de motivación entre los participantes, el proceso de aprendizaje sufre alteraciones; surge - ahora la necesidad de que, todos los elementos del hecho educativo como uno solo, participen en los programas de acción que - para ese objeto se diseñen.

Por tal motivo, habiéndose detectado las deficiencias de - comunicación en cada uno de los elementos que integran el proceso educativo, y habiéndose también detectado por consenso, de - que el departamento de Orientación y Trabajo Social sea el que promueva la adecuada comunicación, y una vez habiéndose demostrado el alto porcentaje participativo de los tres elementos en los programas que para tal fin diseñen; es preciso ahora que de manera particular, se elaboren tres proyectos donde se integre el rol específico que concierne al personal de la escuela, alumnos y padres.

4.2. PROYECTO DE TRABAJO CON EL PERSONAL.

JUSTIFICACION:

No obstante, el hecho de proporcionar información que conforme un marco teórico, o bien la investigación de campo que re fuerce éste, no se pueden considerar suficientes, si no se proponen alternativas que conlleven a la planeación de actividades tendientes a minimizar la problemática, tomando, claro, como -- punto de referencia, la situación concreta en que ésta se presenta.

La problemática comunicacional se inscribe sin lugar a dudas en la problemática social, y no es posible entender una sin la otra.

Ahora bien, si se observa desde otra perspectiva, adoptándose un criterio educativo para tratar el tema, surge el carácter eminentemente social, y en este caso ocuparía el plano central.

Por otro lado, se ha concebido durante mucho tiempo a la escuela tradicional como parte de una educación bancaria, en el sentido en que, el maestro (emisor) sólo deposita conocimientos en el alumno (receptor), el cual actúa solamente como un receptor pasivo.

Con este trabajo se pretende alcanzar una perspectiva educativa diferente, esto es, percatarse de la gran importancia de la comunicación y sus múltiples interrelaciones, y valorar su significación así como las repercusiones que tiene en el desa--

rollo del ser humano y de su comunidad.

Como se ha expresado anteriormente, cualquier acción realizada, por cualquiera de los elementos citados, tendiente a elevar el nivel de comunicación, será válida; pero en este caso, - no se trata de que esto se efectúe de manera aislada, sino de - que todos en su conjunto, guiados por un plan de acción, el - cual contemple una periódica evaluación para conocer el avance e incluso, la disfuncional de éste, con el fin de lograr el tan anhelado ideal del Artículo Tercero Constitucional.

4.2.1. OBJETIVOS.

Los objetivos que se pretenden alcanzar en el presente proyecto son:

- Mantener la adecuada comunicación entre los elementos -- que integran la escuela.
- Definir los recursos de la comunicación que puedan reforzar las funciones de éste y establecer relaciones con -- ella.

4.2.2. ACTIVIDADES.

- Establecer los mecanismos de comunicación con el personal, donde se dé a conocer objetivamente el organigrama escolar, para que de la misma fuente de información, adviertan las actividades propias de cada uno, así como de

cada departamento, a fin de evitar con ello la confusión y la duplicidad de funciones y ser más expeditos los trámites a realizar. Este primer contacto deberá iniciarse junto con el ciclo escolar, mediante reuniones convocadas por la dirección de la escuela y presidida por los mismos directivos y el departamento de Orientación y Trabajo Social, éste último será quien coordine las actividades respectivas.

- Organización, Coordinación y Realización de Talleres Técnico-Pedagógicos internos donde se aborden, entre otros temas, aquéllos que vayan encaminados a incrementar las buenas relaciones interpersonales, y en consecuencia, la óptima comunicación.
- Organización de reuniones periódicas con el personal de la escuela, para el intercambio y aplicación de diversas técnicas y dinámicas grupales, con el objeto de llevarlas a la práctica con los tres elementos del proceso educativo.
- Promover distintas actividades sociales (celebración de onomásticos, día del maestro, etcétera), a fin de fortalecer las relaciones interpersonales afectivas.

4.2.3. METODOLOGIA.

La metodología a emplear en el presente proyecto, estará sujeta a la naturaleza y el significado de la actividad a reali

zar; se hace mención aquí de algunas de las posibles técnicas - metodológicas a utilizar.

TECNICAS DE MOVILIZACION: Motivación, comunicación masiva (murales, carteles, etcétera).

TECNICAS DE ORGANIZACION: Dinámicas grupales, expositiva, conferencia, corrillos, pánel, debate, plenaria, seminario, llu via de ideas, Philips 66.

TECNICAS DE CONCIENTIZACION: Talleres técnico-pedagógicos, sociodrama.

TECNICAS DE INTEGRACION: Sociodrama, sociograma, ruptura de hielo, etcétera.

4.2.4. RECURSOS.

Se entiende como recursos, a todos aquellos apoyos materiales, humanos, financieros, institucionales, etcétera, que contribuyan al logro de los objetivos. Dentro de estas categorías pueden señalarse los siguientes:

RECURSOS MATERIALES: Apoyos visuales.- pizarrón, rotafolio retroproyector, proyector, etcétera.

RECURSOS HUMANOS: Básicamente, las personas responsables - del Departamento de Orientación y Trabajo Social, que serán -- quienes efectúen la coordinación de estos proyectos.

RECURSOS FINANCIEROS: Entre los recursos financieros, de - los cuales podrá echarse mano para el efecto de este proyecto,

puede señalarse el financiamiento de la misma escuela, así como del apoyo de la sociedad de padres de familia.

