



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante resolución N° 15 del 31 de octubre de 2012

**Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
Maestría en Administración y Planificación Educativa**

**Análisis de correspondencia entre los procesos que orientan la política de
comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia y la gestión
de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto
Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá**

Blanca Mireya Orjuela Abril

Panamá, Noviembre 2020



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante resolución N° 15 del 31 de octubre de 2012

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

**Análisis de correspondencia entre los procesos que orientan la política de
comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia y la gestión
de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto**

Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá

**Informe presentado como requisito para optar al grado de Magister en
Administración y Planificación Educativa**

Autora: Blanca Mireya Orjuela Abril

Tutor: Próspero José Posada Meyer

Panamá, Noviembre 2020

Dedicatoria

A Dios que con amor me ha respaldado en cada paso de mi vida. A mis hijas y mi esposo que con amor, me han apoyado incondicionalmente para alcanzar este gran logro.

Agradecimientos

La autora expresa sus agradecimientos a:

La Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología UMECIT, por permitirme cursar y finalizar esta maestría.

Los maestros partícipes del proceso de formación esencial para mi desempeño académico y laboral.

A quienes con su participación, aporte y colaboración contribuyeron al alcance de este logro.

Resumen

El presente estudio pretende analizar la correspondencia entre los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia, y la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, estableciendo fortalezas y debilidades. Esta investigación se sustenta con información adquirida mediante fundamentación bibliográfica y documental, establecida en los procesos que orientan la política de comunicaciones del MEN en Colombia. Se aplicó un cuestionario a la totalidad de la población, cuatro directivos y treinta y un docentes de la institución educativa. Después de diseñar el instrumento, se determinaron las variables a analizar, que permitieron acercarnos a la realidad de la comunicación organizacional institucional, teniendo en cuenta los procesos establecidos por el MEN, los cuales son: la planeación de la comunicación, la gestión de comunicación organizacional, la gestión de la comunicación informativa, la gestión en medios de comunicación y la gestión de comunicación corporativa. El análisis de la información, se realizó a través de tablas de frecuencia, graficas de barras y análisis descriptivo de cada ítem, además, se construyó una matriz que posibilitó la organización y sistematización de los datos obtenidos, la cual evidencia fortalezas y debilidades de los procesos objeto de estudio. Los resultados reflejan la falta de organización y planeación en los procesos comunicativos instituciones, coherentes con las necesidades del entorno, y con los procesos que orientan la política de comunicaciones del MEN. Las conclusiones evidencian que la comunicación organizacional de la institución educativa tiene falencias en cuanto a: clima laboral, comunicación externa, flujo eficaz de la información, estrategias y alianzas estratégicas de comunicación, diseños e implementación de planes estratégicos comunicativos, que aporten al buen desarrollo de todos los procesos institucionales. Por lo anterior, se determinan recomendaciones que conduzcan al mejoramiento de la comunicación organizacional de la institución.

Palabras clave: Proceso Comunicativo, Planes estratégicos Comunicativos.

Abstract

Study seeks to carry out a quantitative analytical investigation, between the communications policy of the National Education Ministry in Colombia regarding the processes that guide it and the organizational communication of the Manuel Humberto Cardenas Velez Educational Institution, Antonia Santos headquarters, establishing strengths and weaknesses. This research is supported by information acquired through bibliographic and documentary foundation, established in the processes that guide the communications policy of the MEN in Colombia and in institutional documents. A questionnaire was applied to managers and teachers. After designing the instruments, the variables to be analyzed were determined that allowed us to approach the reality of institutional organizational communication taking into account the processes established by the MEN, the which are: communication planning, organizational communication management, information communication management, media management and corporate communication management. To carry out the analysis, a matrix built that enabled the organization and systematization of the data obtained, which evidences strengths and weaknesses presented in the processes under study. The results allow to determine conclusions and recommendations that reflect the lack of organization and planning in the communicative processes, institutions consistent with the needs of the environment, and with the processes that guide the communications policy of the MEN. Therefore, it is concluded that the organizational communication of the E.I. it has shortcomings in terms of work environment, external communication, efficient flow of information, strategic communication strategies and alliances, designs and implementation of strategic communication plans, which contribute to the proper development of all institutional processes.

Key words: Communication Process, Strategic Communications Plans

Índice general

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice general	v
Lista de tablas.....	ix
Lista de Figuras	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I.....	xvi
1. Contextualización de la Problemática.....	1
1.1 Descripción de la Problemática	1
1.2 Formulación de la Pregunta de Investigación	2
1.3 Objetivos de la Investigación	2
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Justificación e Impacto	3
CAPÍTULO II.	6
2. Fundamentación Teórica de la Investigación	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 A nivel Internacional	7
2.1.2 A nivel Nacional.....	9

2.1.3 A nivel Regional.....	11
2.2 Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales.....	11
2.2.1 La Comunicación.....	11
2.2.1.1 La Comunicación y Sus Elementos	13
2.2.1.2 Los Canales, medios y Redes de Comunicación	14
2.2.1.3 Comunicación organizacional y su importancia.....	16
2.2.1.4 La comunicación Organizacional y su Tipología	19
2.2.1.5 La Comunicación Organizacional y sus Flujos	20
2.2.1.6 La Comunicación y sus Barreras	21
2.2.1.7 La Comunicación Efectiva y Asertiva	22
2.2.1.8 La comunicación Organizacional y sus Competencias.....	23
2.2.2 Procesos que Orientan La Política de Comunicaciones Según el Ministerio de Educación Nacional Lineamientos Generales del MEN entorno al PEI	24
2.2.2.1 Proceso de Planeación de la Comunicación	25
2.2.2.2 Proceso de Gestión de la Comunicación Organizacional	25
2.2.2.3 Proceso de Gestión de la Comunicación Informativa.....	26
2.2.2.4 Proceso de Gestión de medios de Comunicación	26
2.2.3 Conceptos de la Institución Educativa Municipal Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos	28
2.2.3.1 Referentes Históricos del Colegio Manuel Humberto Cárdenas Vélez...	28
2.2.3.2 Referentes de la sede Antonia Santos	29
2.2.3.3 Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Principios y Valores.....	30
2.2.3.4 Objetivos Institucionales.....	30

2.2.3.5 Principios Institucionales	31
2.2.4 Estructura organizativa	32
2.2.4.1 Gestión Directiva	35
2.2.4.2 Objetivo General	35
2.2.4.3 Objetivos Específicos	35
2.2.4.4 Modelo de gestión directiva	35
2.2.5 Base Legal	36
2.3 Operacionalización de las Variables o Categorías	37
2.3.1 Sistema de Variables	45
CAPÍTULO III.	47
3. Enfoque y Método de Investigación	48
3.1 Enfoque de la Investigación	48
3.2 Tipo de Investigación	49
3.3 Diseño de la investigación	49
3.3.1 No experimental transeccional	49
3.3.2 Consolidación de los archivos	50
3.4 Población y Muestra	51
3.4.1 Población	51
3.4.2 Muestra	52
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	52
3.5.1. Instrumentos	52
3.5.2 Técnicas de Análisis de los Datos	53
3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos	54

3.7 Selección de Categorías que se Utilizan.....	56
CAPÍTULO IV.....	58
4. Análisis de Resultados	59
4.1 Procesamiento de los Datos.....	59
4.1.3 De manera Individual cada Pregunta	59
4.1.3.1 Análisis Estadístico de las Variables	59
4.2 Discusión de Resultados.....	79
Conclusiones	88
13. Referencias Bibliográficas	92
14. ANEXOS	95

Lista de tablas

Tabla 1 Definición de Variables.	38
Tabla 2 Tabla de operacionalización.....	41
Tabla 3 Población de la investigación.....	51
Tabla 4 La institución educativa diseña estrategias comunicacionales, teniendo en cuenta el proceso de planeación determinado por el MEN.....	60
Tabla 5 La institución para planear las estrategias comunicacionales, tiene en cuenta necesidades, expectativas y tendencias institucionales.	62
Tabla 6 En la creación de los planes estratégicos comunicativos se tiene en cuenta el PEI, para que estos estén contextualizados.	63
Tabla 7 En el desarrollo de estrategias de comunicación organizacional se tiene en cuenta la sensibilización y comunicación interna.	65
Tabla 8 Las estrategias comunicativas de la institución permiten alcanzar los objetivos misionales.	67
Tabla 9 Las estrategias comunicativas tienen en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados contribuyendo al mejoramiento del clima laboral.....	68
Tabla 10 La institución brinda información relacionada con la gestión institucional mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas.	70
Tabla 11 La institución propicia el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información.	71
Tabla 12 La institución desarrolla acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión.....	73
Tabla 13 La institución propicia ambientes favorables para las relaciones institucionales.....	75

Tabla 14 La institución realiza alianzas estratégicas de comunicación para la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés.....	76
Tabla 15 Sugerencias para mejorar la creación e implementación de estrategias comunicativas en la institución.	78
Tabla 16 Matriz de análisis de resultados. Relación entre la comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez frente a los procesos que orientan la política de comunicaciones del MEN.	83
Tabla 17 Formato para validar el cuestionario.....	99
Tabla 18 Formato para Validez de Redacción	103
Tabla 19 Validez de Coherencia	104
Tabla 20 Validez de Contenido.....	105
Tabla 21 Escala de interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad.	107
Tabla 22 Distribución de las respuestas dadas el instrumento en la prueba piloto (Alfa de Cronbach).	108

Lista de gráficos

Grafico 1 La comunicación en la institución es fundamental para el buen funcionamiento institucional.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 2 La institución educativa diseña planes estratégicos de comunicación Institucional.....	61
Grafico 3 Para planear los procesos comunicativos la institución tiene en cuenta necesidades, expectativas y tendencias institucionales.....	63
Grafico 4 En la creación de los planes estratégicos comunicativos se tiene en cuenta el PEI.....	64
Grafico 5 En el desarrollo de estrategias de comunicación organizacional se tiene en cuenta la sensibilización y comunicación interna.....	66
Grafico 6 Las estrategias comunicativas de la institución permiten alcanzar los objetivos misionales.....	68
Grafico 7 Las estrategias comunicativas tienen en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados contribuyendo al mejoramiento del clima laboral.....	69
Grafico 8 La institución brinda información relacionada con la gestión institucional mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas.....	71
Grafico 9 La institución propicia el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información.....	72
Grafico 10 La institución desarrolla acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, editorialistas y líderes de opinión, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión.....	74
Grafico 11 La institución propicia ambientes favorables para las relaciones institucionales.....	75

Grafico 12 La institución realiza alianzas estratégicas de comunicación para la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés.....	77
Grafico 13 Sugerencias para mejorar la creación e implementación de estrategias comunicativas en la institución.	79

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura orgánica de la institución.....	32
---	----

Introducción

Partiendo de que la comunicación es fundamental para el buen funcionamiento de todos los procesos desarrollados en los establecimientos educativos y de que de ellos depende el alcance de los objetivos propuestos por cada institución, con este estudio investigativo se busca realizar un análisis de correspondencia entre la comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá, y los componentes que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

La presente investigación pretende ayudar al fortalecimiento de los procesos comunicativos de la institución, y a la vez al fortalecimiento académico, ya que permite retroalimentar conocimientos sobre procesos que orientan la política de comunicaciones según el Ministerio de Educación Nacional, los cuales aportan al buen funcionamiento de las instituciones educativas, planteando algunas recomendaciones que faciliten el constante mejoramiento de los procesos comunicativos institucionales, lo que conduce al logro de la calidad educativa.

Por lo anterior este proceso de investigación se desarrolló en los siguientes capítulos:

El primer capítulo en este se contextualiza la problemática, se concretan las situaciones que originaron el problema de estudio relacionadas con la gestión de comunicación organizacional institucional. Además, se exponen los objetivos que caracterizan el propósito del desarrollo de la investigación.

El segundo capítulo, consta de toda la fundamentación teórica de la investigación, exponiendo el concepto de la comunicación, la importancia de la gestión de comunicación organizacional, su implementación actual en la institución, y los procesos que orientan la política de comunicaciones según el Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

Por otra parte, se dan a conocer las investigaciones realizadas con antelación, relacionadas con el tema de estudio. Se presenta a la vez el sistema de variables con su correspondiente operacionalización, lo que permite visualizar la realidad de la presente investigación.

El tercer capítulo, contiene los aspectos metodológicos de la investigación, expone la investigación analítica, el enfoque cuantitativo, y se fundamenta en la revisión bibliográfica, documental, y en los datos recolectados mediante los instrumentos aplicados a los estamentos institucionales. Da a conocer el diseño de la investigación, la población objeto de estudio y las técnicas e instrumentos de recopilación de información.

El capítulo cuarto, el cual da a conocer el análisis de resultados de los instrumentos aplicados, con la organización y proceso de la información obtenida mediante el uso de la estadística, tablas de frecuencia y graficas de barras. Se estructura una matriz de análisis del instrumento aplicado con sus respectivas preguntas y respuestas, dando a conocer de esta manera los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación. Al final en este se presentan las conclusiones y recomendaciones producto de la ejecución de la investigación.

CAPÍTULO I.

Contextualización de la Problemática

1. Contextualización de la Problemática

1.1 Descripción de la Problemática

Con el pasar de los años se ha determinado que el saber comunicarnos es esencial en todas las relaciones de los seres humanos, puesto que a través de la comunicación es que todas las personas alcanzan la comprensión, coordinación y cooperación, las cuales hacen posible el crecimiento y desarrollo de las organizaciones o instituciones. Por ello la comunicación en las instituciones educativas debe tener un matiz de formalidad y cumplir con algunos principios que permitan que el mensaje no sea tergiversado durante el proceso, sino que por el contrario este se transmita de forma clara, respetuosa y con armonía.

Por lo tanto, la comunicación es fundamental para la vida y funcionamiento de las organizaciones o instituciones, pues es mediante la comunicación asertiva y eficaz que se pueden planear e implementar estrategias que incrementen la productividad y calidad del servicio educativo.

Por medio de la comunicación se proyecta la imagen de la organización o institución, de allí depende la importancia que exista un proceso comunicativo como eje motivador, que aporte a la interacción, mejore condiciones y conductas entre los miembros del equipo de trabajo.

