

## COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO PROCESO ORIENTADO AL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN EL CONTEXTO EDUCATIVO



**Autora:** Ana Castillo

Correo electrónico: [anabeatcg@gmail.com](mailto:anabeatcg@gmail.com)

Ingeniera en producción agroalimentaria

MSc. en gerencia educacional

Doctoranda en educación

**Teléfono contacto:** 0426-2222965

**Recibido:** 05/02/2026 **Aprobado:** 28/02/2026

### RESUMEN

La comunicación efectiva, es la transmisión clara y precisa de la información, la cual permite el fortalecimiento en el ámbito laboral donde los valores como la empatía, la tolerancia, y el respeto juega un papel fundamental en la comunidad educativa. El presente estudio delinea su intencionalidad: Reflexionar sobre la comunicación efectiva como proceso orientado al fortalecimiento del clima laboral en el contexto educativo en la parroquia Mantecal, municipio Muñoz del estado Apure. Vale acotar, que el estudio se ubicó en el Área del conocimiento de las Ciencias de la Educación tomando como línea de investigación: Cultura y Clima Organizacional. La fundamentación teórica está basada en las teorías: gestión organizacional Fayol (1930), clima organizacional Lickert (1960), Aprendizaje sociocultural, Vygotsky (1978); y acción comunicativa, Habermas (1980). En lo referente al horizonte metodológico, este se configuró con base en un proceso exploratorio basado en una investigación documental permeada por un diseño bibliográfico que llevó a la investigadora a hacer un arqueológico bibliográfico riguroso mediante grandes repositorios científicos y otras plataformas académicas que permitieron establecer una plataforma teórica robusta para desarrollar la investigación. Para efecto del proceso de análisis de la información, se tomó en consideración una postura crítica, interpretativa y reflexiva que condujo a consolidar ciertas conclusiones que pusieron en perspectiva lo imperativo de la comunicación efectiva en los espacios de enseñanza y aprendizaje, además de llevar el proceso comunicacional a todos los actores que intervienen en el clima laboral.

**Descriptor:** Comunicación efectiva, Contexto educativo, Clima laboral.



## EFFECTIVE COMMUNICATION AS A PROCESS AIMED AT STRENGTHENING THE WORK ENVIRONMENT IN THE EDUCATIONAL CONTEXT

### ABSTRACT

Effective communication is the clear and precise transmission of information, which strengthens the workplace environment where values such as empathy, tolerance, and respect play a fundamental role in the educational community. This study outlines its intention: to reflect on effective communication as a process aimed at strengthening the work climate in the educational context of the Mantecal parish, Muñoz municipality, Apure state. It is worth noting that the study falls within the field of Educational Sciences, specifically focusing on Organizational Culture and Climate. The theoretical framework is based on the following theories: organizational management (Fayol, 1930), organizational climate (Lickert, 1960), sociocultural learning (Vygotsky, 1978), and communicative action (Habermas, 1980). Regarding the methodological approach, it was based on an exploratory process involving documentary research and a bibliographic design that led the researcher to conduct a rigorous literature review using major scientific repositories and other academic platforms. This allowed for the establishment of a robust theoretical framework for the research. For the information analysis process, a critical, interpretive, and reflective stance was adopted, leading to certain conclusions that highlighted the imperative of effective communication in teaching and learning environments, as well as extending the communication process to all stakeholders involved in the work environment.

**Descriptors:** Effective communication, Educational context, Work environment.

### INTRODUCCIÓN

En el entorno actual surgen cambios constantes en las organizaciones de educación, en el que tienen lugar intercambios intensos de diferentes actores, la comunicación debe ir más allá de la posibilidad de intercambiar información de carácter administrativo o pedagógico. Por tanto, la comunicación debería entenderse como un dique de contención para construir el tipo de clima laboral que ayude al bienestar y la productividad de todas las personas que lo componen. En ese devenir, un flujo comunicativo dotado de valores, siempre puede diferenciarse por su claridad, por ser oportuno, bidireccional, y que a su vez ya está imbuido de los propios principios éticos, siendo la fuente para crear el lugar donde poder construir un clima



laboral institucional y con los valores propios a partir de ellos. Esto va a dar lugar a todo un sentido del compromiso con los objetivos de la misma, la responsabilidad colectiva de todos los docentes, ya que, como parte esencial, sus posibilidades de desarrollo profesional aumentan; por tanto, la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje que se ofrece a los estudiantes es mejor.