RECURSOS INSTITUCIONALES: La obtención de estos recursos, dependerá de la promoción que el Depto. de Orientación y Trabajo Social realice, con el objeto de mantener buenas relaciones con otras Instituciones, que pueden ser otras escuelas del mismo sistema, la supervisión escolar, y otras que puedan brindar apoyo de acuerdo a la actividad a realizar.

Cabe mencionar que este proyecto bien desarrollado, y tomando en cuenta que tanto las actividades como los recursos y metodología, no son definitivos, sino que pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades de cada circunstancia; pueden ofrecer resultados satisfactorios.

4.3. PROYECTO DE TRABAJO CON LOS ALUMNOS.

JUSTIFICACION:

Este proyecto surge como respuesta a las necesidades detectadas en la investigación de campo, efectuada en torno a los alumnos.

Ahora bien, si en el contexto educativo la comunicación alcanza niveles deficientes, son los educandos quienes más directamente se ven afectados, el no generarse en ellos los cambios de conducta exigidos por el aprendizaje. Es por ello que este importante sector del hecho educativo, merece ser considerado para participar en forma activa en el desarrollo del plan de acción propuesto, ya que el logro de éste redundaría en su propio beneficio. De esta forma, el Departamento de Orientación y Trabajo Social, consciente de los objetivos que se plantea la educación, éste es: el logro de cambios de conducta duraderos y positivos, se ha dado a la tarea de elaborar el presente proyecto, con el objeto de eliminar las posibilidades de que sea la comunicación inadecuada la causante de que los objetivos educativos no se cumplan.

4.3.1. OBJETIVOS.

En cuanto a los objetivos que constituyen este proyecto, pueden observarse los siguientes:

- Promover la adecuada comunicación entre los elementos --

que integran la comunidad escolar (alumnado y personal - de la institución) y comunidad en general.

- Colaborar en la organización y conducción de actividades escolares, tendientes a desarrollar las relaciones interpersonales afectuosas que propicien el adecuado desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

4.3.2. ACTIVIDADES.

- Establecer los mecanismos de comunicación con los alumnos, donde éstos conozcan objetivamente el organigrama - escolar, para que adviertan, de la misma fuente de información que obtengan personal y padres de familia, las actividades propias de cada dependencia interna que conforma el plantel, a fin de evitar confusiones y los trámi--tes y canalizaciones puedan ser más expeditos, al igual que con el personal, estas reuniones deberán efectuarse, al inicio del ciclo escolar y convocadas por el Director de la Escuela, y presidida por ésta, así como por el Departamento de Orientación y Trabajo Social, que coordine las actividades respectivas.
- Visitas periódicas a los grupos, para reforzar y aclarar dudas sobre los mecanismos de comunicación, y a la vez, indagar la problemática en general que el grupo presenta.
- Planificación y Exposición de temas que versen sobre relaciones Humanas en las diferentes áreas (familiar, gru-

pal, social), técnicas de estudio, y algunos otros de interés general, utilizando para ello algunas técnicas y -dinámicas grupales.

- Trabajo con grupos para la aplicación de dinámicas grupales, según lo requiere cada caso.
- Como actividad complementaria, planear sesiones con temas de interés general y con alumnos de diferentes grados, para verificar si la comunicación se está efectuando adecuadamente.
- Estimular las actitudes positivas, así como alentar al educando hacia la modificación conductual que conlleve a mejorar las relaciones interpersonales, y con ello la comunicación

4.3.3. METODOLOGIA.

Al hablar de una metodología para el Trabajo Social, a desarrollar en planes y proyectos, resulta necesario señalar que ésta será diferente y eficiente en función de cada situación -concreta.

Así, pues, la aplicación específica del método científico al Trabajo Social, señala Valero Chávez (18), si bien niega los

(18) Valero Chávez, Aída: "La Metodología del Trabajo Social", en Revista de Trabajo Social, Núm. 4, ENTS-UNAM, México, -1980, Pág. 15

métodos tradicionales así concebidos, a nivel operativo los rescata en un proceso dialéctico, donde el caso social se torna en la unidad que -concatenado en el contexto social de los fenómenos universales- permite analizar el carácter general y particular que infiere la problemática social.

Recordando que los llamados métodos tradicionales son: Trabajo Social de caso, de grupo y de comunidad, y retomando lo anteriormente señalado en cuanto a la aplicación de éstos, a través del método científico, se considera que esta metodología será la alternativa a desarrollar en este proyecto.

En cuanto a las técnicas a utilizar, pueden señalarse las siguientes:

TECNICAS DE MOVILIZACION: Motivación, comunicación masiva (murales, carteles, etcétera).

TECNICAS DE ORGANIZACION: Dinámicas grupales, expositiva, conferencia, plenaria.

TECNICAS DE CONCIENTIZACION: Sociodrama, sociograma.

TECNICAS DE INTEGRACION: Sociodrama, pertenencia grupal, -ruptura de hielo, etcétera.

4.3.4. RECURSOS

Para el desarrollo de este proyecto, pueden señalarse como recursos los mismos que fueron señalados en el proyecto propuesto para ser aplicado al personal de la escuela, es decir: que se cuenta tanto con recursos materiales, humanos, financieros e

institucionales, y éstos se irán retomando en función de la o - las actividades realizadas y conforme a las necesidades de cada circunstancia.

Se pretende llevar a efecto este programa con la base es-- tudiantil del plantel de la secundaria "Necaxa", existiendo, -- claro está, la posibilidad de modificar lo que el caso requiera.