Actualmente en Colombia el Ministerio de Educación Nacional ha establecido procesos o componentes que orientan la política de comunicaciones, que se han venido introduciendo en las diferentes instituciones educativas.

En la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos del municipio de Fusagasugá, durante la primer semana de desarrollo institucional los directivos docentes y docentes realizaron un análisis de las principales problemáticas detectadas en la institución durante el año anterior (2018), evidenciadas en los

resultados de la evaluación institucional aplicadas a docentes, padres de familia y estudiantes, resultados en los que sobresale una problemática en la comunicación organizacional institucional.

Por lo anterior, en esta institución educativa se detecta que existe una gran debilidad en cuanto a la planeación e implementación de la comunicación organizacional, debido tal vez a la falta de conocimiento apropiación y aplicación de los procesos comunicativos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, para el fortalecimiento y diseño de estrategias comunicativas a favor de la educación en Colombia.

De allí surge la necesidad de examinar y analizar si la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, se corresponde con los componentes comunicativos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional en la política de comunicaciones, en cuanto a la planeación de la comunicación, la gestión de comunicación organizacional, la gestión de la comunicación informativa, la gestión en medios de comunicación y la gestión de comunicación corporativa.

1.2 Formulación de la Pregunta de Investigación

¿Existe correspondencia entre los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia, y la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar la correspondencia entre los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia y la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar si en la planeación de la comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, se involucra el proceso de planeación de la comunicación determinado por el MEN.
2. Identificar si la institución educativa en su proceso de organización comunicacional, implementa el proceso de gestión de comunicación organizacional establecida en la política de comunicaciones del MEN.
3. Determinar si el proceso de gestión de la comunicación informativa establecida por el MEN se aplica en la institución educativa, para propiciar el flujo adecuado, e intercambio oportuno y eficaz de la información.
4. Describir si la institución educativa implementa el proceso de Gestión de medios de comunicación del MEN, como estrategia para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión.
5. Establecer si la institución implementa el proceso de Gestión de comunicación corporativa, en su organización comunicacional para sensibilizar y crear ambientes favorables en pro de las relaciones institucionales.

1.4 Justificación e Impacto

En la actualidad la comunicación se ha convertido en un factor indispensable para el buen funcionamiento de toda organización e instituciones educativas, pues de ella depende el funcionamiento, desarrollo y calidad de la totalidad de procesos que se generan dentro de estas.

Por lo anterior, el Ministerio de Educación Nacional ha establecido algunos procesos que orientan la política de comunicaciones en nuestro país, con el fin de direccionar el diseño de estrategias comunicativas a favor de la educación. Aunque las instituciones educativas tienen autonomía para establecer sus propios procesos, es importante recalcar que se deben tener en cuenta los procesos establecidos por el MEN, para el desarrollo de los diversos procesos institucionales, entre los cuales encontramos el fortalecimiento de los procesos comunicativos, en el que los resultados de la evaluación institucional de la población objeto de estudio, arrojan la existencia de fallas o debilidades que afectan significativamente los distintos procesos administrativos y pedagógicos de la institución, impidiendo de esta manera el alcance del mejoramiento de la calidad educativa.

Por lo tanto, se hace indispensable realizar un análisis meticuloso sobre los factores que fundamentan la gestión de comunicación organizacional de la institución educativa, de forma articulada con la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia en cuanto a sus procesos.

Por tal motivo se ha propuesto desarrollar esta investigación, a través de un análisis de la gestión de comunicación organizacional de la institución, con el fin de determinar fortalezas y debilidades en cuanto a la planeación de la comunicación, la gestión de comunicación organizacional, la gestión de la comunicación informativa, la gestión en medios de comunicación y la gestión de comunicación corporativa, relacionado con los procesos que orientan la política de comunicaciones establecida por el Ministerio de Educación Nacional.

Este estudio corresponde a la línea de investigación UMECIT educación y sociedad en el área de docencia y currículo, con eje temático de políticas educativas, el cual conlleva al desarrollo del pensamiento educativo con visión social y humanística.

La presente investigación pretende proporcionar espacios de reflexión entre los dos estamentos institucionales participantes del desarrollo de este estudio, para retroalimentar conocimientos sobre los procesos comunicativos necesarios para la organización y planeación de estrategias comunicativas institucionales.

Por lo tanto, los resultados de este análisis ayudaran en la creación de propuestas en pro del mejoramiento de la gestión de comunicación organizacional institucional, y por tanto aportará de manera significativa en el buen funcionamiento institucional.

A la Universidad, y demás estudiantes le será de gran utilidad como guía para la realización y ejecución de futuros trabajos investigativos.

CAPÍTULO II.

Fundamentación Teórica de la Investigación

2. Fundamentación Teórica de la Investigación

2.1 Antecedentes

Los antecedentes son las investigaciones que se han realizado con antelación, en el presente estudio se han elegido algunas de las cuales tienen diversos aspectos en común con la actual propuesta de investigación, siendo estos:

2.1.1 A nivel Internacional

La investigación titulada “La Comunicación Organizacional en Entidades Educativas”, en el periodo 2015 - 2016. Tesis de Ana María Almansa Martínez, 2016. Universidad de Málaga España. La investigación tiene como objetivo 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. Este estudio tiene un enfoque integrado multimodal o mixto ya que se compone de una perspectiva cuantitativa y cualitativa, dado que potencian la investigación, a la vez es de carácter exploratorio, descriptivo y primario, aborda 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, en condición de activos durante el año 2015. En este utilizaron como instrumento de recolección de información la encuesta en una fase cuantitativa y la entrevista abierta en profundidad, en la etapa cualitativa.

La investigación concluye que se determinaron las debilidades y fortalezas de la comunicación organizacional interna del establecimiento educativo, adscrito a las comunas de Pudahuel y La Cisterna con el propósito de que estos resultados sirvan

como referencia para la planeación de planes estratégicos que conlleven al incremento de la eficacia de la gestión escolar en la institución educativa.

El aporte a la presente investigación se da en la determinación de debilidades y fortalezas de la comunicación organizacional interna del establecimiento educativo, con el fin de que contribuyan a la elaboración de planes estratégicos que conlleven al mejoramiento de la eficacia de la gestión escolar en la institución educativa.

La investigación titulada “Uso de la comunicación educativa del docente con los estudiantes en la enseñanza de matemática en el octavo año de educación básica del colegio nacional Cutuglagua”, durante el periodo 2012 - 2013. Tesis de Luis Alejandro Castillo Merino, 2013. Universidad Central del Ecuador de Quito Ecuador. La investigación tiene como objetivo proponer un conjunto de Estrategias de Comunicación para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de Matemática en los estudiantes del octavo año de educación básica, del Colegio Nacional "Cutuglagua". Esta investigación es realizada con un enfoque cualitativo, en la cual se describe detalladamente la manera de comunicarse entre el docente de Matemática y los estudiantes del octavo año de educación básica del colegio Nacional “Cutuglagua”. Esta a su vez es Exploratoria y Descriptiva, ya que se realizó la descripción detallada del proceso de la Comunicación que existe entre los actores educativos indicados anteriormente. La información que fundamenta esta investigación fue obtenida a través de la aplicación de encuestas.

Esta investigación concluye, que entre los actores del proceso educativo docentes estudiantes existen grandes debilidades, en cuanto al manejo adecuado de los elementos de la comunicación, de los tipos de lenguaje utilizados, y que además se presentan barreras de tipo Psicológicas, Fisiológicas que en ocasiones impiden el desarrollo de las clases. Estos resultados sirven como base para la organización y planeación del proceso de enseñanza aprendizaje.

El aporte a la presente investigación es determinar la importancia que tienen los elementos de la comunicación para evitar barreras comunicativas, la cual sirve como base para la organización y planeación del proceso de enseñanza aprendizaje

2.1.2 A nivel Nacional

La investigación titulada “Comunicación interna en instituciones educativas oficiales”, en el periodo 2016 - 2017. Tesis de Silvia María Bedoya Pastrana, 2017. Institución Educativa Cristóbal Colón de Montería Colombia. La investigación tiene como objetivo fortalecer la comunicación organizacional en la Institución Educativa Cristóbal Colón permitiendo así orientar su trabajo hacia el cumplimiento de las actuales demandas sociales, promoviendo el mejoramiento de la calidad académica. La metodología empleada en esta investigación está basada en un enfoque cualitativo de tipo exploratorio y se hizo a partir de herramientas, como la observación y la entrevista estructurada, aplicadas a funcionarios de la institución educativa. Finalmente se realizó el análisis correspondiente a la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos antes mencionados.

Esta investigación concluye que, con la aplicación del diagnóstico de comunicaciones se puede reafirmar que las instituciones educativas oficiales necesitan con urgencia valerse de la comunicación, como eje que ayude a direccionar los procesos internos, y que la institución educativa Cristóbal Colón carece de buenas prácticas de comunicación y necesita fortalecer su identidad misional, lo cual solo se logra cuando se consigue que todos los implicados participen 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.

El aporte a la presente investigación, fue determinar que las instituciones educativas necesitan de la comunicación organizacional, para direccionar de la mejor manera los

procesos institucionales, y que esta se debe planear con la participación de todas las personas implicadas en estos procesos.

La investigación titulada “La comunicación en el aula de clase: Estudio de caso, colegio INEM de Bucaramanga”, en el periodo 2010 - 2011. Tesis de Silvia Alejandra Torres Camargo, 2011. Universidad Pontificia Bolivariana Floridablanca Bucaramanga, Colombia. La investigación tiene como objetivo describir la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula de clase, entre estudiantes y docentes de secundaria del colegio INEM de Bucaramanga. Esta investigación es de tipo cualitativa, flexible, lo que implica sumergirse en la realidad social con libertad y flexibilidad, considerando las condiciones del contexto, susceptible a cambios que puedan emerger para efectos de un mejor abordaje del objeto de estudio. Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de un cuestionario, resultados que se abordaron de manera descriptiva, lo que permitió comparar y relacionar en el trabajo, los datos y los acontecimientos.

Esta investigación concluye que gracias a los resultados arrojados se evidencia que existen notables deficiencias en el aprendizaje de las competencias básicas, debido a factores de tipo físico, técnico y psicológico, que entorpecen el desarrollo de las clases, además se tiene falencias en la efectividad del proceso de comunicación, es decir en el desarrollo de habilidades para la codificación, decodificación e interpretación de diferentes textos. Falta dominio de habilidades de expresión escrita u oral y no existe una actitud de escucha frente a sus compañeros y docente, tienden a la dispersión principalmente ocasionada por elementos externos al aula que roban su atención.

El aporte a la presente investigación, fue determinar la influencia de la comunicación en el proceso de enseñanza- aprendizaje, entre estudiantes y docentes de las instituciones educativas, como factor fundamental para la obtención de buenos resultados en el proceso de aprendizaje por parte de los estudiantes.

2.1.3 A nivel Regional

La investigación titulada “La comunicación como vía hacia una educación consensual”, en el periodo 2007 - 2008. Tesis de Alejandro Acosta Carrizosa, 2008. Pontificia Bolivariana Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. La investigación tiene como objetivo indagar la pertinencia de la educación experiencial como método efectivo en el fortalecimiento del tejido social, observando la utilización de la escuela rural como centro social de la comunidad y la eficacia de la comunicación asertiva en este proceso, para diagnosticar así, si estos son algunos de los problemas que llevan a la ineficacia de la educación rural. Esta investigación de tipo cualitativa, en la metodología utilizada, realizó una revisión teórica de las metodologías educativas y trabajo de campo durante seis meses, trabajando en una fundación en Cundinamarca y Boyacá; en la que se observó e indago en los participantes directamente implicados sobre el tema a tratar, lo que permitió realizar y presentar un análisis de la información obtenida durante todo el proceso de la investigación.

Esta investigación concluyó que actualmente existe una educación emancipadora, y que la comunicación posee herramientas para hallar solución a diversas dificultades presentes en nuestro entorno, que no han sido utilizadas de la mejor manera por razones de restricción, de jerarquía o, esperanzadoramente, de desconocimiento.

El aporte a la presente investigación, fue determinar la importancia de hallar debilidades y fortalezas en el proceso comunicativo proporcionado entre los actores implicados, con el fin de identificar si las herramientas comunicativas utilizadas en el encuentro educativo institucional, es el adecuado o no, para poder realizar los respectivos ajustes en pro del fortalecimiento de este proceso.

2.2 Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales

2.2.1 La Comunicación

Es un proceso en el que se trasmite e intercambian mensajes entre un individuo llamado emisor y otro llamado receptor, este proceso comunicativo es fundamental para las relaciones en la vida de una sociedad, puesto que permite que los individuos compartan, se expresen, establezcan relaciones realicen acuerdos y se organicen. Este proceso se lleva a cabo de diversas formas como verbal usando el idioma, y no verbal usando lenguaje corporal o signos no lingüísticos.

La comunicación se da en el marco de las organizaciones y de la interacción humana. Para Habermas (1999) “el mundo de la vida intersubjetivamente compartido compone el trasfondo de la acción comunicativa” (p.31). Esto indica que es la interacción entre dos personas la intersubjetividad que permite crear diferentes realidades, lo cual puede generar interacciones positivas, pero a la vez negativas, puesto que se pueden producir conflictos debido a las diversas formas de interpretación y concepción de perspectivas.

En el proceso comunicativo es fundamental la interpretación ya que de esta depende entender la esencia de los mensajes, comprender lo que se dice sin malos entendidos y realizar si es necesario las correcciones pertinentes. Según Fernández (2013) se debe diferenciar la transmisión de información del proceso de la comunicación, puesto que la transmisión de información, se da a través de datos precisos que se aportan en el proceso de la comunicación, y la comunicación es el proceso de interrelación entre emisor y receptor, lo que da a entender que la transmisión de información es tan solo una parte del proceso de la comunicación. En cuanto a la transmisión de información él plantea dos modelos el lineal y el circular, el lineal no tiene en cuenta el significado y la retroalimentación de la información y el circular si los tiene en cuenta.