Por consiguiente, erigir la comunicación efectiva con un importante contenido axiológico se traduce en un impacto grande y significativo en la manera de percibir el clima laboral para el conjunto de personas que participa en la institución. Cuando los mensajes tienen la suficiente claridad, el grado de transparencia, de honestidad y de la consideración por las diferentes posturas, experiencias y papeles que se ponen en juego en la organización están de forma efectiva en el lugar, el sentido de pertenencia experimentado por cada miembro aumenta. Esa apropiación y familiaridad contribuye a eliminar las interpretaciones engañosas que constituyen fuente de tensiones interpersonales de la propagación de rumores que fomentan el desánimo y/o el sentimiento de distanciamiento con determinadas personas o grupos.

Así que, la comunicación efectiva en el sector educativo de Latinoamérica es un campo que se encuentra en constante evolución y adaptación, influenciado por las diversas realidades sociales, políticas, económicas y culturales de la región. En este marco, las presiones del capitalismo a menudo subordinan las necesidades humanas en la comunidad educativa, creando una dinámica compleja que exige una reflexión continua. Las instituciones educativas, en su búsqueda de competitividad y eficiencia, suelen ver la comunicación como una herramienta efectiva, sin reconocer su papel esencial en la creación de un significado compartido entre los actores educativos. Desde este contexto, Marcos (2020) expone:

La comunicación efectiva es un proceso activo, continuo y asertivo en el que se produce el procesamiento de la información y continua el ciclo de la comunicación, basado en la transferencia de pensamientos, ideas, opiniones, sentimientos entre una persona y otra. (p. 28)

Por lo anterior, se convierte en la vía fundamental para llevar a cabo la gestión y la ejecución de las tareas en los ambientes de aprendizajes de manera efectiva. Este



enfoque se fundamenta en el trabajo de las competencias comunicativas básicas que permiten establecer relaciones de calidad, relaciones constructivas con los compañeros y con las jerárquicas establecidas. Vale acotar, que, en el marco de los procesos comunicacionales, el clima laboral se ve implicado en diversas situaciones que pueden generar situaciones favorables y desfavorables para el proceso productivo de las personas, ya que los principios y creencias compartidas por los actores educativos involucrados afectan el comportamiento y actitudes que pueden cultivar un espacio armonioso y eficiente.

En este contexto, el clima laboral puede tener un impacto tanto positivo como negativo en el rendimiento de los docentes. Es fundamental considerar los perfiles y competencias de los educadores, ya que para que la organización prospere y promueva la convivencia, el rendimiento académico y la calidad educativa son elementos esenciales en el modelo de gestión educativa. Es oportuno que la comunicación genere un clima en el trabajo donde los mensajes y las opiniones no son tolerados, sino que son recibidos y considerados en las decisiones últimas que se tengan que tomar. Además, este mismo hecho implica la generación de una aproximación que convoque hacia la resignificación de la comunicación y el clima laboral en la comunidad educativa.

En contexto, con la realidad venezolana se percibe que, el clima laboral es un elemento que contribuye al ejercicio eficaz en procesos de los sujetos y la colectividad dentro de la comunidad educativa, pues, esto repercute en los contextos para la transformación continua en estos recintos, aproximando de modo progresivo a las sociedades a su desarrollo educacional. Según González, Et al, (2021) dice que “un clima laboral negativo desencadena el revés del éxito organizacional debido a las situaciones problemas como la desidia” (p. 12), por lo que es pertinente destacar que las instituciones educativas, como organizaciones, asuman el compromiso de ajustarse a las distintas políticas educativas a nivel gerencial que se formulan para responder a las exigencias del contexto y lleva los beneficios del bienestar a la comunidad educativa en general.



En lo que concierne al municipio Muñoz, según Escobar (2023) “se amerita de una gerencia educativa que permita el logro de acciones para conducirlas asertivamente, guiando al personal docente a mejorar las relaciones con sus compañeros, así como poseedor de actitudes positivas ante los cambios educativos, dispuesto a formarse permanentemente” (p.8). Se puede afirmar, que la comunicación efectiva en el contexto de la comunidad de educación primaria organizacional dentro del municipio antes mencionado, presenta una distorsión entre el personal que labora en la institución educativa, esto ocasiona situaciones problemáticas en las instituciones educativas, que, a partir de las distensiones al comunicarse, ocasionan a su vez, por las diferencias y conflictos.