4.4. PROYECTO DE TRABAJO CON PADRES DE FAMILIA.

JUSTIFICACION:

Ha sido ya motivo de muchos estudios, y con resultados debidamente comprobados, el que la mayoría de la problemática que exhibe un alumno en el ámbito escolar, ya sea de bajo rendimiento o con problemas conductuales, se origina en el seno de la familia, como primera institución responsable de suministrar los requerimientos necesarios (respeto, buenos hábitos, confianza, etcétera) que constituyen la base para lograr en buen nivel las metas educativas que se demanda. Así, pues, no obstante que un alumno sea provisto de todo ello, cuando existe desequilibrio -- en el aspecto afectivo, es decir: cuando se da poca o nula comunicación entre padres e hijos, la consecuencia será el bajo -- aprovechamiento escolar, la indiferencia y la apatía que entorpece el adecuado desarrollo de las actividades que competen a -- cada uno de los elementos del hecho educativo.

Es por ello, y por los resultados obtenidos en la investigación de campo, realizada en torno a la muestra representativa de padres, que se propone el presente proyecto.

4.4.1. OBJETIVOS.

Los objetivos que se pretende lograr con este proyecto -- son:

- Concientizar a los padres sobre la importancia de la responsabilidad de participar activamente en la educación -

de sus hijos.

- Promover la adecuada comunicación en el núcleo familiar.
- Promover la adecuada comunicación entre padres y escuela.

4.4.2. ACTIVIDADES.

Al hacer referencia a padres de familia, conviene señalar que éstos son los de los alumnos inscritos en la escuela: sin embargo, se sabe que la apatía de algunos no permitirá el trabajo con la totalidad de ellos. Obviamente, ello no será obstáculo para realizar las actividades que a continuación se señalan:

- Establecer con los padres de familia, los mecanismos de comunicación, mediante los cuales conozcan, objetivamente, el organigrama escolar, con la misma mecánica que el personal y los alumnos.
- Programar reuniones periódicas, donde se resalte la importancia de su participación en las actividades que la escuela promueva.
- Organizar conferencias, de acuerdo con las necesidades que los padres de familia requieran.
- Estimular las actitudes positivas de los padres, así como alentar a los mismos para su modificación conductual, en pro de la adecuada comunicación y una adecuada relación con sus hijos.

4.4.3. METODOLOGIA.

En cuanto a la metodología a utilizar para el desarrollo - de las actividades y el logro de objetivos que propone este proyecto, puede decirse que básicamente se utilizará el método de grupos, tomando en cuenta que éste fija su atención en el individuo para orientarlo; es decir, que pretende proyectar el trabajo hacia un intento de educación masiva a través de las técnicas grupales.

En relación con las técnicas a utilizar en el proyecto con los padres de familia, se propone las siguientes:

TECNICAS DE MOVILIZACION: Motivación, de iniciación y comunicación.

TECNICAS DE ORGANIZACION: Expositiva, conferencia.

TECNICAS DE CONCIENTIZACION: Sociodrama, de reflexión.

Indiscutiblemente que pueden ser empleadas otras más, siempre que lleven al logro de los objetivos propuestos.

4.4.4. RECURSOS.

De igual manera que en los proyectos anteriores, en éste - la importancia de la conjugación de todos los recursos mencionados resulta de suma importancia, por lo cual es conveniente contar con ellos. Sin embargo, uno de estos recursos, que se considera de gran relevancia, resulta ser el Humano, el cual conside

como el grupo que está formado con los padres de familia que, - directa e indirectamente, forman parte de la escuela.

Ahora bien, no con esto quiere decirse que los demás recursos no tengan relevancia; puesto que existe conciencia de que - la falta de alguno de ellos entorpecerá el logro de este proyecto.

4.5. ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PLAN.

El plan general de acción propuesto en torno a la promoción de una adecuada comunicación, que efectúe el Trabajador Social dentro de la escuela secundaria federal "Necaxa"; ha surgido precisamente, como respuesta a las necesidades de la comunicación, detectadas a través de la investigación de campo.

Este plan está constituido por una serie de tres proyectos que están sujetos a las modificaciones que la práctica demuestre necesarias. Ahora bien, se considera funcional, ya que las propuestas que encierra se encuentran acordes con la formación profesional del Trabajo Social y con las funciones que le corresponde desempeñar dentro del quehacer educativo.

Por lo tanto, este plan no es un documento exhaustivo ni limitativo; puede tomarse como una perspectiva desde la cual el Trabajador Social posea un amplio panorama para el desarrollo de esta labor, por lo cual puede atribuírsele la característica de flexibilidad, de acuerdo con las necesidades y características de cada circunstancia.

En cuanto a las limitaciones a las que puede enfrentarse, éstas son, en un momento dado, la carencia de alguno o algunos de los recursos que se están proponiendo, o bien, la falta de capacidad profesional para llevarlo a efecto, así como la poca importancia que se le otorgue a dicho plan, y, como consecuencia, la falta de apoyo por parte de las autoridades educativas. Sin embargo, optimistamente se considera que pueden ser supera-

das estas limitantes.

CONCLUSIONES

A partir de lo expuesto en el presente trabajo, puede confirmarse la idea de que el Trabajador Social, dentro de sus múltiples y variadas actividades, resalta por su relevancia el de alentar a todos los que participan en el fenómeno educativo a lograr una integración plena para el mejor desempeño de sus actividades y el cumplimiento de sus objetivos, a través de eficaces sistemas de comunicación.

Dicha afirmación no adquiere validez solamente en el contexto educativo, sino que trasciende a todo tipo de institución, y esto se debe a la gran importancia que reviste la comunicación en todas las actividades que el hombre realiza, puesto que ésta constituye la herramienta más primitiva del hombre para el logro de sus propósitos.

