

Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón

*Internal communication in official educational
institutions of the city of Monteria, Colombia: The Case
of the Educational Institution Cristobal Colon*

Silvia María Bedoya Pastrana

Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Montería

silvia.bedoyap@upb.edu.co

Palabras Clave: comunicación organizacional, comunicación interna, institución, docentes, directivos

Resumen

Los nuevos escenarios globales inciden en las organizaciones y las obligan a transformarse de forma constante. Las instituciones educativas no están exentas de estos cambios puesto que hacen parte de esa dinámica, de tal manera que tienen el desafío de asumir nuevas formas de organización y direccionamiento. Por lo tanto, la gestión educativa les permite orientar su trabajo hacia el cumplimiento de las actuales demandas sociales, promoviendo el mejoramiento de la calidad académica. Es por eso que actualmente muchos de estos establecimientos de carácter público y privado le están apostando a la comunicación organizacional como apoyo a sus procesos.

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2017

La presente investigación tiene como propósito analizar la comunicación interna, específicamente de la Institución Educativa Cristóbal Colón de la ciudad de Montería, Colombia, a través de la aplicación de una herramienta de diagnóstico donde se aborda el estudio por medio de cinco categorías de análisis como son: lineamientos y políticas de la institución educativa, estructura organizacional, cultura y clima organizacional, relaciones interpersonales y canales de comunicación internos.

Se pretende entonces, a partir de los resultados, mostrar una radiografía de cómo se comunican internamente los docentes, directivos y administrativos de este establecimiento, puesto que son ellos los principales responsables de su desarrollo y transformación.

La metodología empleada en esta investigación está basada en un enfoque cualitativo de tipo exploratorio y se hizo a partir de una herramientas, como la observación y la entrevista estructurada, aplicadas a funcionarios de la institución educativa, en la que se pudo constatar que en la institución educativa Cristóbal Colón, de carácter oficial, carece de prácticas de comunicación interna entre sus funcionarios lo cual repercute directamente en el quehacer cotidiano, en su imagen y en la consolidación de los procesos académicos.

1. Introducción

Toda organización se vale de la comunicación para dinamizar sus procesos tanto internos como externos, un elemento que bien utilizado funciona como factor de cambio y transformación que involucra a todos sus públicos, son ellos quienes tienen la tarea de liderar conjuntamente acciones que apunten hacia un mismo objetivo.

Así lo manifiestan Elías & Mascaray, (2003) al declarar que uno de los ejes básicos sobre los que ha de girar la organización del futuro inmediato es la participación y la visión compartida, puesto que ella necesita la aportación y la creatividad de la totalidad de sus elementos integrantes.

Es allí donde la comunicación interna de cualquier tipo de organización, ya sea pública, privada o sin ánimo de lucro, debe consolidarse potenciando el talento de sus colaboradores para que éstos a su vez logren proyectar una imagen favorable en el entorno en el que se desenvuelvan.

Las instituciones educativas no son ajenas a esta realidad puesto que al interior de las mismas sus colaboradores deben hacer cumplir el derecho a la formación académica que tienen todos los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de Colombia. De ahí que el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Guía para el Mejoramiento Institucional, pretende brindar las herramientas a los docentes, directivos y administrativos de los establecimientos conducentes optimizar los procesos institucionales.

Sin embargo, la imagen que durante décadas ha tenido el sector público, especialmente en el plano educativo no es la mejor, así lo sostiene los autores mencionados al decir que “ha representado el ejemplo más claro y definido de lo que es la organización burocrática, jerárquica y rígida” (p: 43).

La institución educativa Cristóbal Colón de la ciudad de Montería, Colombia, objeto de estudio de la presente investigación, refleja entre el cuerpo de docentes, directivos y administrativos algunas fallas en el manejo de la comunicación interna, situación que repercute directamente en las relaciones interpersonales y grupales e impacta sin duda alguna en los procesos académicos y el resto de la comunidad educativa.

Este fenómeno se investiga a través de un estudio en fase de iniciación que se adelanta en la Facultad de Comunicación Social – Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana, Montería, a través del programa COMUNÍCA-T, que busca analizar el estado de la comunicación interna en instituciones educativas oficiales de esta ciudad por medio de instrumentos de diagnóstico que proporcionen información clara y real y que permitan aportar a la solución de los problemas de comunicación y a la consecución de buenas prácticas de comunicación interna en estos establecimientos, que tienen la enorme responsabilidad de educar ciudadanos para el desarrollo de la región y el país.