En los establecimientos educativos se pueden presentar estos dos procesos de dos maneras tan sólo con la transmisión de información o mediante un verdadero y eficaz acto comunicativo, si los mensajes son transmitidos a través de los diferentes canales o medios y son significativos, estos pueden influir en el desempeño laboral y social de los directivos y docentes, aportando en el desarrollo de todas las actividades

programadas, contribuyendo así a lograr los objetivos institucionales, misionales y a la vez al fortalecimiento del clima organizacional (Triana y Pérez, 2016).

Habermas (1999) afirma: “un habla argumentativa en que diversos participantes superan la subjetividad inicial de sus respectivos puntos de vista y merced a una comunidad de convicciones racionalmente motivada se aseguran a la vez de la unidad del mundo objetivo y de la intersubjetividad del contexto en que desarrollan sus vidas” (p.27).

Por lo anterior en el proceso organizacional de las instituciones educativas se debe tener como propósito el entendimiento y el consenso, fundamentados en la argumentación. Según Fernández (2001) el estudio de la investigación ha cambiado a través de los tiempos en los que se determinó que el método científico era la única manera de llegar al conocimiento y actualmente se puntualizan dos enfoques, el humanista y el científico, los cuales han aportado significativamente a la ciencia y al conocimiento. Por lo tanto, la comunicación se ha desarrollado a la vez como ciencia, catalogada dentro de las disciplinas, basada en el lenguaje que permite construir realidades y conocimientos.

2.2.1.1 La Comunicación y Sus Elementos

Del proceso de comunicación hacen parte elementos fundamentales que permiten que este se dé con eficiencia, siendo estos:

El emisor: Quien es la persona o personas que comunican o tienen la iniciativa de comunicarse con otros a través de la transmisión de mensajes.

El receptor: Es quien o quienes reciben el mensaje o para quien va dirigido el mensaje enviado por el emisor. Quienes responderán de acuerdo a la decodificación realizada.

El Mensaje: Es la información o idea estructurada que el emisor transmite al receptor a través de códigos, imágenes, entre otros.

Código: Es el sistema de signos que el emisor usa para codificar el mensaje, es decir que es el lenguaje usado para transmitir el mensaje, sea verbal, escrito o no verbal. Este debe ser el mismo para el emisor y el receptor para que la comunicación sea efectiva (Triana y Pérez, 2016).

Canal: Es el elemento o medio utilizado para transmitir la información o el mensaje y que el receptor percibe mediante los sentidos corporales. Si se utiliza el canal gráfico-visual de manera complementaria, se enriquece la significación del mensaje.

Contexto: Es la circunstancia o situación en la que se desarrolla el acto comunicativo, de él depende la comprensión del mensaje.

Ruidos: Son alteraciones presentadas en la transmisión del mensaje, a través de interrupciones de sonidos o visuales.

Filtros: Son barreras mentales que nacen de los valores, experiencias, expectativas, o prejuicios, del receptor y emisor. Estos se deben controlar para que no se distorsione el sentido del mensaje.

La retroalimentación: Es la respuesta que el receptor retorna al emisor acerca de su propia comunicación dejando claro si recibió el mensaje y si logro interpretarlo adecuadamente. Este elemento es básico en el proceso de una verdadera comunicación (Triana y Pérez, 2016). Rodríguez (2008), manifiesta que la retroalimentación ayuda a conocer el clima institucional, motiva al desarrollo de la creatividad, aporta en el desarrollo personal, favorece el compromiso hacia la labor, permite eliminar conflictos en las relaciones interpersonales.

2.2.1.2 Los Canales, medios y Redes de Comunicación

El medio que se utiliza para transmitir un mensaje es un canal de comunicaciones el cual lo direcciona a través de las siguientes fuentes: Una fuente que los usa para enviar un mensaje a un destinatario que lo usa. Un mensaje que es enviado a través de él. Un destinatario que lo usa para recibir un mensaje que le fue enviado. Una reacción del receptor o comunicación de retorno, denominada retroalimentación (Fernández, 2002).

Los medios de comunicación más usados en una institución son: el teléfono fijo o móvil, redes sociales como WhatsApp, Facebook, correo electrónico, páginas web, reuniones, actas, reportes, circulares, tablero, carteleras, discursos. Estos pueden ser utilizados para comunicarse de forma grupal o individual con un objetivo personal o específico, directamente relacionado con la labor docente. También puede ser utilizado para realizar acciones sistemáticas de los directivos docentes o de toda la institución, como por ejemplo la página web puede ser utilizada por el coordinador o rector para transmitir información acerca de las actividades semanales o mensuales (Triana y Pérez, 2016).

Las redes de comunicación en un grupo pueden ser formales es decir impuestas por una autoridad externa, o informales procedentes de los procesos de interacción del grupo. La red de comunicación hace referencia a la interacción entre sujetos y de cómo se comunican entre sí. La abundante información entre quienes hacen parte de un grupo determina la eficacia de éste y la complacencia de los que lo integran. (Fernández, 2002).

La red formal (RF) se presenta dentro de una institución u organización, operando a través de canales de comunicación formal, para mantener un contacto con todas las líneas, en forma prediseñada. Es decir que se debe dar entre docentes y directivos docentes, teniendo en cuenta el conducto regular, con el objetivo de crear consenso, cohesión grupal, participación, identidad, trabajo en equipo, entre otros. Estos canales deben ser creados y administrados por los directivos docentes. (Fernández, 1997).

Por otra parte, una Red Informal (RI) es construida voluntariamente, esta no sigue una línea prediseñada ni determinada y usa canales de comunicación formales, informales, como por ejemplo el Whatsapp, para formar grupos al interior de la institución, con el fin de que a través de este fluya su propia información. (Triana y Pérez, 2016). Fernández (1997) argumenta que una red informal contribuye a la comunicación institucional, interpretando la información oficial y permitiendo la producción de información no oficial, al igual que tiene la fuerza para generar ideas y dar solución a los problemas.

2.2.1.3 Comunicación organizacional y su importancia

La comunicación organizacional es el conjunto de acciones o procedimientos que se realizan para transmitir o recibir información mediante diferentes medios de comunicación externa o interna, cuyo fin es poder lograr los objetivos de la organización o institución. Mediante esta se determinan estrategias de ejecución, productividad y relaciones tanto internas como externas, con el fin de alcanzar un buen desempeño del personal involucrado, esta permite evidenciar los logros o fracasos presentados. A la vez la comunicación organizacional ayuda para que los procesos internos se ejecuten adecuadamente, que se dé un buen clima laboral y se puedan alcanzar los objetivos propuestos, y solucionar las dificultades que se puedan presentar, permitiendo de esta manera ayudar en la gestión eficaz y eficiente de la en la organización o institución (Triana y Pérez, 2016).

Fernández (2001) afirma que la comunicación organizacional es: “un sistema compuesto por una serie de actividades que se integran alrededor de unos objetivos específicos, por ende, se considera un proceso dinámico que implica la creación, intercambio, proceso y almacenamiento de mensajes” (p.93).

Este tipo de comunicación ejerce presión en la definición y alcance de objetivos, a los canales y redes de comunicación, a las características de la organización y ambiente organizacional. Según Andrade (2005), la comunicación organizacional es una construcción colectiva que puede entenderse de tres formas, como un proceso social que es el intercambio de mensajes internos y externos, como disciplina que es el estudio del proceso de comunicación, y como conjunto de técnicas y actividades que es la estrategia. Para Rebeil (2000), la comunicación organizacional es humanista e integral, la define como aquella que fomenta la participación activa de todos los integrantes, proporciona espacios para la discusión de problemas, y permite hallar soluciones colectivas en pro del bienestar de todos y también de la calidad del servicio proporcionado. Esta incluye tres dimensiones en sus funciones, la comunicación institucional o corporativa, la comunicación interna y la comunicación externa.

En el presente trabajo investigativo se tiene en cuenta el concepto de comunicación organizacional teniendo en cuenta las anteriores definiciones este sobresale como un proceso colectivo que busca el alcance de objetivos comunes mediante la proporción de espacios participativos de todos los actores implicados con el fin de aportar al mejoramiento continuo en pro del bienestar de todos y de la calidad del servicio educativo brindado.

Por lo anterior en un establecimiento educativo en la comunicación organizacional entre directivos docentes y docentes intervienen los siguientes factores: La manipulación de información de los directivos docentes proveniente de la entidad que los dirige. El establecimiento de los objetivos institucionales que están ligados a los objetivos macros de los programas, planes, proyectos regionales y nacionales. La mecánica apropiada por cada establecimiento educativo en cuanto a infraestructura, recursos, canales y medios de comunicación (Triana y Pérez, 2016).

Equipos de trabajo como redes, áreas, consejo directivo, consejo académico, comités y de proyectos quienes atienden a objetivos específicos. Individualidad en la forma de comunicarse con los demás, uso de la tecnología, habilidades comunicativas y tipo de comunicación que se utiliza. Grupos informales establecidos por intereses comunes, presenciales o mediante medios virtuales. Gestión de la comunicación, realización de un plan estratégico de comunicación que tenga en cuenta los objetivos institucionales (Triana y Pérez, 2016).

La importancia de la comunicación organizacional consiste en contribuir a las organizaciones o instituciones a lograr sus objetivos propuestos, permitiendo construir desarrollar y aplicar estrategias comunicativas que permitan obtener una buena convivencia, y por tanto un buen y productivo clima laboral. Para tal fin esta conduce a mejorar las relaciones entre directivos y docentes, a fomentar el aumento de compromiso por parte de los miembros de la institución, a fortalecer el rendimiento de todos los trabajadores, y mejorar sus relaciones.

Los directivos docentes son el eje principal de la gestión de la comunicación y conformación de un equipo de trabajo de calidad. Son ellos quienes deben reconocer

la importancia de determinar y sostener una buena comunicación direccionándola hacia estrategias que faciliten el flujo de la información, y que permita que se realice un proceso de retroalimentación. Esta estrategia debe involucrar un equipo propio para el desarrollo de planes de mejoramiento permanentes, que conlleven a la solución de diversas situaciones que se puedan presentar, permitiendo de esta manera alcanzar una gestión de calidad. (Triana y Pérez, 2016).

El proceso comunicativo es una responsabilidad compartida, pues el saber comunicarse es responsabilidad de todos, motivo que hace indispensable el desarrollo de habilidades comunicativas en los diversos niveles y áreas. En los establecimientos educativos por la dinámica de trabajo en equipo, en reuniones de área, de redes, consejos, comités entre otros, es fundamental la participación activa y el compromiso de todos los docentes en el alcance de una comunicación organizacional efectiva (Triana y Pérez, 2016).

Para Apolo (2014) el propósito de la comunicación organizacional no consiste solo en la transmisión de información para el logro de metas con carácter económico, como en la actualidad se da en la mayoría de las organizaciones, y en las instituciones educativas se presenta bajo el cumplimiento de objetivos en cuanto a resultados en pruebas externas, instrumentalizándola omitiendo el carácter analítico, cuestionador e integrador que debe caracterizarla. Según Fernández (2002), el proceso de comunicación organizacional es tripartito, ya que tiene tres niveles de comunicación con sus correspondientes funciones: el primero es lineal, mediante el cual se transmite la información a un destino, este nivel es básico, no facilita la retroalimentación, se relaciona con el autoritarismo y la unidireccionalidad en la producción de información. El segundo nivel dinámico busca la retroalimentación, y motiva la comprensión y entendimiento entre las personas involucradas, con el fin de llegar a un consenso. El tercer nivel productivo, utiliza la retroalimentación para el alcance de los objetivos comunes y permite diseñar planes de mejoramiento, produciendo a su vez el máximo de beneficios y mínimo de perjuicios para los involucrados en este proceso.

Por lo anterior se puede deducir que las instituciones educativas deben manejar tres niveles de comunicación y que en los que más debe trabajar es en el dinámico y el productivo puesto que es fundamental comprender y respetar los puntos de vista de los demás, para así llegar al entendimiento y a consensos en beneficio de las relaciones interpersonales, clima laboral, desarrollo personal, profesional de los directivos y docentes. También es importante lograr el nivel productivo puesto que este ayuda al alcance de objetivos institucionales y contribuye al mejoramiento permanente (Triana y Pérez, 2016).

2.2.1.4 La comunicación Organizacional y su Tipología

La comunicación organizacional puede ser de diversos tipos, pero principalmente interna o externa. La interna permite mantener informados y coordinados a quienes hacen parte del equipo de trabajo cuyo fin es generar climas laborales positivos. La externa se conduce a dar a conocer las actividades institucionales fuera de la organización o institución permitiendo una retroalimentación con diversos actores sociales.

En las instituciones educativas la educación debe ser integral y se puede dar de diversas maneras como lo son:

La Comunicación interna: es el conjunto de actividades realizadas por la organización o institución para la construcción y mantenimiento de excelentes relaciones del personal institucional, mediante el uso de diversos medios de comunicación que les permitan estar informados, y así contribuir al logro de los objetivos organizacionales. En esta investigación la comunicación organizacional interna apunta específicamente a la comunicación existente entre docentes y directivos docentes (Triana y Pérez, 2016).

La Comunicación externa: son los mensajes brindados por la organización o institución a diversos públicos externos enfocados a conservar y mejorar las relaciones con ellos, a transmitir una buena imagen y promover sus servicios. En las instituciones

educativas de carácter público, esta comunicación se da mediante las políticas determinadas por la Secretaria de Educación y el Ministerio de Educación Nacional (MEN) y las establecidas por la misma institución (Triana y Pérez, 2016).

La Comunicación Formal: Se presenta mediante fuentes o canales oficiales de la organización.

Informal: Esta utiliza la red no oficial de las relaciones interpersonales. Se da en torno a las relaciones sociales de los miembros de una institución y surge siempre que un miembro siente la necesidad de comunicarse con otro sin que exista ningún canal formal para ello, o si los que existen son inadecuados, es decir, son las interacciones que conforman relaciones no reguladas por la comunicación formal. Este tipo de comunicación surge donde la comunicación formal es insuficiente para suplir las necesidades emocionales y de información de los miembros de la organización. Estas redes contribuyen a mantener relaciones sociales ajenas a las relaciones estipuladas en las normas.