En base a la investigación de campo realizada, se pudo demostrar que la mayoría de las personas no conciben a la comunicación como el factor que puede determinar en gran medida la consecución de las metas propuestas. Asimismo, se pudo constatar que las principales barreras que entorpecen el proceso de comunicación son las psicológicas (actitudes, emociones, prejuicios, etcétera); existen también discrepancias en cuanto al marco de referencia de las personas que intervienen en este proceso, ya que este marco determinará la significación que se le --

otorgue al mensaje.

La disonancia cognoscitiva manifestada por todos los que participan en el fenómeno educativo, representa también, una de las causas más significativas para que la comunicación no se establezca en la forma deseada, ya que sin descartar a ninguno de los elementos del hecho educativo, se presenta una marcada incongruencia entre lo que se piensa y lo que se realiza.

De todo lo anteriormente expuesto, se puede evidenciar la existencia de la incomunicación dentro de la escuela secundaria federal "Necaxa", y que en cierta medida se comprende, dado que es una Institución donde se maneja una población numerosa, tanto de maestros como de padres y alumnos, y si se suma a ello la situación de crisis actual que se vive, las presiones sociales y la pérdida cada vez mayor de los valores éticos y morales, esto se reflejará de alguna manera en la conducta de los individuos, y es en la comunicación donde mejor se palapan estos desajustes. Por otro lado, se puede afirmar que un alto porcentaje (90% aprox.) de la población encuestada, manifiesta estar consciente de la existencia de incomunicación en todos los ámbitos que convergen al hecho educativo y, a la vez, demuestran una marcada disposición de cambio en favor de la adecuada comunicación, así como la participación en actividades que para ello se promuevan, otorgándole al departamento de Orientación y Trabajo Social la confianza que para que sea éste el promotor directo de las estrategias llevadas a cabo para elevar los niveles de comunicación, dado su medio de influencia y de su propio perfil

profesional.

Como corolario de las razones expuestas con antelación --- puede concluirse que la hipótesis planteada en la presente investigación queda comprobada, ya que el Trabajador Social, por su campo de acción y formación académica, es uno de los profesionales más idóneos para fortalecer en este rubro, la adecuada comunicación, toda vez que dicho profesional reúne los requisitos necesarios para la planeación y el ejercicio de los proyectos - encaminados a contrarrestar las deficiencias detectadas en el - proceso de comunicación.

SUGERENCIAS.

Indiscutiblemente, el quehacer profesional del Trabajador Social se encuentra enmarcado en la consecución del bienestar social; es por ello que se precisa de la intervención activa de todos y cada uno de ellos para lanzarse hacia la búsqueda de la dignificación de la profesión, puesto que es tiempo ya de que deje de concebirse como una "profesión medio", que sirve sólo como auxiliar a las demás profesiones; y para coadyuvar a ésto, es necesario que se pugne por una formación de egresados con una preparación académica eficiente, que satisfaga las necesidades de la realidad cambiante que se enfrente; y ésto, cabe mencionar, no depende únicamente de la institución escolar que los forma, sino de la conciencia que adopte tanto el estudiante como el egresado.

Aunado a lo anteriormente expuesto, se sugiere una constante revisión de los planes y programas de estudios para que se encuentren acordes a la realidad que enfrente el Trabajador Social; así como también la creación de un área de especialidad y post-grado de la licenciatura que permita la formación de profesionales, que con su preparación contribuyan a la determinación de la especificidad del trabajo social, que conlleve a la educación de la metodología utilizada hacia una metodología propia y funcional.

Por otro lado, es menester del profesional en Trabajo Social, que en cualquiera que sea el área en que se encuentre la-

borando, su función deberá ser realizada a través de la conducción planificada de actividades que conlleven a las tareas de diagnóstico y pronóstico apropiadas y oportunas, que puedan --- brindar alternativas de solución realistas y efectivas; y aunado a ésto resulta necesario propiciar la adecuada comunicación dentro del núcleo laboral, ya que ésto facilitará y mejorará in dudablemente la realización de las actividades laborales de todos los individuos que lo conforman.

Por último, se considera fundamental la realización de investigaciones más ricas y profundas sobre este tema, en otras -- escuelas y en los diferentes niveles educativos, así como la -- evaluación permanente de los resultados que se obtengan, ya que ésto permitirá definir con mayor precisión las necesidades del Trabajo Social, con propósitos no alineantes que abran nuevas -- alternativas de desarrollo teórico y práctico.

borando, su función deberá ser realizada a través de la conducción planificada de actividades que conlleven a las tareas de diagnóstico y pronóstico apropiadas y oportunas, que puedan --- brindar alternativas de solución realistas y efectivas; y aunado a esto resulta necesario propiciar la adecuada comunicación dentro del núcleo laboral, ya que esto facilitará y mejorará in dudablemente la realización de las actividades laborales de todos los individuos que lo conforman.

Por último, se considera fundamental la realización de investigaciones más ricas y profundas sobre este tema, en otras - escuelas y en los diferentes niveles educativos, así como la -- evaluación permanente de los resultados que se obtengan, ya que esto permitirá definir con mayor precisión las necesidades del Trabajo Social, con propósitos no alineantes que abran nuevas - alternativas de desarrollo teórico y práctico.

ANEXOS

ANEXO # 1

ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL " NECAXA "

E.S. 347 - 26

DEPARTAMENTO DE ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL
Y TRABAJO SOCIAL

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO AL PERSONAL
DE LA INSTITUCION

Este instrumento tiene por objeto, recabar información que nos permita proponer alternativas que nos conlleven a un mejor desarrollo de nuestras actividades. Para lo cual le pedimos con teste de acuerdo con las siguientes INSTRUCCIONES: Marque con una (X) la respuesta o respuestas que considere correctas, o bien conteste según se indique.