Es imperante destacar la mirada ontológica de la investigadora, como docente de institución primaria, la cual viene observando la existencia de factores incidentes en el clima laboral, tales como: la falta de comunicación eficaz, el irrespeto entre el personal, como también en ocasiones el incumplimiento de jornadas de trabajo, entre otras situaciones, produce inconformidad en el conglomerado, comunidad que conforma dicha institución educativa. El deber ser indica que el clima laboral se forma a partir de las interpretaciones y vivencias que comparten los integrantes de la organización y que la comunicación actúa como el medio que permite que estas percepciones individuales se conecten, se discutan y se integren en una visión común del entorno laboral. Para efecto del estudio, se fijó como propósito general: reflexionar sobre la comunicación efectiva como proceso orientado al fortalecimiento del clima laboral en el contexto educativo.

### **Comunicación Efectiva**

La acción de comunicarse representa un proceso particular, pero también es, en buena medida, un proceso complejo y polifacético, ya que es, en definitiva, la forma en la que las personas y las organizaciones, intercambian y construyen significados para intentar un entendimiento, aun a riesgo de lograrlo solo a medias o haber establecido uno distinto al deseado. De tal forma la comunicación hay que hacerla efectiva. Por ello, Morillo y García (2024) declaran:



Fomenta la transparencia y toma de decisiones con el propósito de mejorar la credibilidad en la sociedad, a su vez, la comunicación efectiva es indispensable para efectuar la integración e interacciones del recurso humano en cuanto al marco operacional de las instituciones, brindando una vinculación en la elaboración de estrategia (p.3).

En adhesión a lo expuesto, la comunicación efectiva es esencial al fomentar la transparencia y facilitar procesos de toma de decisiones informados, elementos ambos que resultan cruciales para consolidar la credibilidad y la confianza dentro de cualquier sociedad. Esta integración y colaboración, a su vez, proporciona una base sólida para la formulación e implementación de estrategias exitosas, permitiendo a las instituciones adaptarse, innovar y prosperar en un entorno cada vez más complejo y competitivo. Desde otro punto de vista, Marcos (2020) expone:

La comunicación efectiva es un proceso activo, continuo y asertivo en el que se produce el procesamiento de la información y continua el ciclo de la comunicación, basado en la transferencia de pensamientos, ideas, opiniones, sentimientos entre una persona y otra. (p. 28)

Por lo anterior, se convierte en la vía fundamental para llevar a cabo la gestión y la ejecución de las tareas del aula de manera efectiva. Este enfoque se fundamenta en el trabajo de las competencias comunicativas básicas que permiten establecer relaciones de calidad, relaciones constructivas con los compañeros y con las jerárquicas establecidas. Más allá de la transmisión de la información, la comunicación efectiva requiere saber escuchar activamente, expresar los pensamientos respetuosamente y reconciliar las ideas de una manera constructiva.

### **Importancia de la comunicación efectiva en el contexto educativo**

La comunicación efectiva en el seno de las organizaciones educativas es una base fundamental para su desarrollo como institución y la consecución de los objetivos pedagógicos, hablando de la comunicación en la educación, en este contexto, Fontalvo y Ventura (2021):





La definen como una de las estrategias de mediación más adaptadas para implementar el diálogo de los profesores con las familias, quienes son dos de los elementos más relevantes en el proceso de formación de los estudiantes, ya que del intercambio informativo y del establecimiento de la comunicación, emerge una construcción de la comprensión y del consenso en la cotidianidad del proceso educativo y por distancia de la actividad de las profesoras en el seguimiento del aprendizaje y de la educación de las y de los estudiantes. (p. 10)

Efectivamente, la certeza de que los mensajes se transmiten y se interpretan correctamente reduce significativamente la posibilidad de errores y confusiones, optimizando así la eficiencia de los procesos administrativos y pedagógicos. Este sentido de claridad y entendimiento mutuo fortalece intrínsecamente el sentido de pertenencia a la comunidad educativa de Mantecal, creando un lazo más sólido entre todos sus integrantes.