Intragrupal: Se da dentro de los individuos que hacen parte de un mismo grupo de trabajo, un claro ejemplo de ello es una comunicación entre las personas que integran un comité (Triana y Pérez, 2016).

Intergrupal: se presenta entre las personas que pertenecen a diversos grupos de trabajo como por ejemplo las reuniones pedagógicas donde se integran los docentes de diversas áreas (Triana y Pérez, 2016).

2.2.1.5 La Comunicación Organizacional y sus Flujos

En una institución u organización para poder mejorar la comunicación interna es fundamental conocer los flujos de comunicación dada entre los sectores de la institución y el contenido de la información. Estos flujos permiten conocer por donde pasa la información de la institución y hacia dónde va, favoreciendo el conocimiento de la información por parte de todos los involucrados, contribuyendo de esta manera para que la comunicación sea más fluida.

En una institución educativa se puede dar la comunicación organizacional en los siguientes sentidos o flujos:

Vertical: Es la comunicación que se presenta entre personas de distinto cargo o nivel jerárquico dentro de una organización. Esta a su vez puede ser ascendente o descendente. La ascendente permite que se realice una retroalimentación sobre diversos asuntos de la institución y ayuda a que en conjunto se dé la resolución de posibles conflictos. En la descendente se transmiten normas, metas, prácticas. En esta se da prioridad a los intereses institucionales dejando a un lado el nivel socio integral comunicativo que permiten motivar y satisfacer a quienes laboran en la organización o institución (Triana y Pérez, 2016).

Horizontal: Esta se da dentro de personas con el mismo rango o nivel jerárquico dentro de la organización como lo es la comunicación entre docentes. Este favorece la comprensión y unión de esfuerzos en la realización del trabajo en equipo, ayuda a integrar a los involucrados compartiendo su conocimiento e inteligencia, mejorando de esta manera el clima laboral.

Diagonal: Se refiere a los contactos con personas de nivel superior o inferior en diversas áreas o departamentos, es decir que pasa por diferentes niveles y diferentes cadenas de mando (Triana y Pérez, 2016).

2.2.1.6 La Comunicación y sus Barreras

Son las barreras u obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo. Estos factores impiden o dificultan la comunicación, deformando el mensaje obstaculizando de esta manera el proceso comunicativo. Para Fernández (2002) en las instituciones educativas las barreras que se presentan en la comunicación con mayor frecuencia son, la distorsión semántica, la distorsión serial, la sobrecarga de información y las que dificultan la comunicación bidireccional.

La distorsión semántica: Esta hace referencia a significados diversos de palabras ambiguas o poco usuales y de conceptos abstractos.

La distorsión serial: Es la deformación del mensaje que pasa de una persona a otra, generando malentendidos ya que cada persona transmite la información según su interpretación. Podemos citar el ejemplo del teléfono roto.

La sobrecarga de información: Se evidencia como una de las barreras con mayor incidencia en las instituciones educativas puesto que llega información de diferentes fuentes como la secretaria de educación municipal (SEM), ministerio de educación nacional (MEN) y correo electrónico institucional y de otras entidades casi siempre con los mismos contenidos (Triana y Pérez, 2016).

Barreras a la comunicación bidireccional: cuando existen distanciamientos entre directivos y docentes, con prejuicios y desconfianzas, evitando la participación activa de los involucrados en la realización de una retroalimentación honesta, creando temor ante represalias a posibles reacciones negativas por parte de los directivos (Triana y Pérez, 2016).

2.2.1.7 La Comunicación Efectiva y Asertiva

La comunicación efectiva se presenta cuando se transmite un mensaje de forma clara y precisa acorde con los objetivos esperados por el emisor hacia el receptor.

Es necesario tener en cuenta que para que la comunicación sea efectiva los interlocutores deben ser claros y elaborar un mensaje que busque la comprensión de todos los receptores este debe ser de fácil comprensión, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes factores: Que sea un mensaje objetivo; comunicar lo específicamente necesario; que sea fácil de comprender. Según De la Cruz (2014) la comunicación efectiva tiene algunos mecanismos que la ayudan a potenciar como son: la escucha activa que permite adquirir más y mejor información, la realización de interrogantes con el fin de que puedan exponer sus ideas e intereses, realizar la respectiva retroalimentación, poseer empatía para poder comprender a los demás, usar un adecuado lenguaje no verbal.

La Comunicación Asertiva es un factor clave para alcanzar el éxito en todos los ámbitos de la vida. Para ser asertivos es necesario ser claros y firmes en las decisiones que se toman sin llegar en ningún momento a la pasividad es decir cuando accedemos a que otras personas decidan por nosotros, o hagan caso omiso a nuestras ideas. Para López (2015) la comunicación asertiva permite expresar ideas, sentimientos haciendo valer los derechos legítimos, sin la intención de perjudicar al interlocutor, esta comunicación requiere un estado de equilibrio y dominio propio para valorar las opiniones e intereses de las demás personas involucradas, esta competencia se puede aprender y desarrollar a través de la práctica.

La comunicación organizacional de las instituciones educativas se debe fundamentar en la comunicación efectiva y asertiva ya que estas posibilitan el desarrollo de una convivencia armónica, basada en el respeto, la empatía, la escucha de necesidades y puntos de vista y en la retroalimentación de información llegando a consensos en las decisiones a tomar (Triana y Pérez, 2016).

2.2.1.8 La comunicación Organizacional y sus Competencias

Las competencias en la comunicación organizacional son un grupo de habilidades que un individuo desarrolla en función de una labor desempeñada, estas competencias son indispensables para realizar un trabajo o actividad de forma exitosa. Según Pacheco (2005), existen unas competencias claves para la comunicación organizacional como lo son el liderazgo, el trabajo en equipo, el manejo y resolución de conflictos, las cuales le permiten a los individuos obtener una vida personal y profesional exitosa, las cuales son fundamentales en los establecimientos educativos para el alcance de una comunicación asertiva, que permita un clima organizacional positivo y facilite el logro de los objetivos institucionales.

El liderazgo de comunicación organizacional se da con la gestión de relaciones, donde el directivo docente aporta en la dirección y motivación de su equipo de trabajo hacia el alcance de objetivos comunes. Él debe propiciar la comunicación horizontal

donde se fomente la confianza, delegando funciones cuando sea necesario, y estimulando a la vez la participación basada en la responsabilidad compartida con disposición al cambio. Esto implica que en las instituciones educativas se generen estrategias comunicativas en la gestión directiva que permitan el fortalecimiento de procesos que conlleven al mejoramiento continuo (Triana y Pérez, 2016).

2.2.2 Procesos que Orientan La Política de Comunicaciones Según el Ministerio de Educación Nacional Lineamientos Generales del MEN entorno al PEI

El Ministerio de Educación Nacional en Colombia, en la política de comunicaciones ha establecido un eje transversal enfocado hacia la información y comunicación, con el propósito de que todas las entidades tengan a su disposición los mecanismos y sistemas pertinentes, para poder generar procesos oportunos de información y comunicación, para ello ha definido cinco procesos que se deben cumplir, para lograr el alcance de dicho objetivo, los cuales son: El proceso de planeación de la comunicación, el proceso de Gestión de la Comunicación Organizacional, el proceso de Gestión de la Comunicación Informativa, el proceso de Gestión de medios de Comunicación, y el proceso de gestión de comunicación corporativa.(MEN, Política de comunicaciones, 2014).

El principal objetivo del MEN con esta política es poder garantizar la difusión, intercambio transparente, eficaz y oportuno de la información, con los diversos grupos de interés a través de la formulación, diseño e implementación de planes y estrategias de comunicación, informativa, organizacional, corporativa y de medios de comunicación, a la vez proporcionar la asesoría como insumo para la toma de decisiones de las entidades, contribuyendo al posicionamiento de esta política educativa y al cumplimiento de los objetivos propuestos por el MEN. (MEN, Política de comunicaciones, 2014).

La política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional, tiene en cuenta que la información es un bien colectivo, por ello fija la interlocución, la apertura

y la visibilidad como elementos centrales en la circulación de la información, además contribuye al fomento, producción y circulación fluida de la información, hacia todos los niveles, para el conocimiento de los procesos internos y realización del trabajo. (MEN, Política de comunicaciones, 2014).

2.2.2.1 Proceso de Planeación de la Comunicación

Este proceso busca formular en la política de comunicaciones, los planes estratégicos de comunicación institucional como lo son organizacional, informativo, corporativo y de medios de comunicación y también los planes de comunicación sectorial con entidades vinculadas y adscritas. Esta formulación se construye mediante la identificación en la entidad o institución de expectativas, necesidades, tendencias, resultados e impacto que esta haya tenido en cuanto a comunicación y movilización. El realizar esta identificación permite diseñar estrategias, con el propósito de determinar de forma coherente los lineamientos pertinentes de comunicación interna y externa que permitan organizar el flujo de la información y que a la vez generen una orientación estratégica de la comunicación en los planes, programas y proyectos del MEN. (MEN, Política de comunicaciones, 2014).

2.2.2.2 Proceso de Gestión de la Comunicación Organizacional

Este proceso apunta al desarrollo de las estrategias de comunicación organizacional, a través de acciones de sensibilización y comunicación interna, con el propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos propuestos, y a la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas e implicadas, y a la vez aportar en el mejoramiento del clima laboral de la institución. (MEN, Política de comunicaciones, 2014).

La comunicación organizacional, es un aspecto esencial en toda empresa o institución, este proceso requiere de la organización de un plan de acción para el

fortalecimiento del área funcional. Estos planes de acción deben permitir el paso del funcionamiento regular a estable, es decir que estos planes son los medios que permiten mejorar las áreas funcionales, por lo que se debe determinar si el establecimiento se encuentra en etapa de funcionamiento regular, identificando que aspectos de estas áreas necesitan ser fortalecidas para poder pasar a un funcionamiento estable. (Polo, 2018).

2.2.2.3 Proceso de Gestión de la Comunicación Informativa

Este proceso involucra un conjunto de procesos mediante los cuales se controla el ciclo de vida de la información en una organización o institución, desde su adquisición u obtención hasta su disposición final si se archiva o se elimina, estos procesos comprenden a la vez la extracción, combinación, depuración y también la distribución de esta información a las personas interesadas, por lo que el objetivo principal de este proceso es garantizar la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información. (González, 2017)

Este proceso permite transmitir información, entre los diferentes grupos y partes interesadas, relacionadas con la gestión institucional. Esto se construye mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas, con el propósito de propiciar el tránsito adecuado, el intercambio oportuno y el acceso transparente y eficaz a la información. (MEN, Política de comunicaciones, 2014).

2.2.2.4 Proceso de Gestión de medios de Comunicación

En la actualidad se evidencia que los medios de comunicación tienen gran importancia para la sociedad, ya que nuestra forma de vida convive con la información que nos transmiten los diferentes medios de comunicación como lo pueden ser, la televisión, internet, radio, periódicos, revistas entre otros. Por lo tanto, estos medios son parte fundamental del proceso de socialización, por lo que influyen en nuestras ideas, hábitos y costumbres. Muchos expertos afirman que la cantidad de información

que recibimos a través de la prensa, revistas, películas, televisión, radio e internet, exceden el volumen de información que recibimos a través del proceso de enseñanza aprendizaje, de los contenidos o conocimientos transmitidos desde la escuela. (Mestres, 2007).

Por lo anterior, los medios de comunicación se han convertido en una herramienta muy importante, con las ventajas y desventajas que esto supone, por lo cual estos pueden ser usados por los docentes para el fortalecimiento de los procesos de enseñanza, y también sirven como medio para dar a conocer información de la institución de interés, o de conocimiento acerca del funcionamiento o gestión de esta, que le permita a las personas valorar el trabajo realizado en las instituciones, ayudando a la vez a promocionar el servicio educativo prestado a las diversas comunidades. Por lo tanto, en las instituciones educativas se hace necesario proponer estrategias que permitan abrirse espacios en los diferentes medios de comunicación. (Mestres, 2007).

El proceso de Gestión de medios de comunicación, permite crear acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, como editorialistas y líderes de opinión, a través de la asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, con el propósito de contribuir a la comunicación efectiva de la gestión. (MEN, Política de comunicaciones, 2014).

2.2.2.5 Proceso de Gestión de Comunicación corporativa

Una clave para el correcto funcionamiento de las instituciones educativas u organizaciones, está en la imagen positiva que esta proyecta, y también en que haya un buen clima laboral y motivación por partes de los estamentos directamente involucrados en esta labor, para poder de esta manera alcanzar los objetivos institucionales planteados. Por esta razón toda institución u organización debe contar con un equipo o departamento de comunicación, que se encargue de elaborar el conjunto de estrategias de comunicación externa e interna, que le permitirán alcanzar

el éxito. Este proceso permite definir acciones que favorezcan la relación o alianzas estratégicas de comunicación con otras corporaciones o instituciones, con el fin de aportar en el mejoramiento de la imagen institucional y lograr una aproximación estratégica en diferentes personas. (Izquierdo, 2019)

Para que exista un buen funcionamiento de este proceso, es importante que los directivos y los directamente implicados en los procesos institucionales, se reúnan de manera periódica para la planeación de las estrategias de comunicación corporativa, permitiendo a cada persona aportar su punto de vista, motivando su participación, y promoviendo su sentido de pertenencia para el desarrollo de su labor, aprovechando al máximo las nuevas tecnologías y redes sociales. Este proceso por lo tanto le permite a la institución realizar alianzas estratégicas con otras instituciones o corporaciones, que le permitan beneficiarse a sí mismas y beneficiar a toda la comunidad involucrada. (Izquierdo, 2019)

Este proceso de Gestión de Comunicación corporativa, pretende flexibilizar y construir ambientes que favorezcan las relaciones institucionales de la organización o institución. Este se hace efectivo mediante el manejo de protocolos y la fidelización de alianzas estratégicas, a partir de rutas o estrategias de comunicación, relacionamiento y movilización, entre otros. Lo anterior, se realiza con el propósito de aportar en la proyección, el posicionamiento y el mejoramiento de la imagen institucional, así como también lograr la aproximación estratégica de la institución hacia los diversos grupos de interés. (MEN, Política de comunicaciones, 2014).