=====

1.- ¿ COMO PODRIA DEFINIR A LA COMUNICACION ?

2.- LA COMUNICACION DENTRO DE TODO PROCESO QUE DESARROLLA EL HOMBRE, LA CONSIDERA

() IMPORTANTE () SIN IMPORTANCIA () NECESARIA

3.- ¿ QUE ELEMENTOS CONSIDERA QUE SE NECESITAN PARA EFECTUAR UNA ADECUADA COMUNICACION ?

4.- ¿ CREE UD. QUE CUANDO LA COMUNICACION SE REALIZA EN GRUPOS, RESULTE SER MAS COMPLEJA QUE LA QUE SE REALIZA CON SOLO DOS PERSONAS ?

() SI () NO PORQUE: _____

5.- ¿ COMO CONCEIBE A LA COMUNICACION EN EL TRABAJO INTERDISCIPLINARIO ?

() IMPORTANTE () INTRASCENDENTE
() IMPRESCINDIBLE () INUTIL

6.- ¿ COMO SE EFECTUA LA COMUNICACION DENTRO DE LA INSTITUCION?

() INADECUADA () ADECUADA () SUFICIENTE

7.- ¿ EXISTEN FALLAS EN EL PROCESO DE COMUNICACION, DENTRO DE NUESTRA ESCUELA ?

() SI () NO PORQUE: _____

8.- LAS PRINCIPALES BARRERAS QUE AFECTAN NUESTRA COMUNICACION PUEBEN SER:

- () FISICAS (Distancia, ruido de algún objeto, etcétera)
- () FISIOLÓGICAS (Deficiencias visuales y/o Auditivas, etcétera).
- () PSICOLÓGICAS (Actitudes, emociones, prejuicios, diferencias individuales, etcétera).
- () DE SIGNIFICADO (Código diferente)

9.- ¿ CUALES SON LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION MAS FRECUENTES, QUE UD. HAYA OBSERVADO DENTRO DE LA INSTITUCION ?

- () DISTORSION DE LA INFORMACION
- () PROBLEMAS PERSONALES
- () INADECUADO PROCESO DE COMUNICACION
- () PROBLEMAS LABORALES
- () EXCESO DE TRABAJO
- () INDISPOSICION PARA EL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES
- () OTRAS CUALES _____

10.- ¿ A QUE SE DEBEN LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN EN NUESTRO CENTRO LABORAL ?

- () COMUNICACION INADECUADA
- () CODIGOS DIFERENTES
- () ACTITUDES DE SUPERIORIDAD
- () INSEGURIDAD
- () MALA INTERPRETACION DEL MENSAJE
- () ACTITUDES DE INFERIORIDAD

11.- ¿ CON QUE FRECUENCIA SE PRESENTAN PROBLEMAS DE INCOMUNICACION EN NUESTRA ESCUELA ?

- () OCASIONALMENTE
- () MUY FRECUENTES
- () FRECUENTEMENTE
- () NUNCA

12.- ¿ EN QUE TIPO DE ACCIONES CONSIDERA QUE SE DETERIORA EL PROCESO DE COMUNICACION ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> INCONFORMIDAD EN COMISIONES | <input type="checkbox"/> NOTAS DE EXTRAÑAMIENTO INJUSTAS |
| <input type="checkbox"/> LLAMADAS DE ATENCION PUBLICAS INJUSTAS | <input type="checkbox"/> SOLICITUD DE PERMISOS INACEPTADOS |
| <input type="checkbox"/> DESCONFIANZA | <input type="checkbox"/> RUMORES |
| <input type="checkbox"/> LENGUAJE EN DOBLE | <input type="checkbox"/> PROBLEMAS PERSONALES |
| <input type="checkbox"/> EXCESIVO NUMERO DE PERMISOS | <input type="checkbox"/> IMPOSICION |
| <input type="checkbox"/> APATIA EN EL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES LABORALES | <input type="checkbox"/> NO ACEPTAR FALLAS |
| <input type="checkbox"/> NO ACEPTAR SUGERENCIAS | <input type="checkbox"/> FALTA DE DIALOGO |

13.- ¿ CUALES SON LAS CONSECUENCIAS DE LA INCOMUNICACION ?

- DETERIORO DE LAS RELACIONES HUMANAS
- APATIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES
- LAS DESCONOCE OTRAS CUALES _____

14.- ¿ CONSIDERA QUE PUEDE MEJORARSE LA COMUNICACION EN NUESTRA ESCUELA ?

- SI NO PORQUE: _____

15.- ¿ DE QUIEN DEPENDE MEJORARLA ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> PERSONAL DIRECTIVO | <input type="checkbox"/> PADRES |
| <input type="checkbox"/> ALUMNOS | <input type="checkbox"/> PERSONAL DOCENTE |
| <input type="checkbox"/> DEMAS PERSONAL | <input type="checkbox"/> DE TODOS |

PORQUE: _____

16.- ¿ CREE UD. QUE UNA PROMOCION PLANEADA PARA EVITAR LA INCOMUNICACION, RESULTE EFICAZ ?

() SI () NO PORQUE: _____

17.- ¿ CUAL SERIA SU POSICION, AL PLANTEARSE ALGUNAS ALTERNATIVAS QUE MINIMICEN ESTE PROBLEMA ?