2. Marco Teórico y Estado del Arte

En los centros educativos o colegios, como también son llamados en Colombia, son necesarias este tipo de investigaciones que aporten en gran manera a la solución de problemas, especialmente, entre quienes tienen la responsabilidad de educar, como ya se dijo anteriormente.

Algunos estudios en América Latina, como el realizado por Isabel Cantón Mayo y Ana María García, *La Comunicación en los Centros Educativos* (2012), en una institución educativa de Argentina demuestran que es necesario conocer los aspectos que intervienen en los procesos de comunicación donde están involucrados docentes, directivos y administrativos. Esta investigación se centró, especialmente, en conocer esas limitaciones comunicativas por medio de instrumentos tales como la observación, entrevista en profundidad, el análisis documental y el cuestionario.

Entre los hallazgos se pudo establecer que la institución objeto de estudio no es una organización comunicante y tampoco tiene una comunicación organizada, Bartoli (1992), por lo que adolece de cohesión e integración. La organización logra su cometido de un modo relativamente armónico por la persistencia de un grupo humano de larga trayectoria, muy homogéneo, que comparte valores históricos y que aún tiene la fuerza necesaria como para sostener la vida interna y controlar a las voces disidentes, según las conclusiones de las investigadoras.

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2017

Otro de los estudios que sirve como referente conceptual de este trabajo es el realizado por Gabriela Katia Papic Domínguez (2016), titulado *La Comunicación Organizacional en entidades educativas*, cuyo propósito es analizar la aplicación de la comunicación organizacional interna entre los directivos y el profesorado, en el marco del incremento de la eficacia de la gestión escolar en el establecimiento educativo, adscrito a las comunas de Pudahuel y de la Cisterna, Chile.

En esta investigación se pudo concluir que los profesores y directivos de la institución necesitan establecer líneas de comunicación interna que logren mejorar la comunicación formal e informal, coordinar el trabajo para cumplir metas, emplear medios que incidan en el fortalecimiento de su unión cultural y en la gestión escolar; y utilizar mensajes que promuevan un desempeño participativo, en los procesos del establecimiento educativo.

Sabemos que la comunicación interna es uno de los elementos que utilizan las organizaciones para potenciar el trabajo organizativo. Funciona de forma bidireccional, de manera ascendente y descendente, Robbins (1999), y bien empleada utiliza acciones y metodologías aplicativas que le atribuyen valor y a la vez potencian la productividad de los empleados. (García J. , 1998).

Otro de las investigaciones realizadas, fue el *“Diseño de un Sistema Participativo de Comunicación Interna en el Colegio Los Ángeles del Norte – Cali”*, elaborado por Gloria Molina (2012), que presenta detalladamente la problemática de la comunicación al interior del Colegio. Tuvo como propósito fortalecer los procesos de comunicación interna en la institución, a partir del diseño de un sistema de comunicación participativa que se relacionara con la motivación e inclusión de sus públicos a dichos procesos.

En la fase inicial se propuso la elaboración de un diagnóstico de comunicaciones de tipo participativo para descubrir los obstáculos en esta materia. Posterior a esto, se puso en marcha el plan estratégico que fue construido entre la comunidad educativa y la investigadora.

2.1 La Comunicación interna en los establecimientos educativos

Hemos dicho que la comunicación interna es imprescindible para las organizaciones porque se convierte en factor estratégico que ayuda a consolidar los procesos laborales y aporta significativamente a promover el trabajo en equipo y al logro de objetivos y metas.

Andrade (2005) la describe como el conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes, a través del empleo de diversos medios de comunicación destinados a conservarlos informados, unidos y motivados con el fin de aportar con su labor al cumplimiento de los objetivos organizacionales; y, por ello, detenta en calidad de público meta a los colaboradores de la entidad organizativa.

Por su parte Elías y Mascaray (2009) va más allá y la enfoca desde la intracomunicación, es decir, un proceso estratégico de gestión que actúa como agente de cambio, dirigido a facilitar la adecuación de las empresas a las cambiantes exigencias del entorno (p: 55).

Tal como lo plantean los investigadores del tema es necesario que este elemento sea gestionado estratégicamente en las organizaciones, de tal manera que las instituciones educativas no están exentas de usarla para mejorar sus procesos internos, es decir, que se genera un proceso continuo de comunicación transversal para la creación de valor de la cultura organizativa.