2.2.3 Conceptos de la Institución Educativa Municipal Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos

2.2.3.1 Referentes Históricos del Colegio Manuel Humberto Cárdenas Vélez

El 29 de noviembre de 1996 es una fecha memorable para el Colegio. Aquel día, mediante el Decreto N° 03408, la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento, se le otorga vida jurídica a la institución.

La planta física en su primera fase se concluye a finales de febrero de 1997. Encargándose de la rectoría al licenciado Enrique Zamora Castañeda quien en ese momento era el rector del colegio Acción Comunal.

El 3 de marzo de 1997 es inaugurado el Colegio por parte de la señora Gobernadora de Cundinamarca. Las labores académicas se iniciaron el 10 de marzo de 1997, con 138 alumnos distribuidos en tres cursos de grado 6°, dirigidos por la rectora Licenciada Olga Gaitán García

El 18 de noviembre del año 2000 ya en la administración del rector Gustavo Laverde Niño se hace la inauguración del nuevo bloque de cuatro (4) niveles con 15 aulas, dependencias administrativas, zonas sanitarias, polideportivo, zona de jardines y una mini concha

En la actualidad la institución Educativa MHCV cuenta con licencia para otorgar títulos de bachilleres académicos, distribuidos en diecisiete (19) grupos en la jornada única para un total superior a 751 estudiantes.

Por Decreto No.0062 del 3 de marzo de 2003 se crearon e identificaron las U.E.M Manuel Humberto Cárdenas Vélez, una de ellas codificada con el número 5 con la denominación de U.E.M Manuel Humberto Cárdenas Vélez

Por Decreto No.025 del 24 de enero de 2005 se crea una nueva U.E.M Manuel Humberto Cárdenas Vélez y se recomponen las demás suprimiéndole a la U.E.M Manuel Humberto Cárdenas Vélez, las sedes Bosachoque y Viena.

Por Decreto No.0158 del 16 de mayo de 2011 se da como nueva denominación la de: Institución Educativa Municipal Manuel Humberto Cárdenas Vélez.

2.2.3.2 Referentes de la sede Antonia Santos

La escuela empezó a funcionar en el año 1966 con cuatro aulas y 175 niños en una sola jornada; era solo para niñas. El nombre de Antonia Santos se le dio en honor a una heroína, aunque la comunidad actualmente dice que le gustaría que lleve el mismo nombre del barrio “Concentración Olaya Herrera”. En 1979 trasladaron a la escuela Mariscal Sucre para esta Institución, adoptando el nombre Antonia Santos.

2.2.3.3 Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Principios y Valores

“Misión: Formar integralmente a niños y jóvenes dentro de un enfoque humanista, preparándolos en competencias básicas y laborales generales en educación media técnica en Comunicación ciudadana y herramientas audiovisuales.

Visión: A 2020 será reconocida como la institución líder de la región, que brinda una educación fundamentada en desarrollo humano, técnico en Comunicación ciudadana y herramientas audiovisuales”. (PEI, 2011, p. 13).

2.2.3.4 Objetivos Institucionales

Direccionar los procesos y procedimientos de la Institución Educativa haciéndola competitiva en relación con las políticas y estándares de calidad de orden nacional y municipal.

Identificar, interpretar y aplicar las políticas y estándares nacionales, municipales e institucionales que apoyan la gestión académica.

Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los diferentes procesos

Mejorar la gestión de bienestar y competencia del talento humano de la institución

Mejorar la estructura tecnológica de información y comunicación

Incrementar la satisfacción de los clientes en la prestación del servicio

2.2.3.5 Principios Institucionales

Amor a Dios. Con ello se declara la fe en la creación divina y en el mensaje de Cristo.

Amor a la Patria. Colombia, Cundinamarca y Fusagasugá, son nuestra Patria. Ello nos obliga a conocer su historia, geografía y valores materiales, culturales y sociopolíticos.

Amor Familiar. Lo cual significa que buscaremos por todos los medios posibles fortalecer los lazos de unidad familiar, considerando que es ella el eje fundamental de la sociedad.

Amor a Nuestra Institución. Significa que trabajaremos unidos y permanentemente en la búsqueda de una imagen positiva y trascendental de la I.E.M Manuel Humberto Cárdenas, especialmente a través de nuestras manifestaciones y logros.

Paz y Fraternidad. Implica aliarnos todos en la creación de un ambiente que una y no divida, en el que el respeto y la justicia predominen y el lenguaje sea conciliador, amable y esperanzador.

Mentalidad Triunfadora. Significa que rechazaremos el pesimismo frente a los retos de la vida y que nuestras miras serán siempre futuristas, sin acomplejarnos en relación con otros y sin incurrir en añoranzas del pasado por malas o buenas que hayan sido las experiencias, convirtiendo las debilidades y fracasos en oportunidades.

Rectitud y Decoro. Se refiere a la búsqueda de una actitud pulcra, elegante, responsable y honesta por parte de cada uno de los cardenistas, acordes con la ética personal y ciudadana.

Vitalidad y Entusiasmo. Implica gozar de una buena salud física y mental, de higiene personal, nutrición balanceada, recreación y deporte, lectura y ejercicios espirituales que eleven nuestra autoestima.

Superación: Significa ir de menos a más. Para ello el estudio será el medio más eficaz, no solo desde los programas formales de cada centro educativo sino fuera del como educación no formal e informal.

Trabajo: Se refiere a los aprendizajes técnicos, tecnológicos y en habilidades personales que hagan posible el desarrollo de competencias laborales generales.

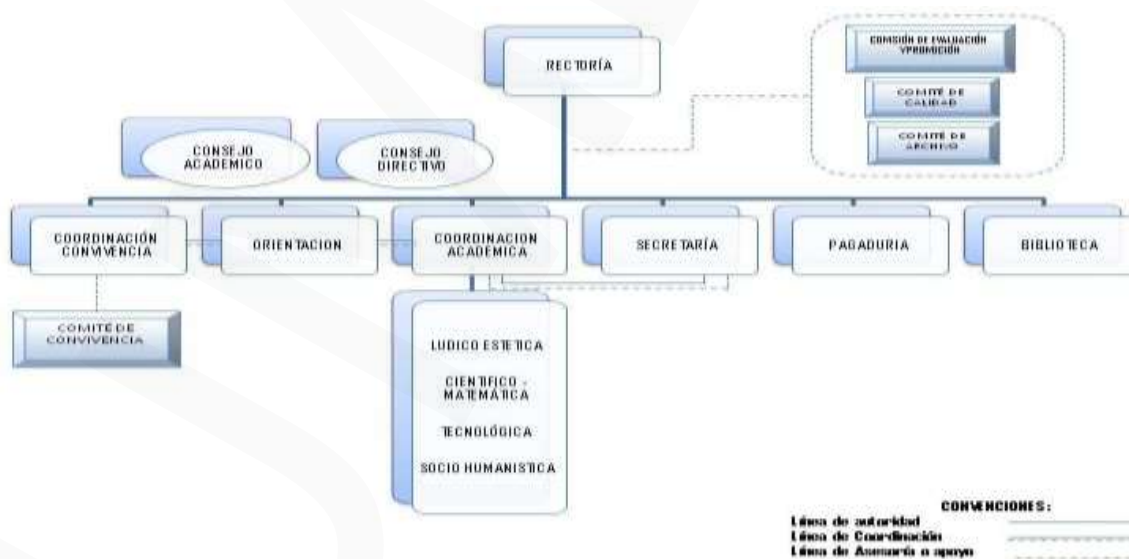
Autonomía Responsable: Significa apropiar una disciplina superior a la de la obediencia sumisa, demostrada mediante el compromiso e iniciativas personales y la consecución de resultados a partir de nuestra creatividad y toma de decisiones, es decir, libertad responsable.

Democracia participativa: Implica trabajar en equipo asumiendo roles que, desde la constitución política, las leyes, los códigos, el PEI, y el presente manual de convivencia materialicen una nueva forma de construir sociedad y validar los derechos humanos. (PEI, 2011, p. 15).

2.2.4 Estructura organizativa

En el PEI de la institución educativa se establece la siguiente estructura organizativa, en la cual se determinan aspectos y funciones de cada miembro de dicha comunidad:

Figura 1 Estructura orgánica de la institución.



Nota. Fuente: Gestión de comunidad y convivencia. PEI Institución Educativa M.H.C.V. 2011.

Coordinadores. Quienes deben ser sensibles a la realidad social, cultural y económica del entorno. Hábiles para interactuar con la comunidad y en particular con los niños, niñas y jóvenes. Lectores asiduos de temas sociales, económicos, pedagógicos, culturales, políticos y de legislación educativa. Con buenos o excelentes conocimientos sobre modelos, corrientes o enfoques pedagógicos y administrativos. Social y culturalmente aptos para trabajar en equipo y en redes. Capaces de autoevaluarse e identificar sus fortalezas y debilidades para coadyuvarse solidariamente. Tener disposición permanente para capacitarse. Ser equitativos, justos y respetuosos de las diferencias. Tener fortaleza de carácter y buena formación cívica, social, cultural y espiritual. Interesarse por los dominios de la ciencia y la tecnología. Ser buenos comunicadores. Dominar los principios y el sentido de la educación pública. Ser conocedor del modelo administrativo de gestión por resultados. Tener habilidad para solucionar conflictos. Comprender y aceptar el significado de ser directivo oficial. Aceptar que aun siendo directivo la esencia de su oficio es ser educador.

Los Administrativos. Deben ser sensibles a la realidad social, cultural y económica del entorno. Hábiles para interactuar con la comunidad y en particular con los niños, niñas y jóvenes. Tener alto sentido de la responsabilidad y de superación personal y profesional. Ser hábiles en el dominio de las tareas y oficios específicos que les corresponda realizar. Con capacidad para atender al público conservando su posición de neutralidad y respeto. Con interés por informarse de la misión, visión y fines institucionales. Con conocimientos en procesos de gestión por resultados. Pulcros y ordenados. Con alto sentido de lealtad institucional.

Los Docentes. Deben ser sensibles a la realidad social, cultural y económica del entorno, Hábiles para interactuar con la comunidad y en particular con los niños, niñas y jóvenes, Lectores asiduos de temas sociales, económicos, pedagógicos, culturales, políticos y de legislación educativa. Con buenos o excelentes conocimientos sobre modelos, corrientes o enfoques pedagógicos. Con dominios técnicos para administrar el aula y orientar a los educandos. Con claridad acerca del sentido de la pedagogía

social- cognitiva. Con dominio de las didácticas contemporáneas, en particular: aprendizaje por proyectos, por problemas, mapas conceptuales, mapas mentales, mentefactos y aprendizajes cooperativos. Con capacidad para trabajar interdisciplinariamente. Con disposición y habilidad para procesar información estadística y pedagógica. Tener disposición permanente para capacitarse. Ser equitativos, justos y respetuosos de las diferencias. Tener fortaleza de carácter y buena formación cívica, social, cultural y espiritual. Interesarse por los dominios de la ciencia y la tecnología. Ser buenos comunicadores. Dominar los principios y el sentido de la educación pública. Hábiles para solucionar conflictos. Algunos por formación profesional en Comunicación Social y en el Telecomunicaciones, capaces de orientar a los demás en procesos interdisciplinarios.

Los Estudiantes. Deben tener un proyecto de vida definido al culminar sus estudios de educación media. Con habilidades expresivas bien desarrolladas. Afectivos. Competentes para trabajar en equipo. Sensibles a la realidad social, ambiental, cultural, política y económica. Capaces de procesar información. Hábiles para manipular artefactos tecnológicos, en especial los relacionados con las telecomunicaciones. Aptos para convivir con otros. Con habilidades para ejecutar y diseñar proyectos de investigación acción participativa, y de promoción juvenil. Con habilidades para utilizar los medios de comunicación en la promoción social, cultural, publicitaria, comercial, deportiva, recreativa, científica y tecnológica.

Los Padres de familia. Deben estar interesados por informarse y formarse continuamente. Interesados en la formación de sus hijos. Con propósitos de superación para mejorar las condiciones ambientales de sus hogares. Con actitud positiva. Espirituales, disciplinados y trabajadores. Responsables con sus obligaciones económicas en el hogar y en el colegio. Comprometidos y puntuales en las convocatorias que haga la institución educativa. Amorosos y firmes en el ejercicio de la autoridad. Respetuosos y colaboradores con los docentes, directivos y administrativos. Leales con la institución educativa. Colaboradores en el logro de los

fines institucionales. Proactivos en el diseño y elaboración de proyectos institucionales. (PEI, 2011, p. 19).

2.2.4.1 Gestión Directiva

2.2.4.2 Objetivo General

Direccionar los procesos y procedimientos de la Institución Educativa haciéndola competitiva en relación con las políticas y estándares de calidad de orden nacional, departamental y nacional.

2.2.4.3 Objetivos Específicos

Identificar e interpretar las políticas y estándares nacionales, departamentales y municipales.

Adecuar los procesos y procedimientos institucionales a esas políticas y estándares.

Elaborar y ejecutar un plan estratégico que incluya las áreas de dirección, pedagógica, de administración y finanzas, así como de convivencia y comunidad, encaminado al mejoramiento institucional.

2.2.4.4 Modelo de gestión directiva

En la institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas se plantean como prioridad los procesos administrativos, la administración de los recursos financieros, la administración de la infraestructura y los materiales, la administración de la información y los resultados. Por lo anterior la institución adopta el modelo de Gestión de la calidad total, el cual, según J.C. García Martín, es un modelo de distribución facilitadora y de resultados. (PEI, 2011, p. 28).

2.2.5 Base Legal

La educación en Colombia se rige por bases legales y normas que se han establecido con el fin de orientar los diversos procesos tanto administrativos como educativos de las instituciones educativas. Las cuales se han modificado a través de los tiempos debido a las diversas necesidades e intereses que han surgido en las comunidades educativas.

Por lo tanto, este estudio se fundamenta en las siguientes bases legales:

La ley general de educación 115 de 1994.

El decreto 1860.

La constitución de 1991.

PEI de la Institución educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez. (2015)

Diseño de comunicación a favor de la comunicación en Colombia MEN (2014).