() DE PARTICIPACION () EN DESACUERDO

() LE ES INDIFFERENTE

18.- ¿ CONSIDERA IMPORTANTE LA PARTICIPACION DEL DEPTO. DE ORIENTACION Y TRABAJO SOCIAL EN LA PROMOCION DE UNA ADECUADA COMUNICACION EN NUESTRA ESCUELA ?

() SI () NO

19.- EN CASO AFIRMATIVO, SEÑALE CUAL PODRIA SER ESTA PARTICIPACION

20.- SI CONTESTO NEGATIVAMENTE, INDIQUE POR QUE:

21.- ¿ QUE SUGIERE PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION QUE SE DAN EN LA RELACION CON LOS DEMAS ? (DENTRO DE LA INSTITUCION)

22.- LA COMUNICACION MAS ADECUADA DENTRO DE LA INSTITUCION, PODRIA SER:

- () DIRECTA (CARA A CARA)
- () INDIRECTA (A TRAVES DE INSTRUMENTOS EDUCATIVOS)
- () BILATERAL (DIALOGO) () UNILATERAL
- () PRIVADA () PUBLICA
- () TODAS () NINGUNA

23.- LA ADECUADA COMUNICACION PUEDE LLEARNOS A :

- () INTEGRARNOS MEJOR EN NUESTRO AMBITO LABORAL Y SOCIAL
- () A DECIR LO QUE NUNCA HEMOS DICHO
- () MEJORAR LOS NIVELES DE EFICIENCIA LABORAL
- () MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES
- () NO RESUELVE LOS PROBLEMAS

ANEXO # 2

ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL " NECAXA "

E.S. 347 - 26

DEPARTAMENTO DE ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL
Y TRABAJO SOCIALQUESTIONARIO PARA SER APLICADO AL ALUMNADO
DE LA INSTITUCION

Este cuestionario tiene por objeto recabar información --- que nos permita analizar y detectar los problemas existentes, - para lograr un mejor desarrollo de nuestras actividades, y por consiguiente un bienestar mejor para todos; para lo que le pedi mos, conteste de acuerdo a las siguientes INSTRUCCIONES: Marque con una (X) la respuesta o respuestas que considere correctas, o bien conteste según se indique.

=====

1.- ¿ CONOCES EL SIGNIFICADO DEL TERMINO: COMUNICACION ?

 SI NO

2.- SI TU RESPUESTA ES: SI, ¿ QUE SIGNIFICA ?

 Una actividad común como cualquier otra. Informar a alguien de algo Transmitir un mensaje

- () Poder hablar con los demás.
 () Un proceso que efectúa el hombre para poder relacionar se y transmitir mensajes a los demás.
 () Ninguno de los anteriores.

3.- ¿ COMO SE DA LA COMUNICACION EN TU FAMILIA ?

- () De manera satisfactoria () Buena
 () Adecuada () Mala
 () Inadecuada () Regular

4.- ¿ EXISTEN PROBLEMAS DE COMUNICACION ENTRE TU Y LA ESCUELA ?

- () SI () NO CUALES: _____

5.- ¿ CUALES CONSIDERAS SON LOS MOTIVOS PRINCIPALES DE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION ?

- () Malos entendidos () Desinterés para escuchar
 () Problemas de Relaciones () Otros Cuáles: _____
 Humanas

6.- ¿ COMO SE DA LA COMUNICACION EN LA ESCUELA ?

- () Excelente () Regular
 () Muy buena () Suficiente
 () Buena () Deficiente

7.- ¿ CREES QUE PUEDEN SOLUCIONARSE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION ?

- () SI () NO

8.- ¿ QUE PODRIA HACERSE PARA MEJORAR ESTOS PROBLEMAS ?

9.- EL PROBLEMA DE LA INADECUADA COMUNICACION EN NUESTRA ESCUELA, TRAE CONSIGO CONSECUENCIAS QUE APECTAN EL DESEMPEÑO DE NUESTRAS LADORES.

() Si

() No

10.- SI TU RESPUESTA HA SIDO AFIRMATIVA, SEÑALA CUALES PUEDEN SER:

() Relaciones interpersonales defectuosas

() Indiferencia para realizar nuestras actividades escolares

() Distanciamiento entre los elementos básicos de la educación (escuela, padres, alumnos)

() Desinterés por los sucesos que se dan dentro de nuestra escuela

11.- QUIEN O QUIENES TENDRIAN QUE PARTICIPAR EN EL INTENTO DE MEJORAR LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION:

() Personal Directivo

() Alumnos

() Padres

() Personal Docente

() Demás Personal

() Todos

12.- SI PARA REALIZAR ACTIVIDADES QUE AYUDARAN A RESOLVER ESTE PROBLEMA, SE PIDIERA TU PARTICIPACION ¿ CUAL SERIA TU ACTITUD ?

- () Rechazo () Aceptación
 () Participación () Indiferencia

13.- ¿ CONOCES LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y TRABAJO SOCIAL ?

- () Si () No

14.- DE LAS ACTIVIDADES QUE A CONTINUACION SE SEÑALAN, ¿ CUAL O CUALES SON LAS QUE COMPETEN A ESTE DEPARTAMENTO ?

- () Ayudar a los alumnos a resolver su problemática escolar, conductual y emocional, dentro de la Institución y en su núcleo familiar.
 () Efectuar Actividades Administrativas (llenar boletas, hacer constancias, oficios, etcétera).
 () Cuidar del aseo y mantenimiento general del edificio escolar.
 () Dirigir y coordinar todos los eventos que se realizan en la escuela.
 () Mantener buenas relaciones con otras instituciones - para obtener beneficios que favorezcan a la comunidad estudiantil.
 () Planear reuniones coordinadamente con la dirección de la escuela, para el personal de la institución, alum-

nado y padres de familia, con el objeto de mejorar la función educativa.