### **Clima Laboral**

El clima laboral u organizacional se vislumbra como esa cualidad exclusiva del ambiente laboral que es susceptible a la clarividencia individual y colectiva de los empleados, ejerce una influencia significativa y multifacética en la manera en que estos se desenvuelven dentro de la estructura organizacional. En efecto, López (2021) lo describe como “cualidad del ambiente organizacional percibida por los empleados que influye en su comportamiento” (p.728). Este discernimiento compartido no se limita a una evaluación superficial de las condiciones físicas del entorno de trabajo, sino que abarca una gama compleja de factores psicológicos y sociales que moldean las actitudes, la motivación y, en última instancia, el comportamiento de la fuerza laboral.

La sutileza con la que el clima organizacional ejerce su influencia radica en su capacidad para permear las interacciones diarias, las decisiones y las actitudes de los empleados, a menudo de manera inconsciente. Por ello, comprender y gestionar activamente el clima organizacional se convierte en una tarea crucial para los líderes y la dirección de cualquier organización que aspire a crear un entorno de trabajo



saludable, productivo y que favorezca el bienestar y el desarrollo de su capital humano.

### **Factores Principales del Clima Laboral**

Los factores en el contexto del clima laboral interactúan para conformar el ambiente emocional y relacional que perciben los trabajadores, influenciando su actitud, desempeño y permanencia en la organización. Desde esta perspectiva, la comunicación efectiva representa uno de los pilares más importantes del clima laboral, la cual se apoya en la Transparencia informativa, Canales de comunicación abiertos y la Resolución de conflictos. Al respecto, Davis y Newstrom (1999), dicen que los principales factores que influyen en el clima laboral son:

1. Relaciones interpersonales y con el jefe.
2. Liderazgo y estilo de liderazgo.
3. Motivación y satisfacción del personal.
4. Condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo.
5. Comunicación interna y apertura en la organización.
6. Cultura organizacional (valores, normas, filosofía)
7. Retribución salarial y reconocimiento,
8. Oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, y
9. Flexibilidad en horarios y condiciones laborales. (p. 2)

Por consiguiente, el ambiente laboral es como la gente siente el lugar donde trabaja. Esto afecta las ganas de trabajar, cómo se trabaja, la salud mental y si la gente se quiere ir o no. Las cosas que forman el ambiente laboral se influyen entre sí y muestran si la institución u organización es un buen lugar para crecer y sentirse bien, o si es un lugar estresante que te agota.

### **Contexto Educativo**

El contexto educativo representa el escenario donde se producen la acción pedagógica con base a los procesos de enseñanza y aprendizaje. Este se basa en unos cimientos que integran a todos los actores vinculados en el desarrollo del proceso formativo del estudiante bajo un ambiente propicio y armónico para su aprendizaje. De acuerdo Sánchez (1977), citado por Jurado (2011), menciona;





El contexto educativo es un proceso dinámico de corresponsabilidad, el cual estará marcado por pocas intervenciones “desde lo alto”, donde se desarrollan iniciativas a partir de la base y se realizan proyectos conjuntos, se trabaja con espíritu de integración social y compromiso total por el bien de la comunidad educativa. Define esta como un modelo participativo en la gestión educativa, “...que implica no solo la transformación del aparato administrativo, sino del mismo acto pedagógico”. Involucra la integración de todos los elementos del equipo educativo: padres y madres, administradores escolares, enseñantes, especialistas de la educación, representantes de la colectividad y alumnos. (p. 24)

De acuerdo a la afirmación del autor, el contexto educativo juega un rol fundamental dentro de la sociedad, ya que interviene de forma directa o indirecta en los cambios transformacionales del entorno, es imperante puntualizar que la comunidad educativa enlaza a todos aquellos elementos que perturban y se ven afectados por el proceso educativo, debido a que esta no es un eslabón individual e independiente, sino que contribuye al progreso de la misma.

## CONCLUSIONES

Para poner en perspectiva los hallazgos, la investigadora realiza un análisis exhaustivo de la información recopilada a lo largo de la investigación, haciendo una descripción de manera sistematizada y organizada de la información obtenida de las diferentes fuentes primarias consultadas con la finalidad de valorar los aportes con mira a una reflexión profunda de la situación estudiada. Con referencia al proceso comunicativo que se propicia en el entorno educativo, se vislumbra una serie de intercambios que ocurren dentro del ambiente laboral en donde la comunicación juega un papel fundamental para los procesos de enseñanza y aprendizaje, siendo los diversos actores los intermediarios de transmitir los valores a través del ejemplo, el impartir enseñanza en ambientes propicios más inclusivos y empáticos. Vale acotar que la comunicación, cuando es efectiva, impacta de manera significativa en los aspectos axiológicos implicados en ella. Este impacto es positivo, ya que las personas valoran y escuchan en un ambiente propicio.