Son pocos los establecimientos educativos que le apuestan al desarrollo estratégico de la comunicación. Particularmente en Montería, algunos colegios privados como La Salle y el Colegio Británico han visto la necesidad de contratar comunicadores sociales para gestionar todos los procesos relacionados con esta materia porque las exigencias del mercado y del entorno les obligan a mantener su imagen en los niveles más altos de calidad.

Sin embargo, en este contexto, ocurre con poca frecuencia puesto que los establecimientos educativos oficiales revisten de algunas características relacionadas con su naturaleza. Las instituciones carecen del elemento fundamental de las empresas, su razón de ser. Además de que la gestión dentro de las mismas, viene enmarcada por procedimientos burocráticos que en

muchos casos los funcionarios no pueden modificar y, por tanto, no se dan las condiciones necesarias para que surjan y se desarrollen iniciativas. De igual manera la aceptación universal de que los procesos del sector público siempre han sido así, y por tanto va a ser muy difícil cambiar el estado de las cosas (p: 56).

Otro de los aportes que estos autores hacen a las instituciones del sector público (que bien pueden ser desde el plano de la salud, la justicia o la educación que es la que nos concierne) es que los servicios que prestan no son competitivos en calidad, precio ni atención, con los que ofrecen las instituciones privadas o empresas. No obstante, por tratarse de recursos públicos, es exigible que su gestión sea lo más eficaz, por eso es necesario adoptar medidas oportunas que ayuden a mejorar su funcionamiento.

Frente a este panorama es importante hacer una radiografía del estado de la comunicación interna de las instituciones educativas para poder proponer acciones de mejora que ayuden a elevar el nivel de estas instituciones, a través de este proyecto que adelanta la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Pontificia Bolivariana, Montería.

2.2 Contexto de la Institución

La Institución Educativa Cristóbal Colón, de carácter oficial, está ubicada en el barrio P-5, al sur la ciudad de Montería, su propósito es formar académica, moral y democrática y disciplinariamente a sus estudiantes. Cuenta con los niveles de preescolar, media, básica primaria y básica secundaria que es impartido a través de seis sedes: La Escuela Mixta Urbana Cristóbal Colón, el Colegio Municipal de Bachillerato Cristóbal Colón, el Colegio Bachillerato Nocturno Pablo Neruda, la Escuela Urbana Mixta Pablo VI, y la Escuela Urbana Mixta Gabriela Mistral.

2.2.1 Misión

La institución Educativa Cristóbal Colón, de carácter oficial, ofrece una educación integral con sentido humanístico, incluyente, social, ético mediante el desarrollo de competencias básicas, laborales y ciudadanas en los niveles de

preescolar, básica y media académica, con programas técnicos, posibilitando al egresado su inserción exitosa a la educación superior y al mundo laboral.

2.2.2 Visión

Hacia el año 2016, la Institución Educativa Cristóbal Colón se considerará como líder en la formación integral de los educandos y reconocida, local regional y nacionalmente por la calidad humana y altos niveles de competencias de quienes la integran, por la eficiencia en el desempeño de sus egresados en el entorno educativo, social, y laboral, capaces de generar desarrollo sostenible.

3. Metodología

Para llevar a cabo esta investigación, que se encuentra en fase inicial, se utilizó un enfoque cualitativo de tipo exploratorio puesto que se responde a investigar un fenómeno social; se utilizaron herramientas tales como la observación y la entrevista estructurada para luego hacer la interpretación de los resultados. Estos instrumentos fueron aplicados a los funcionarios de la institución educativa y se contó con la participación de estudiantes de VI semestre de la Facultad de Comunicación Social – Periodismo. De igual manera, se tomó como referencia la *Guía No. 34 para el mejoramiento institucional, de la autoevaluación al plan de mejoramiento*, del Ministerio de Educación Nacional (2008), que contiene las líneas para el establecimiento de acciones enfocadas al desarrollo académico y social de los establecimientos educativos con el fin de brindarles a los estudiantes la capacidad para responder como seres humanos y como ciudadanos a las nuevas demandas laborales, técnicas, tecnológicas y profesionales en los sectores político, social, científico, económico, entre muchos otros.