- () Llevar un control minucioso de las faltas y reportes del alumno.
- () Cubrir ausencias de los maestros.
- () Planear y programar acciones para lograr el desarrollo integral del alumno.
- () Promover el establecimiento de buenas relaciones entre escuela y comunidad.
- () Participar en la promoción de una adecuada comunicación, y buenas relaciones interpersonales entre los tres elementos básicos de la educación (escuela, padres, alumnos).
- () Dotar de todo el material necesario en la Institución.
- () Impartir la clase de manera adecuada.
- () Elaborar la documentación oficial de la escuela.
- () Proporcionar a los alumnos de 3er. año, información vocacional para elegir sus futuros estudios.

15.- PARA REALIZAR ACTIVIDADES QUE PUEDAN AYUDAR A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION, ¿COMO CONSIDERAS LA INTERVENCION DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y TRABAJO SOCIAL ?

- | | | |
|----------------|---------------------|-----------------|
| () Importante | () Sin importancia | () Util |
| () Inútil | () Necesario | () Innecesario |

PORQUE: _____

16.- ¿ CUALES SERIAN LOS BENEFICIOS DE UNA ADECUADA COMUNICACION EN NUESTRA ESCUELA ?

A N E X O # 3

ESCUELA SECUNDARIA FEDERAL " NECAXA "

E.S. 347 - 26

DEPARTAMENTO DE ORIENTACION EDUCATIVA Y VOCACIONAL
Y TRABAJO SOCIAL.CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS PADRES DE
FAMILIA, DESIGNADOS COMO MUESTRA

Este cuestionario tiene por objeto recabar información que nos permita analizar y detectar los problemas existentes, para lograr un mejor desarrollo de nuestras actividades. Para lo que le pedimos conteste de acuerdo a las siguientes INSTRUCCIONES: Marque con una (X) la respuesta o respuestas que considere correctas, o bien conteste según se indique.

=====

ULTIMO GRADO DE ESTUDIO: _____

PROFESION _____ OCUPACION _____

1.- ¿ QUE ENTIENDE POR COMUNICACION ?

2.- LA COMUNICACION ES:

- () UNA ACTIVIDAD SIN IMPORTANCIA
- () UNA ACTIVIDAD DIARIA
- () UN PROCESO FUNDAMENTAL QUE PERMITE LAS BUENAS RELACIONES CON LOS DEMAS

3.- LA COMUNICACION EN SU FAMILIA ES:

() ADECUADA () INADECUADA () INDIFERENTE

4.- LA COMUNICACION ENTRE PADRES Y ESCUELA SE DA DE MANERA:

() DEFICIENTE () ADECUADA () INDIFERENTE

() INNECESARIA () OTRAS

PORQUE: _____

5.- ¿ EXISTEN PROBLEMAS ENTRE PADRES Y ESCUELA DEBIDO A LA MALA COMUNICACION ?

() SI () NO PORQUE: _____

6.- LOS PROBLEMAS MAS FRECUENTES DE COMUNICACION QUE UD. HA OBSERVADO EN RELACION CON LA INSTITUCION. ¿A QUE SE DEBEN?

() INDIFERENCIA EN LA COMUNICACION

() PROBLEMAS DE RELACIONES HUMANAS

() MALA INTERPRETACION DEL MENSAJE

() OTROS CUALES: _____

7.- ¿ CONSIDERA QUE PUEDEN MEJORARSE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION EN NUESTRA ESCUELA ?

() SI () NO PORQUE: _____

8.- ¿ QUIEN TENDRIA QUE INTERVENIR EN ESTO ?

() PERSONAL DIRECTIVO () PERSONAL DOCENTE

() DEMAS PERSONAL () PADRES

() ALUMNOS () TODOS

PORQUE: _____

9.- ¿ CUALES SON LAS VENTAJAS QUE PUEDE TRAER LA ADECUADA COMUNICACION ?

10.- ¿ CONOCE LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y - TRABAJO SOCIAL ?

() SI () NO

11.- DE LAS ACTIVIDADES QUE A CONTINUACION SE SEÑALAN ¿CUALES SON LAS QUE COMPETEN A ESTE DEPARTAMENTO?

- () AYUDAR A LOS ALUMNOS A RESOLVER SU PROBLEMATICA ESCOLAR, CONDUCTUAL, EMOCIONAL, DENTRO DE LA INSTITUCION Y EN SU NUCLEO FAMILIAR.
- () EFECTUAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS (llenar boletas, hacer constancias, oficios, etcétera)
- () CUIDAR DEL ASEO Y MANTENIMIENTO GENERAL DEL EDIFICIO ESCOLAR.
- () DIRIGIR Y COORDINAR TODOS LOS EVENTOS QUE SE REALIZAN EN LA ESCUELA.
- () MANTENER BUENAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES -- PARA OBTENER BENEFICIOS QUE FAVOREZCAN A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL.
- () PLANEAR REUNIONES COORDINADAMENTE CON LA DIRECCION DE LA ESCUELA, PARA EL PERSONAL DE LA INSTITUCION, ALUMNADO Y PADRES DE FAMILIA, CON EL OBJETO DE MEJORAR LA FUNCION EDUCATIVA.