En Colombia la ley establece como derecho fundamental la educación, y está sometido a vigilancia del estado desde el Ministerio de Educación Nacional.

El MEN establece las condiciones que se necesitan para asegurar la calidad en el préstamo del servicio, en primera instancia se aclara que la prestación del servicio educativo es estatal, también puede ser brindado por otro tipo de prestadores, lo que quiere decir que en Colombia la educación puede ser de carácter privada, o de economía solidaria organizada con el fin de prestar el servicio público educativo, pero sea cual sea su prestador debe ser aprobada y vigilada por el MEN.

La ley 115 de 1994 de la ley general de educación en su artículo 138 establece los requisitos que deben tener aprobados para brindar el servicio educativo, primero debe tener un reconocimiento de carácter oficial para los establecimientos públicos o una licencia de funcionamiento para aquellos de carácter privado. Seguidamente debe disponer de una planta física, ofertar por lo menos un grado de educación preescolar y la básica primaria, y en el caso de colegios, la básica secundaria que está comprendido hasta noveno grado, disponer de una estructura administrativa. Por último, tener un PEI el cual es un proyecto educativo institucional, que brinda un calendario de 40 semanas

de atención establecidos a principio de año con el establecimiento territorial correspondiente de manera certificado. Se aclara que las entidades de carácter solidario deben presentar los mismos parámetros que los privados.

Por otra parte, el MEN plantea unas condiciones que proyectan y atienden las necesidades de la escuela y que regirán a las políticas que se implementen institucionalmente, las cuales son, acceso, calidad, permanencia y equidad.

Todo el despliegue que se da por parte del estado dentro de los marcos legal y general regula las prácticas educativas y el cumplimiento de factores establecidos por la ley, sin embargo, las condiciones del diseño organizacional, así como los errores y ventajas a nivel educativo y social recae sobre las instituciones educativas.

2.3 Operacionalización de las Variables o Categorías

La operacionalización de las variables facilita el observar y poder medir las variables, dando a conocer los sucesos o actividades que lo hacen posible descomponiendo las variables de lo general a lo particular.

En la presente tabla se expone la operacionalización de las variables que hacen posible analizar la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá, frente a los componentes que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

Definición de Variables. La política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional, “definida para el sector público, contiene un eje transversal enfocado a la información y comunicación. Este eje apunta a velar porque las entidades cuenten con mecanismos y sistemas adecuados para generar información y comunicación veraz y oportuna” (MEN, 2019, p.1). Por lo anterior la presente política ha definido cinco procesos o componentes que la orientan para lograr su cumplimiento, estos son: el proceso de planeación de la comunicación, proceso de gestión de comunicación organizacional, proceso de gestión de la comunicación informativa, proceso de gestión

de gestión medios de comunicación, proceso de gestión de comunicación corporativa. Por lo anterior se define como variable a abordar la política de comunicaciones del MEN en cuanto a sus componentes.

Tabla 1 Definición de Variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Planeación de la comunicación	Pretende formular la política de comunicaciones, los planes estratégicos de comunicación Institucional (organizacional, corporativo, informativo y de medios de comunicación) y los planes de comunicación sectorial (con entidades adscritas y vinculadas). Formulación que se realiza por medio de la identificación de necesidades, expectativas, tendencias, de la entidad, lo que permite el diseño de sus estrategias comunicacionales. (Diseño de comunicación a favor de la comunicación en Colombia MEN, 2014, p. 21)	Construir e implementar un cuestionario, que facilite la recolección de información sobre los diversos puntos de vista, que los estamentos institucionales implicados tienen de la planeación de la comunicación, de la institución respecto a los procesos que orientan la política de comunicaciones y planes estratégicos de comunicación Institucional según el MEN. Se medirá mediante las respuestas adquiridas con la aplicación del cuestionario.
Gestión de comunicación organizacional	Su objetivo es desarrollar las estrategias de comunicación organizacional a través de	Será medido, mediante las respuestas brindadas por las personas encuestadas de la

	sensibilización y comunicación interna, para alcanzar los objetivos misionales, ayudar a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y al mejoramiento del clima laboral. (Diseño de comunicación a favor de la comunicación en Colombia MEN, 2014, p. 21)	institución educativa, con el propósito de determinar si se realiza una gestión de comunicación organizacional, pertinente a las necesidades y expectativas de los participantes.
Gestión de la comunicación informativa	Permite brindar información entre los diversos grupos y partes interesadas, relacionada con la gestión institucional, a través de acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas, para propiciar el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información. (Diseño de comunicación a favor de la comunicación en Colombia MEN, 2014, p. 21)	Será medido a través de las respuestas proporcionadas por los estamentos encuestados de la institución educativa.
Gestión medios de comunicación	Permite desarrollar acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, editorialistas y líderes de opinión, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir	Mediante la revisión y análisis de las respuestas proporcionadas por los estamentos encuestados, se determinará si la institución desarrolla acciones

	a la comunicación efectiva de la gestión. (Diseño de comunicación a favor de la comunicación en Colombia MEN, 2014, p. 21)	estratégicas hacia los medios de comunicación.
Gestión de comunicación corporativa	Posibilita sensibilizar y crear ambientes favorables para las relaciones institucionales. Es efectivo a través del manejo de protocolos y fidelización de alianzas estratégicas a partir de estrategias de comunicación, relacionamiento y movilización, entre otros, con el propósito de aportar en la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés. (Diseño de comunicación a favor de la comunicación en Colombia MEN, 2014, p. 21)	A través de las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado y a la revisión de documentos institucionales, se determinará si la institución implementa estrategias que favorezcan las relaciones institucionales.

Fuente: Propia (2020).

Analizar la correspondencia entre los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia y la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá.

Gestión de comunicación organizacional. Identificar si la institución educativa en su proceso de organización comunicacional, implementa el proceso de gestión de comunicación organizacional establecida en la política de comunicaciones del MEN.	Estrategias de comunicación organizacional (alcance de objetivos misionales, satisfacción de necesidades y mejoramiento del clima laboral).	Sensibilización y comunicación interna. Objetivos misionales. Necesidades y expectativas Clima laboral.	estos estén contextualizados? ¿La institución educativa desarrolla las estrategias de comunicación organizacional teniendo en cuenta la sensibilización y comunicación interna? ¿Las estrategias comunicacionales de la institución permiten alcanzar los objetivos misionales? ¿Las estrategias comunicativas de la institución tienen en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados contribuyendo al mejoramiento del clima laboral?
Gestión de la comunicación informativa.	Comunicación informativa (Flujo	Comunicación externa	¿Conoce usted si la institución brinda información relacionada

Determinar si el proceso de gestión de la comunicación informativa establecida por el MEN se aplica en la institución educativa, para propiciar el flujo adecuado, e intercambio oportuno y eficaz de la información.	adecuado e intercambio de información).	Flujo eficaz de la información	con la gestión institucional mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas? ¿La institución propicia el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información?
Gestión medios de comunicación. Describir si la institución educativa implementa el proceso de Gestión de medios de comunicación del MEN, como estrategia para contribuir a la	Acciones estratégicas hacia los medios de comunicación	Estrategias hacia los medios de comunicación Comunicación efectiva de la gestión.	¿La institución desarrolla acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, editorialistas y líderes de opinión, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la

comunicación efectiva de la gestión.	comunicación efectiva de la gestión?
Gestión de comunicación corporativa. Establecer si la institución implementa el proceso de Gestión de comunicación corporativa, en su organización comunicacional para sensibilizar y crear ambientes favorables en pro de las relaciones institucionales.	Creación de ambientes favorables para las relaciones institucionales. Ambientes favorables. Alianzas estratégicas de comunicación. ¿La institución propicia ambientes favorables para las relaciones institucionales? ¿Cómo lo realiza? ¿La institución realiza alianzas estratégicas de comunicación con el propósito de aportar en la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés? ¿Justifica tu respuesta? ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la creación e implementación de estrategias

comunicativas en la
institución?

Fuente: Propia (2020).

La información sobre las variables se recopiló mediante la aplicación de un cuestionario a directivos y docentes de la institución educativa M.H.C.V. sede Antonia Santos.

2.3.1 Sistema de Variables

El sistema de variables permite acercarse al conocimiento de los hechos de la realidad, sus indicadores deben expresar las propiedades concretas de la investigación. Este se puede definir a partir de sus características o propiedades distintivas, funciones o relaciones.

Teniendo en cuenta que esta investigación se orienta hacia el análisis de correspondencia entre los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia y la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá, se han determinado las siguientes variables a abordar que nos permitirán acercarnos a la realidad de la presente investigación.

- Planeación de la comunicación

- Gestión de comunicación organizacional

- Gestión de la comunicación informativa

- Gestión medios de comunicación

- Gestión de comunicación corporativa

Proceso de Planeación de la Comunicación: Apunta al desarrollo de las estrategias de comunicación organizacional, a través acciones de sensibilización y comunicación interna, con el propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos propuestos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y al mejoramiento del clima laboral.

Proceso de Gestión de la Comunicación Organizacional: Este permite transmitir información, entre los diferentes grupos y partes interesadas, relacionadas con la gestión institucional. Esto se construye mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas, con el propósito de propiciar el tránsito adecuado, el intercambio oportuno y el acceso transparente y eficaz a la información.

Proceso de Gestión de la Comunicación Informativa: Este permite crear acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, a través de la asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, con el propósito de contribuir a la comunicación efectiva de la gestión.

Proceso de Gestión de medios de Comunicación: Pretende flexibilizar y construir ambientes que favorezcan las relaciones institucionales. Se hace efectivo mediante el manejo de protocolos y la fidelización de alianzas estratégicas a partir de rutas de comunicación, relacionamiento y movilización, entre otros. Todo lo anterior, con el propósito de contribuir a la proyección, el posicionamiento y el mejoramiento de la imagen institucional, así como con la aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés.

CAPÍTULO III.

Aspectos Metodológicos de la Investigación

3. Enfoque y Método de Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto, profundizando en sus experiencias, opiniones y significados, permitiendo conocer la forma en que ellos perciben su realidad.

Por lo tanto, esta investigación responde a un enfoque cualitativo, por cuanto permite interpretar la realidad social mediante la opinión de los mismos actores, se guía por áreas temáticas de investigación y permite formular hipótesis antes, durante y después de la recolección de información y el análisis de datos.

Hernández (2012), precisa que la investigación con enfoque cualitativo, no es el estudio de cualidades individuales e independientes, que por el contrario corresponde a un estudio integrado y por tanto constituye una unidad de análisis.

Rueda (2007), la define como el proceso donde intervienen varias visiones que tienen como objetivo determinar las relaciones que existen entre sus componentes.

El presente estudio hace uso de la investigación cualitativa partiendo de la problemática investigada, como lo es analizar la correspondencia que existe entre los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia, y la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá. En esta se utilizan datos empíricos para corroborar y precisar la problemática, que evidencia que la institución no tiene en cuenta la totalidad de los procesos establecidos por el MEN, lo que causa debilidades en su comunicación organizacional, entre ellas la falta de planeación e implementación de estrategias comunicativas, que aporten al buen desarrollo de todos los procesos institucionales, detectada en los resultados encontrados en los cuestionarios aplicados con el fin de medir el conocimiento de la gestión de comunicación organizacional de la institución educativa, e implementación

de los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

3.2 Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo de investigación analítica, ya que esta permite determinar si las variables establecidas sobre los procesos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia respecto a la política de comunicaciones, se corresponden con la gestión de comunicación organizacional de la institución educativa M.H.C.V. sede Antonia Santos.

Una investigación analítica permite determinar la concordancia y relación de aspectos menos evidentes de los acontecimientos analizados. Se puede presentar como contrastación de un suceso con otro o como la medida que un acontecimiento contiene o se ajusta a determinados criterios, como lo es el poder reconocer hasta donde los principios y valores de una empresa se corresponden con las normativas o con los procedimientos. (Hurtado, 2010)

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 No experimental transeccional

El diseño de la investigación es el plan de acción que permite recopilar la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación. En la actualidad se utilizan dos tipos de diseños el experimental y el no experimental.

El diseño experimental. Pretende realizar una serie de acciones y luego observar y verificar que efectos produjo. Para Sampieri este se aplica para analizar si las variables independientes afectan a las dependientes y porque lo hacen. (Hernández, 2006)

El diseño no experimental. Este tipo de diseño no manipula variables ni crea situación alguna. Para Sampieri estos estudios no manipulan deliberadamente variables porque los fenómenos se observan en su ambiente natural para luego ser analizados. (Hernández, 2006).

Los diseños se clasifican en transeccionales o transversales y longitudinales.

Los transeccionales. Recolectan la información en un momento único y describe variables en un momento determinado.

La presente investigación es de tipo no experimental transeccional, puesto que no existe variación intencional de las variables, esta analiza el estado de variables en un momento determinado y permite establecer la correspondencia que se presente entre estas en un punto del tiempo, por lo que se establecerá si la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, se corresponde con los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia, en un ambiente natural sin afectar las variables. Es transeccional porque hace uso de una muestra de análisis.

Se aplicará un cuestionario conformado por 12 interrogantes con tres opciones de respuesta, con la posibilidad de ser justificadas. Las respuestas se organizarán y se analizarán mediante un proceso estadístico haciendo uso del sistema numérico.

Para el análisis del presente estudio se diseñó una matriz, se tomaron los datos recolectados en el marco teórico, y en las respuestas halladas en el cuestionario aplicado a directivos docentes y docentes de la institución educativa, compuesto por 12 preguntas, las cuales fueron construidas teniendo en cuenta los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

3.3.2 Consolidación de los archivos

La consolidación de los archivos se realiza al inicio y final de la proyección, luego de leer y analizar los datos encontrados en las diversas fuentes, lo que conlleva a la elección de variables a utilizar para el alcance de objetivos mediante el instrumento a aplicar.

Este proceso se da al ordenar, clasificar y analizar, la información de manera clara, consistente, y de esta forma se eligen las bases de datos a utilizar cumpliendo con los requerimientos del análisis. El investigador realiza el análisis reflexivo de resultados, revisando los resultados numéricos encontrados.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población a la que se delimita este estudio, corresponde a dos estamentos de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos del municipio de Fusagasugá, docentes y directivos docentes.