El diagnóstico se enfocó hacia cinco categorías¹ específicas:

¹ Las categorías de análisis se toman como referencia de la Guía de Cuestionario desarrollada en 2008 por Johanna Gómez Flórez y Yaneth Peña, en el marco del trabajo de grado “Análisis del manejo de las comunicaciones internas en la empresa Promotora de Salud Emdisalud EPS, en Montería” del Programa de Comunicación Social-Periodismo de la UPB Montería. Lo anterior, se articula con la Guía No. 34 del Ministerio de Educación de Colombia.

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2017

- Lineamientos y políticas organizacionales: en esta categoría se buscó conocer si los funcionarios (docentes, directivos y administrativos) tienen claramente definidos aspectos del direccionamiento estratégico de la institución educativa tales como la misión, visión, valores, y elementos de la identidad de institucional; así como las metas de la institución educativa, su estrategia pedagógica y las acciones de bienestar laboral, entre otros temas tales como inducción, reinducción y elementos diferenciadores frente a otros establecimientos.

- Estructura Organizacional: en este apartado se analizaron las funciones desempeñadas en el cargo, el desarrollo de funciones, las instrucciones generales para el desempeño, consulta por dificultades, información sobre las decisiones que se toman a nivel directivo, entre otras.

- Clima y cultura organizacional: se destacaron aspectos tales como compromiso y responsabilidad, coordinación de actividades, participación en eventos, relaciones efectivas entre los miembros de la institución, respeto, trabajo en equipo, etc. Además, se indagó sobre los reconocimientos, méritos o estímulos para los empleados por el buen desempeño laboral, motivación e importancia en las opiniones expresadas por los funcionarios.

- Relaciones interpersonales: en esta categoría se analizaron aspectos como las relaciones a nivel interpersonal y grupal, identificación de motivos de división y conflictos, la cooperación como valor en la institución, trabajo en equipo, opiniones, ideas y sugerencias para la toma de decisiones.

- Canales de comunicación interna: a través de esta categoría se buscó indagar si la institución mantiene informados a sus miembros de las decisiones y/o actividades que se realizan; qué tipo de medios de comunicación internos son mayormente utilizados en la institución y si se informan de los mensajes institucionales que circulan internamente. En

general se averiguó sobre la percepción que tienen los funcionarios sobre el estado actual de la comunicación interna en la institución.

3.1 Población y muestra

La institución educativa en el momento cuenta con 125 funcionarios, de los cuales se escogió una muestra representativa de 40 personas entre directivos, docentes y administrativos de las diferentes sedes. Algunos aspectos que caracterizan a esta población llevan entre 1 y 41 años ejerciendo su labor como docentes, y sus edades oscilan entre 25 y 65 años. Lo anterior demuestra que existe un importante número de docentes tanto antiguos como nuevos en la institución, lo que señala que existe relevo generacional que aporta en gran medida a la continuación de los procesos académicos y administrativos de la institución.

3.2 Instrumentos

Para la recolección de la información se emplearon herramientas tales como la observación, con el fin de que tanto la docente investigadora y el grupo de estudiantes de VI semestre de la Facultad conocieran más de cerca las instalaciones, el quehacer diario del colegio, los recursos de comunicación existentes (periódicos murales, circulares, manejo del lenguaje cotidiano, entre otros). Con relación a este instrumento se hizo una guía de observación enfocada hacia las diferentes categorías de estudio.

Así mismo se hizo una entrevista estructurada, puesto que con esta se pudieron conocer más a fondo las opiniones y sentires del grupo escogido de acuerdo a estas mismas categorías, y que les permitieron hacer la reflexión más profunda acerca del estado de la comunicación interna, utilizando preguntas abiertas y cerradas.

4. Resultados

Los funcionarios entrevistados conocen la misión, visión y valores, coincidiendo en temas de educación integral, inclusión, cultura, respeto, liderazgo y disciplina. Sin embargo, algunos no son capaces de definirla. Con respecto a los valores

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2017

de la institución, enmarcados en el estudio, la cultura y el esfuerzo, parte de los funcionarios no tienen claridad sobre ellos. Cabe destacar que la visión de la institución educativa está proyectada hasta este año, es decir, que al finalizar el 2016 ha debido cumplir con las metas propuestas. De igual manera, parte de los docentes tienen conocimiento de los colores institucionales, el lema, bandera, escudo e himno. Otros creen identificarlos, pero no son capaces de decirlos de memoria; algunos no coinciden y no tienen claridad sobre la identidad de la institución.