- () LLEVAR UN CONTROL MINUCIOSO EN LAS FALTAS Y REPORTE DEL ALUMNO.
- () CUBRIR AUSENCIAS DE LOS MAESTROS.
- () PLANEAR Y PROGRAMAR ACCIONES PARA LOGRAR EL DESARROLLO INTEGRAL DEL ALUMNO.
- () PROMOVER EL ESTABLECIMIENTO DE BUENAS RELACIONES ENTRE ESCUELA Y COMUNIDAD.
- () PARTICIPAR EN LA PROMOCION DE UNA ADECUADA COMUNICACION Y BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS TRES ELEMENTOS BASICOS DE LA EDUCACION (escuela, padres y alumnos).
- () DOTAR DE TODO EL MATERIAL NECESARIO EN LA INSTITUCION.
- () IMPARTIR LA CLASE DE MANERA ADECUADA.
- () ELABORAR LA DOCUMENTACION OFICIAL DE LA ESCUELA.
- () PROPORCIONAR A LOS ALUMNOS DE 3er. AÑO, INFORMACION VOCACIONAL PARA ELEGIR SUS FUTUROS ESTUDIOS.

12.- PARA REALIZAR ACTIVIDADES QUE PUEDAN AYUDAR A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE COMUNICACION, ¿COMO CONSIDERA LA INTERVENCION DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y TRABAJO SOCIAL?

- | | |
|----------------|---------------------|
| () IMPORTANTE | () SIN IMPORTANCIA |
| () UTIL | () INUTIL |
| () NECESARIO | () INNECESARIO |

PORQUE: _____

13.- SI SE PLANEARAN ACTIVIDADES A REALIZAR, CON EL OBJETO DE -
MEJORAR LA COMUNICACION QUE SE DA EN LA ESCUELA, REQUIRIEN-
DO SU PARTICIPACION, ¿PARTICIPARIA USTED?

() SI () NO PORQUE: _____

14.- ¿ CUALES SERIAN SUS SUGERENCIAS PARA LOGRAR UNA ADECUADA -
COMUNICACION ?

15.- DE LAS ACTIVIDADES QUE A CONTINUACION SE PRESENTAN Y QUE -
DESEMPEÑA EL DEPARTAMENTO DE ORIENTACION Y TRABAJO SOCIAL,
ORDENE DE MAYOR A MENOR SEGUN EL GRADO DE IMPORTANCIA.

() INCREMENTAR LA COMUNICACION ENTRE ESCUELA-ALUMNOS-PA-
DRES.

() ATENCION A PROBLEMAS DE CONDUCTA.

() ATENCION A PROBLEMAS FAMILIARES.

() PROPORCIONAR MAYOR INFORMACION A LOS ALUMNOS DE 3er.
AÑO PARA LA ELECCION DE CARRERAS.

() PLANEACION DE PLATICAS DE INTERES GENERAL.

BIBLIOGRAFIA

1. Alvarez Román, Jesús Antonio: Las Relaciones Humanas, Ed. Jus, México, 1981, 238 pp.
2. Ander Egg, Ezequiel: El Trabajo Social como Acción Liberadora, Ed. Ecro, Buenos Aires, Argentina, 1971.
3. Aranguren, José Luis: La Comunicación Humana, Ed. Siglo XXI Madrid, 1975.
4. Backman, Secord. Psicología Social. Ed. Mc.Graw-Hill, México, 1979, 619 pp.
5. Berlo, David K. El Proceso de la Comunicación. Ed. Ateneo, Buenos Aires, Argentina, 1976.
6. Bustillos Parra, César, et al: Análisis de la Teoría y Práctica de la Orientación Vocacional, Tesis Profesional, Escuela Normal Superior Federal, Veracruz, Ver., México, 1983, - pp. 160.
7. Castilla del Pino, Carlos. La Comunicación. Ed. Península Barcelona, 1979, 153 pp.
8. Compañía de Luz y Fuerza del Centro, Formación de Instructores. 3a. Edición, Impresiones de Relaciones Industriales LyF, México, 1986, pp. 53.
9. Contreras, Yolanda. Trabajo Social de Grupos. Ed. Pax-México, 1983, 159 pp.

10. Encuentro Nacional de Escuelas de Trabajo Social. Ponen--
cias. Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM, agosto de 1985.
11. Friedlan, Walter A. Dinámica de Trabajo Social. Ed. Pax-México, México, 1981, 299 pp.
12. Gallardo Clark, Ma. Angélica. La Praxis del Trabajo Social en una Dirección Científica. Ed. Ecro, Buenos Aires, 1973.
13. García Salord, Susana. La Especificidad del Trabajo Social. Ed. UNAM, México, 1986, 97 pp.
14. González Nuñez, Et. Al. Dinámica de Grupos. Ed. Concepto, S.A., México, 1978, 134 pp.
15. Haro Leeb, Luis. Relaciones Humanas. Ed. Edicol, México, 1981, 233 pp.
16. Kisnerman, Natalio. Temas de Trabajo Social. Ed. Humanitas Buenos Aires, Argentina, 1970.
17. Kisnerman, Natalio. Introducción al Trabajo Social. Ed. - Humanitas, Buenos Aires, Argentina, 1971.
18. Munne, Federico. Psicología Social. Ed. Ceac, Barcelona, 1980, 125 pp.
19. Pardini, Felipe. Manual de Comunicación Social. Ed. Edicol, México, 1978.

20. Satir, Virginia. Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar. Ed. Pax-México, México, 1980, 191 pp.
21. Scharn, Wilbur. La Ciencia de la Comunicación Humana. Ed. Grijalbo, México, 1980, 191 pp.
22. Urrutia, Jorge. Sistemas de Comunicación. Ed. Planeta, -- Barcelona, 1975, 154 pp.
23. Valero Chávez, Aída. La Metodología del Trabajo. En Revista Trabajo Social, Núm. 4, UNAM, Ents. México, 1980.