Conviene indicar que la comunicación efectiva se presenta como la capacidad que tienen los actores educativos de comunicarse de manera concisa y clara, siendo una herramienta eficaz de interacción de ideas, pensamientos, opiniones, sentimientos y conocimientos, asumidos por todos los actores involucrados. En el contexto educativo, es imperativo propiciar una comunicación clara; no es solo saber explicar, sino lograr que los estudiantes entiendan, les vean el sentido a las cosas y participen más, piensen por sí mismos y cambien su forma de actuar. De manera que la comunicación es como un puente que une al docente y al estudiante, ayuda a pasar el conocimiento y a educar a personas que piensen por sí mismas y que no se dejen influenciar.

Por otro lado, el clima laboral estaría referido al ambiente de trabajo, en donde existe una estrecha relación entre el personal, ya que se basa en percepciones colectivas sobre lo que se siente, cómo lo tratan y cómo se llevan a cabo, permitiendo un ambiente de confianza, propicio, acorde que ayuda a la adquisición de conocimientos durante la jornada laboral. En este sentido, los valores en el clima laboral son los principios, normas personales, prácticas cotidianas que permiten un buen desempeño de la comunicación efectiva en el clima laboral, que guían el comportamiento de los actores para tener un ambiente de respeto mutuo, de confianza, colaborativo, que permite accionar o tomar decisiones en colectivo para una satisfacción laboral.

En el mundo de la educación primaria de estos tiempos de incertidumbre y cambios vertiginosos, los procesos comunicativos en el contexto educacional requiere de una interacción clara y transparente. Es como poner los cimientos para que todos se lleven bien. No se trata solo de pasar información, sino de entenderse, confiar y sentirse parte del equipo. Pensar en cómo comunicarnos bien es darse cuenta de que hay que escuchar al otro, estar abierto a lo que dice y respetar que no todos pensamos igual. Así se consolida un clima laboral positivo y armónico para trabajar.

Además, en la institución educativa, la comunicación sirve para que todos se sientan parte de un proyecto común para resolver los problemas que puedan surgir. Así, se fomenta la creatividad y el bienestar de todos. Comunicar con una intención



va más allá de decir cosas; es ser ético y ayudar a que todos se sientan unidos, lo que mejora significativamente el clima laboral de la institución, y, por ende la calidad de la educación. Entonces, desde un punto de vista filosófico, la comunicación sirve para que el ambiente de trabajo sea agradable y confortable, porque crea relaciones fuertes que ayudan a que la institución educativa funcione como un lugar donde se aprende y se trabaja juntos en paz. Solo hablando con sinceridad y pensando juntos se puede construir un ambiente de trabajo donde todos produzcan, se sientan incluidos y sean tratados como personas dignas del trabajo formativo que tiene bajo su responsabilidad.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Davis y Newstrom (1999). Factores que influyen en el clima laboral. Madrid. Editorial Síntesis, S.A.

Escobar, M. (2023) Aproximación teórica transdisciplinaria de la comunicación asertiva en el proceso gerencial de la educación primaria. Tesis doctoral. Doctorado en Ciencias de la Educación. Universidad Pedagógica experimental Libertador-Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio.

Fontalvo, Y. S., y Ventura, A. J. (2021). Comunicación efectiva: Estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia Maestría en Educación, Universidad de la Costa. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/7965>

González, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Ciencia Latina, 5(1), 1157-1170. [https://doi.org/doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)

Jurado, M. (2011). La comunidad educativa escolar: Una fortaleza del centro educativo. Revista anual Acción y Reflexión Educativa, N.º 34 ISSN 1563-2911. Universidad de Panamá. Instituto Centroamericano de Administración y Supervisión de la Educación ICASE.

López, C, F. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso unión soluciones S.A.S. Revista Chilena de Economía y Sociedad, 15(1), 724-739.

Marcos, T. (2020). La comunicación efectiva. México, Fondo de Cultura Económica.





BA2021000017

latindex  
Sistema Regional de Información en Línea para Revistas  
Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

LivRe  
Revistas de libre acceso

Morillo, T.; y García, J.;(2024) Comunicación efectiva para el desarrollo eficiente de las instituciones públicas. Revista Ciencia Ecuador. 6, (26). Disponible en: <https://cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/226/321>