Así mismo, los funcionarios no conocen la estrategia pedagógica de la institución y tienden a confundirla con la pedagogía que cada uno emplea al momento de impartir sus enseñanzas en el aula.

Con respecto a los canales de comunicación, éstos son muy informales y dependientes de un lenguaje oral, lo cual puede generar dificultades al momento de mantener la veracidad y confiabilidad de la información. La mayor parte de los docentes no están capacitados para el uso de las oportunidades tecnológicas que brinda en este momento el colegio, esto se refiere a una dotación entregada por el Gobierno nacional a través de un Punto Vive Digital que cuenta con estudios de radio, prensa y televisión para el desarrollo de actividades escolares.

Se encontró también que, aunque los funcionarios saben y conocen perfectamente sus funciones, no se hace inducción formal al cargo, y muy pocas veces se hace reinducción, lo cual resta credibilidad al trabajo que el trabajador debe realizar.

Otro de los aspectos que se destaca en esta investigación es que el flujo de comunicación ascendente y descendente se direcciona a través de la figura del coordinador. Así mismo, manifiestan que las relaciones entre compañeros son buenas, de manera que hay un buen clima de confianza, trabajo en equipo, motivación e integración. No obstante, es importante que se fortalezcan y creen nuevos medios y canales que propicien mejores relaciones e impacten directamente entre la comunidad educativa.

Los resultados hallados en esta organización son preliminares puesto que la investigación se encuentra en su fase inicial y por lo tanto se abordarán desde una discusión teórica más profunda al culminarla.

5. Conclusión

Con la aplicación del diagnóstico de comunicaciones se puede concluir y reafirmar que las instituciones educativas oficiales necesitan con urgencia valerse de la comunicación como eje que ayude a direccionar los procesos internos. Que es necesario sensibilizar a todos los funcionarios en la reafirmación de la identidad y construcción de la visión, metas y objetivos que se ajusten a las necesidades institucionales.

De la misma forma, se hace indispensable crear nuevos canales de comunicación y plataformas tecnológicas para la divulgación de información con el fin de que los funcionarios estén informados en tiempo real de los acontecimientos, hechos y actividades propias del colegio, y se logre propiciar el trabajo en equipo.

También es importante reconocer la labor de los docentes, sobre todo de aquellos que llevan mucho tiempo, dado que existe un importante número de docentes tanto antiguos como nuevos en la institución, lo que demuestra que existe relevo generacional que aporta en gran medida a la continuación de los procesos académicos y administrativos de la institución.

Así mismo, es necesario que se tomen en cuenta las opiniones de los funcionarios para la toma de decisiones que afecten a la institución puesto que ellos manifiestan que en muchos casos no son tenidos en cuenta. Esto evitaría discrepancias y el rumor entre los funcionarios.

Con esto se concluye que el colegio carece de buenas prácticas de comunicación y necesita fortalecer su identidad misional, pero “eso solo se consigue si todos los implicados participan en el diseño de las medidas a adoptar puesto que son ellos quienes mejor conocen los problemas y pueden aportar a las soluciones, y conseguir su compromiso para implantar los cambios que por consenso se decidan” (Elías y Mascaray: 48).

Del verbo al bit

Universidad de La Laguna, 2017

Bibliografía

- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo, S.L.
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización: La organización comunicante y la comunicación organizada*. Buenos Aires: Paidós .
- Colón, I. E. (18 de Noviembre de 2016). Noticriscol. Montería, Colombia.
- García, C. y. (2012). La Comunicación en los Centros Educativos. *Tendencias Pedagógicas*, 19.
- García, J. (1998). *Comunicación interna*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mascaray, J. E. (2003). *Más allá de la comunicación interna: la intracomunicación*. Barcelona: Gestión 2000.
- Molina, G. (18 de Noviembre de 2012). *Diseño de un Sistema Participativo de Comunicación Interna en el Colegio Los Ángeles del Norte – Cali*. Obtenido de Repositorio Universidad Autónoma de Occidente: <https://red.uao.edu.co/handle/10614/3408>
- Ministerio de Educación Nacional (11 de Noviembre de 2016). *MINEDUCACION*. Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-177745.html>
- Papic, G. (2016). La Comunicación Organizacional en entidades educativas. *Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga*, 819.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.