En la siguiente tabla se presenta la elección de la población.

Tabla 3 Población de la investigación.

Estamentos	Sujetos
Coordinadores	3
Rector	1
Docentes	31
Total	35

Fuente: Propia (2020).

Teniendo en cuenta que la población es finita y se puede acceder a ella sin restricciones se trabajará con la totalidad de esta.

3.4.2 Muestra

En este estudio no se seleccionó muestra debido a que la población es pequeña y se determinó trabajar con toda la población.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1. Instrumentos

Para obtener la información esencial en la realización de la presente investigación se construyó un instrumento, determinando su propósito y estableciendo el contenido de sus ítems este instrumento fue:

Un Cuestionario. A través del cual se obtuvo la información proporcionada por los directivos y docentes de la institución, datos que se organizaron sistemáticamente. Este cuestionario está compuesto por 12 preguntas cerradas con tres opciones de respuesta, proporcionándoles a los participantes la oportunidad de explicar o justificar sus respuestas, las cuales son fundamentales en la realización del análisis de las variables establecidas en la investigación.

Los interrogantes del cuestionario permiten obtener información de las variables establecidas sobre la comunicación organizacional de la institución educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, y su correspondencia con la política de comunicaciones establecida por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia en cuanto a los procesos que la orientan, lo que conlleva a hallar resultados acordes a los objetivos planteados en esta investigación.

Mediante los resultados proporcionados por docentes y directivos, se obtuvieron diversas opiniones y expectativas respecto a la comunicación organizacional de la institución frente a los procesos que orientan la política de comunicaciones, establecida por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia.

3.5.2 Técnicas de Análisis de los Datos

El análisis de la información recopilada, se realizó mediante las siguientes fases:

Recolección de datos. A través de un cuestionario compuesto por 12 preguntas cerradas, aplicado a directivos docentes y docentes, basadas en las variables propuestas. El cual permite obtener en sus resultados dos puntos de vista diferentes, sobre si se tienen en cuenta los diversos procesos que orientan la política comunicativa del MEN, en la planeación e implementación de la comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, permitiendo a la vez evidenciar si realmente los objetivos propuestos en las estrategias comunicativas planteadas se cumplen a cabalidad o no.

La comunicación organizacional permite la participación activa de todos los actores con el fin de alcanzar una mayor calidad, eficiencia, pertinencia y equidad, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Este a su vez es un factor indispensable en la toma de decisiones, coordinación de las actividades, evaluación de los resultados, contribuyendo de esta manera al crecimiento personal y profesional de docentes, directivos docentes y al logro de los objetivos institucionales. (Triana, 2016)

Por lo anterior, estos procesos de comunicación organizacional de la institución involucran a estos dos estamentos institucionales, permitiéndoles ser partícipes en la planeación y ejecución de la comunicación organizacional, en pro del mejoramiento de todos los procesos institucionales, motivo por el cual se planteó y aplico, un solo instrumento a los dos estamentos.

Disposición y reducción de datos. En el cual se utilizaron elementos estadísticos como tablas de frecuencias y representación en diagramas de barras, para posibilitar la recolección, organización y presentación de la información obtenida, mediante la aplicación de cuestionarios, describiendo cada una de las variables, facilitando su lectura e interpretación.

Análisis de contenido. Se realizó el respectivo análisis del contenido de cada pregunta, según las respuestas consignadas en el cuestionario.

Matriz de análisis. Se construyó una matriz de análisis con las variables correspondientes a la investigación, permitiendo hallar coherencia en los resultados obtenidos tanto en forma vertical como horizontal de los diversos indicadores propuestos, ayudando a la comprensión de las variables que dan respuesta a los objetivos propuestos en la presente investigación.

3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para calcular la validez del instrumento y determinar si este es comprensible, se adapta a las condiciones y no genera confusión se utilizan diferentes procedimientos, en el presente estudio la validez del contenido del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos en el tema, para ello se eligieron tres expertos con experiencia profesional en el campo de la educación con conocimientos en administración educativa y docencia, quienes realizaron y proporcionaron sus respectivos juicios. Este grupo de expertos está compuesto por una rectora, un coordinador y un docente magister, quienes tienen gran recorrido en este campo y se desempeñan en el sector público del municipio de Fusagasugá, en la Institución Educativa Teodoro Aya Villaveces, población con características similares a la que se realizará el presente estudio. En este caso se debe proporcionar la tabla de operacionalización.

Por lo tanto, se les hizo entrega del cuadro de operacionalización, del instrumento realizado o cuestionario, con el fin de que los jueces o expertos verificaran la

congruencia ítem – operacionalización, es decir la validez del contenido, y que verificaran a la vez la redacción y coherencia, también se les proporciono la información correspondiente a dicho instrumento, su objetivo e indicaciones para su diligenciamiento.

Esta validación la realizo cada experto de forma individual, esto con el fin de retroalimentar o ajustar el instrumento teniendo en cuenta los aportes obtenidos.

Se les proporcionaron los espacios para su diligenciamiento, seguidamente se recopilaron dichos instrumentos y se analizó la información.

Este “índice de validez se calcula contando los acuerdos y dividiendo este valor entre el total de ítems. El índice obtenido debe ser mayor a 0.70” (Hurtado, 2012). Por lo anterior el instrumento ha sido validado por los jueces encuestados arrojando como resultado un índice de validez de 1, permitiéndonos determinar que la fiabilidad es mayor a 0,90 es decir que se considera elevada y pertinente para tenerla en cuenta. (Ver tabla 17 - 20).

Para demostrar la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con el fin de probar el cuestionario en un pequeño grupo de población de otra institución educativa, con características similares a la población con la que se va a realizar el trabajo de campo real, para ello se eligieron 14 personas de la institución entre ellos tres directivos y once docentes.

La confiabilidad da respuesta al interrogante ¿Con cuanta exactitud los ítems representan al universo de donde fueron seleccionados?, por lo tanto, la confiabilidad designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas mide lo que tendrían que medir (Corral, 2009).

Para calcular el coeficiente de confiabilidad se tuvieron en cuenta dos valores, uno que oscila entre cero (0), que representa una confiabilidad nula, y el otro que oscila entre uno (1), que determina una confiabilidad total. Según Hernández (2006) establece que, si el coeficiente se acerca a 0, existe mayor probabilidad de error en la medida, y que si se obtiene un valor de 0,25 en el coeficiente indicará una baja confiabilidad, pero

si el resultado es 0,50, la fiabilidad es media o regular, y si supera el 0,75 es aceptable, y si es mayor a 0,90 se considera elevada y pertinente para tenerla en cuenta.

Para evaluar la confiabilidad de los ítems o preguntas se empleó el coeficiente alfa de Cronbach ya que se trata de respuestas policotómicas, la cual puede tomar valores entre 0 y 1, en donde 0 significa confiabilidad nula y 1 confiabilidad total.

Hallando como resultado con la aplicación de la fórmula que el coeficiente de confiabilidad obtenido es de 0,91 quedando en el rango de 0,90 a 1,00, lo que nos permite determinar que su magnitud es elevada por lo que se considera que las preguntas del cuestionario son pertinentes y se pueden tener en cuenta. (Ver tabla 21 - 22).

3.7 Selección de Categorías que se Utilizan

La siguiente selección permite darle una mirada al objeto a investigar:

1. Fuentes primarias: Son originales, se pueden recolectar mediante libros, cartas, diarios, cuadernos de notas, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones, documentos históricos, normas técnicas, registros visuales y sonoros, entre otros.
2. Fuentes secundarias: Estos se derivan de los originales como transcripciones, traducciones o interpretaciones de las fuentes primarias. Como pueden ser resúmenes, directorios o artículos que interpretan investigaciones, entre otros.
3. Fuentes terciarias: Son aquellos productos de la experimentación comunicación en el que se observan variables controladas experimentalmente, con el fin de realizar construcciones a partir de las interacciones con los participantes como lo son reuniones de grupo, dinámicas de grupo, técnicas etnográficas y

psicosociológicas entre otras que hacen parte de la investigación acción participativa. Estas remiten a fuentes primarias y secundarias.

CAPÍTULO IV.

Análisis de Resultados

4. Análisis de Resultados

4.1 Procesamiento de los Datos

Análisis de correspondencia entre la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia y la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, del Municipio de Fusagasugá, información adquirida de cuestionarios aplicados a directivos docentes y docentes de la institución educativa y de la revisión de documentos institucionales.

El procesamiento de la información se realizará mediante un análisis descriptivo del contenido, con su respectivo análisis estadístico, que permite organizar la información en tablas de frecuencia y diagramas de barras, describiendo los datos correspondientes a cada variable.

4.1.3 De manera Individual cada Pregunta

4.1.3.1 Análisis Estadístico de las Variables

En este análisis, se tuvo en cuenta 35 encuestas aplicadas a 35 personas entre directivos docentes y docentes de la institución educativa M.H.C.V. Sede Antonia Santos.

Los datos adquiridos con estos cuestionarios se procesaron mediante tablas estadísticas, teniendo en cuenta frecuencias de las respuestas y porcentajes equivalentes, los cuales se dan a conocer a continuación con su respectivo análisis, pregunta por pregunta.

1. Ítem: ¿Conoce usted si la institución educativa diseña estrategias comunicacionales, teniendo en cuenta el proceso de planeación de la comunicación determinado por el MEN?

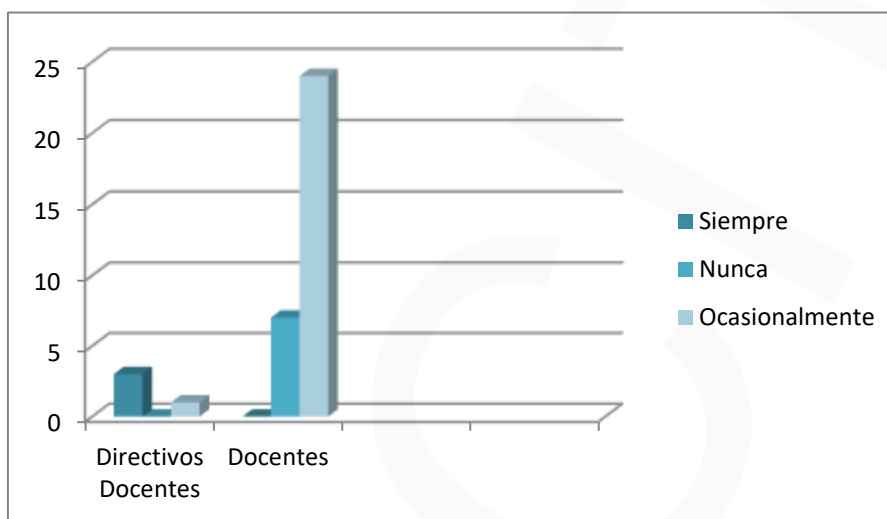
A este interrogante los estamentos contestaron: el 75% de los directivos docentes y el 0 % de los docentes, contestaron afirmativamente, mientras que el 25% de los directivos docentes y el 77,4 % de los docentes, contestaron que se realiza ocasionalmente. En estas respuestas se evidencian la falta de conocimiento de estos procesos por parte de un buen porcentaje de los encuestados, y a la vez el gran inconformismo que existe por parte de la mayoría de los docentes en el diseño e implementación de estrategias comunicacionales, que aporten al buen desarrollo de todos los procesos institucionales.

Respecto a lo anterior, llama la atención que mientras los docentes están en desacuerdo, la mayoría de los directivos afirman que, si se realizan estos diseños, respuestas proporcionadas posiblemente por la responsabilidad que ellos tienen en el direccionamiento para la construcción de dichas estrategias.

Tabla 4 La institución educativa diseña estrategias comunicacionales, teniendo en cuenta el proceso de planeación determinado por el MEN

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Siempre	3	75	0	0
Nunca	0	0	7	22,6
Ocasionalmente	1	25	24	77,4

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 1 La institución educativa diseña estrategias comunicacionales, teniendo en cuenta el proceso de planeación determinado por el MEN.

2. Ítem: ¿Para planear las estrategias comunicacionales, la institución tiene en cuenta necesidades, expectativas y tendencias institucionales? Justifique su respuesta.

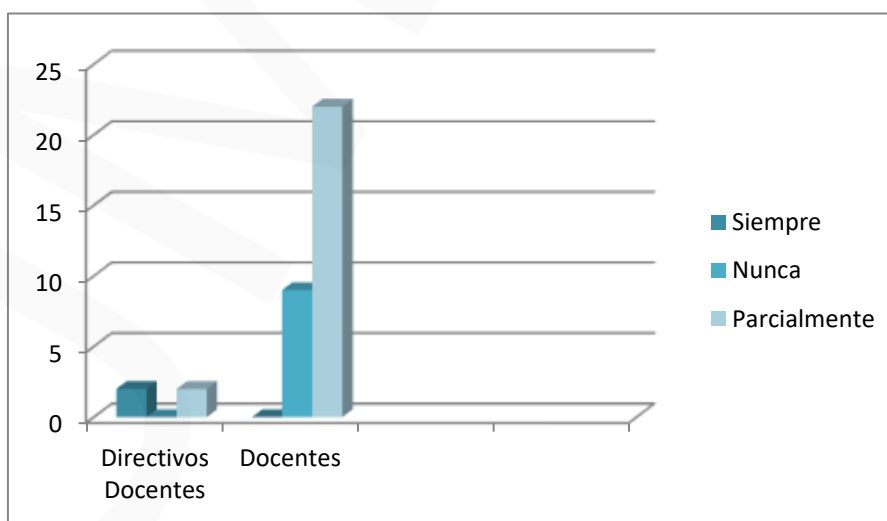
A esta pregunta el 50% de los directivos docentes y el 0 % de los docentes, contestaron que siempre, pero el 50% de los directivos docentes y el 71 % de los docentes, contestaron que se realiza parcialmente, mientras el 29% de los maestros afirmaron que nunca se realiza. Lo cual deja ver que la mayoría de los estamentos están de acuerdo en que las estrategias comunicacionales de la institución tienen en cuenta parcialmente las necesidades, expectativas y tendencias institucionales, y algunos (29%) afirman que ni siquiera se tienen en cuenta puesto que no se realiza un diagnostico antes de iniciar el proceso de planeación.

La mayoría de los encuestados justificaron sus respuestas en que existen grandes deficiencias en la planeación de las estrategias comunicacionales, debido a que no se realiza un diagnóstico teniendo en cuenta la totalidad de los miembros que hacen parte de la institución, antes de iniciar el proceso de planeación, y que por lo tanto son sólo los directivos quienes realizan dicha planeación, sin tener en cuenta las opiniones de los demás. Por lo tanto, existe una gran debilidad en este proceso, debido a la falta de participación en este, de la totalidad de la comunidad educativa en general.

Tabla 5 La institución para planear las estrategias comunicacionales, tiene en cuenta necesidades, expectativas y tendencias institucionales.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Siempre	2	50	0	0
Nunca	0	0	9	29
Parcialmente	2	50	22	71

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 2 La institución para planear las estrategias comunicacionales, tiene en cuenta necesidades, expectativas y tendencias institucionales.

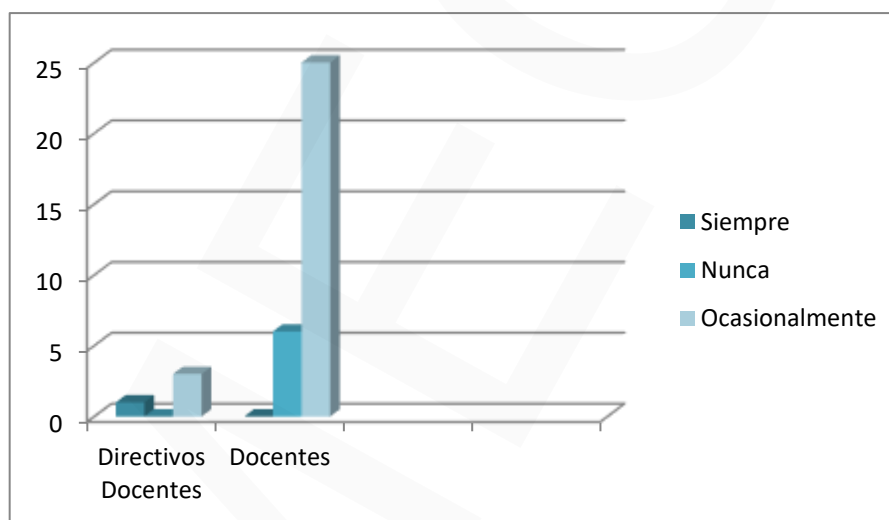
3. Ítem: ¿La institución tiene en cuenta el PEI en la creación de los planes estratégicos comunicativos, para que estos estén contextualizados? Justifique su respuesta.

En este interrogante se hallaron las siguientes respuestas: el 25% de los directivos docentes y el 0 % de los docentes, contestaron afirmativamente, no obstante, el 75% de los directivos docentes y el 80,6 % de los docentes, contestaron que se realiza ocasionalmente, pero el 19,4% de los docentes afirmaron que no se realiza. Por lo anterior se puede determinar, que la mayoría de los estamentos están de acuerdo en que la institución en la creación de los planes estratégicos comunicativos, tiene en cuenta ocasionalmente algunos aspectos del PEI, por lo que no está totalmente contextualizado. Estas respuestas fueron justificadas, en que los directivos no proporcionan el tiempo para dar a conocer los componentes del PEI y por lo tanto no todos lo conocen, debido a dicho desconocimiento la mayoría de estos no son involucrados en la creación de estos planes estratégicos, dejando a un lado la importancia que el PEI tiene para el direccionamiento de las acciones educativas que son las que conducen hacia el mejoramiento de la calidad educativa institucional.

Tabla 6 En la creación de los planes estratégicos comunicativos se tiene en cuenta el PEI, para que estos estén contextualizados.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Siempre	1	25	0	0
Nunca	0	0	6	19,4
Ocasionalmente	3	75	25	80,6

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 3 En la creación de los planes estratégicos comunicativos se tiene en cuenta el PEI.

4. Ítem: ¿La institución educativa desarrolla las estrategias de comunicación organizacional teniendo en cuenta la sensibilización y comunicación interna?

A la pregunta si la institución educativa desarrolla estrategias de comunicación organizacional teniendo en cuenta la sensibilización y comunicación interna los dos

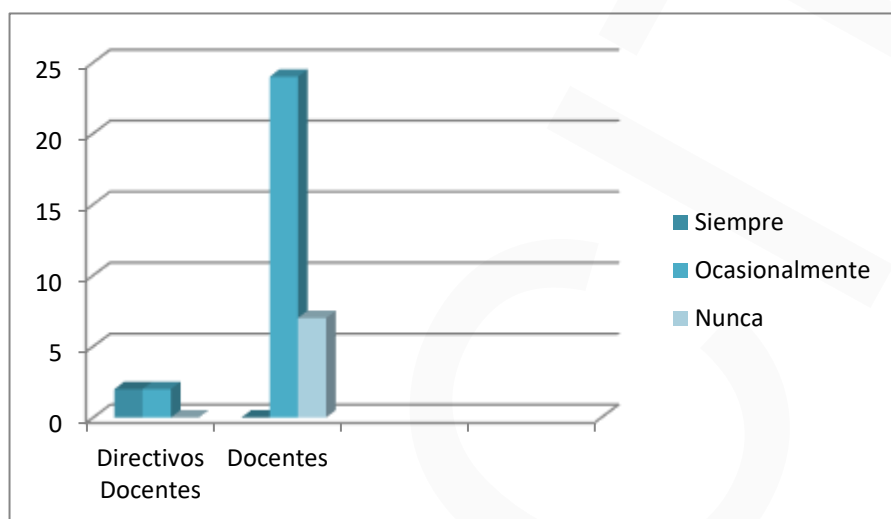
estamentos respondieron: el 50% de los directivos docentes y el 0 % de los docentes contestaron que siempre, sin embargo, el 50% de los directivos docentes y el 77,4 % de los docentes respondieron que se realiza ocasionalmente, y el 22,6% de los docentes afirmaron que nunca se realiza. Por lo cual se detecta que la mayoría de los participantes aseguran que en el desarrollo de estrategias de comunicación organizacional, tan solo se tiene en cuenta ocasionalmente la sensibilización y comunicación interna.

Los participantes justificaron sus respuestas afirmando que esta sensibilización y la comunicación interna se da con muchas dificultades, porque no se tiene en cuenta las opiniones de todos los implicados. Además, cuando estos procesos se dan a conocer a todos los miembros de la comunidad educativa, se presenta como un informe sin realizar ningún tipo de sensibilización y sin permitir la opinión de los participantes sobre las decisiones tomadas frente a este tema.

Tabla 7 En el desarrollo de estrategias de comunicación organizacional se tiene en cuenta la sensibilización y comunicación interna.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Siempre	2	50	0	0
Ocasionalmente	2	50	24	77,4
Nunca	0	0	7	22,6

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 4 En el desarrollo de estrategias de comunicación organizacional se tiene en cuenta la sensibilización y comunicación interna.

5. Ítem: ¿Las estrategias comunicativas de la institución permiten alcanzar los objetivos misionales?

A este interrogante el 25% de los directivos docentes y el 0 % de los docentes contestaron positivamente, y el 75% de los directivos docentes y el 87 % de los docentes respondieron que se realiza parcialmente, pero el 13% de los docentes dijeron que nunca. Lo cual permite evidenciar que la mayoría de los estamentos encuestados, coinciden en que las estrategias comunicativas de la institución, solo permiten alcanzar los objetivos misionales parcialmente.

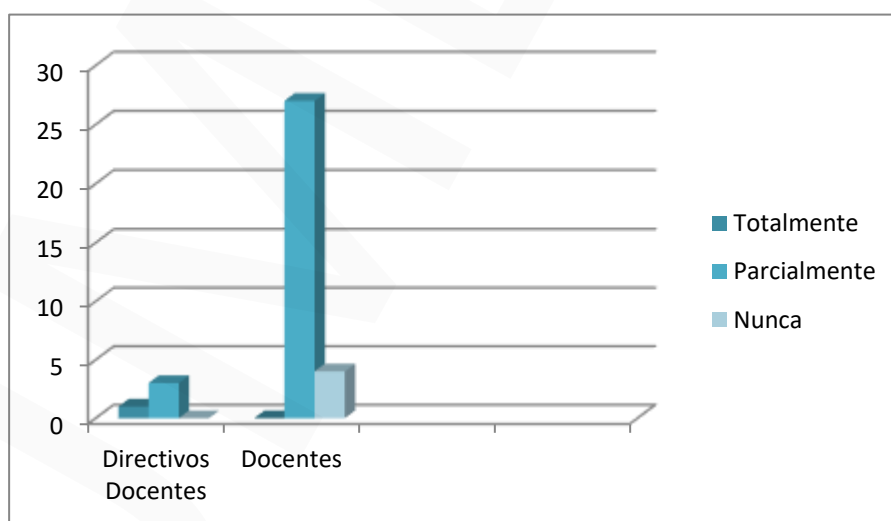
Estas respuestas fueron justificadas por los participantes, afirmando que estas estrategias solo permiten alcanzar algunos de los objetivos misionales, debido a la falta de organización, planeación e inclusión de estos en este proceso, por parte de los

directivos, que son finalmente quienes las planean sin tener en cuenta a la comunidad educativa en general.

Tabla 8 Las estrategias comunicativas de la institución permiten alcanzar los objetivos misionales.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Totalmente	1	25	0	0
Nunca	0	0	4	13
Parcialmente	3	75	27	87

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 5 Las estrategias comunicativas de la institución permiten alcanzar los objetivos misionales.

6. Ítem: ¿Las estrategias comunicativas de la institución tienen en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados contribuyendo al mejoramiento del clima laboral?

A esta pregunta el 50% de los directivos docentes y el 0 % de los docentes contestaron afirmativamente, y el 0% de los directivos docentes y el 39 % de los docentes respondieron que no se realiza, más el 50% de los directivos docentes y el 61% dijeron que Ocasionalmente. De lo anterior se puede deducir que existe inconformismo por parte de la mayoría de los estamentos, ya que no se tiene en cuenta o tan solo ocasionalmente en la construcción de las estrategias comunicativas institucionales la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados, por lo que no se contribuye al mejoramiento del clima laboral.

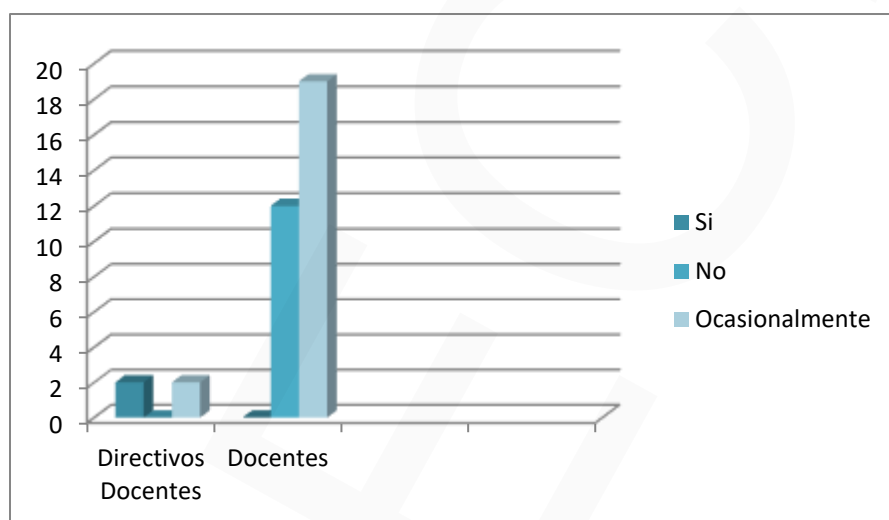
Estas respuestas fueron justificadas afirmando que, debido a la falta de interés existente por parte de los directivos de la institución por la generación de espacios para la intervención de los diversos estamentos en esta construcción, se limitan los procesos de comunicación, lo que conlleva a dejar a un lado las necesidades y expectativas de las personas involucradas, y también los aportes que ellos puedan proporcionar para contribuir al mejoramiento del clima laboral.

Tabla 9 Las estrategias comunicativas tienen en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados contribuyendo al mejoramiento del clima laboral.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%

Si	2	50	0	0
No	0	0	12	39
Ocasionalmente	2	50	19	61

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 6 Las estrategias comunicativas tienen en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados contribuyendo al mejoramiento del clima laboral.

7. Item: ¿Conoce usted si la institución brinda información relacionada con la gestión institucional mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas?

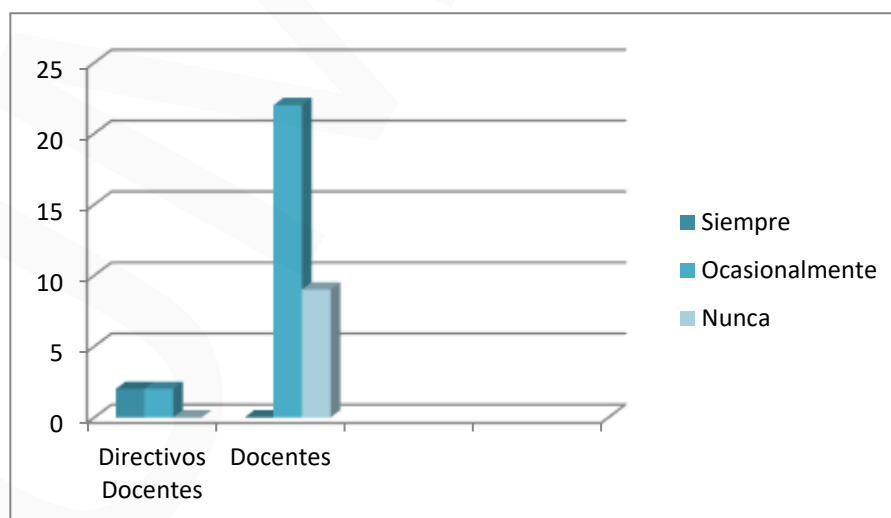
A este interrogante el 50% de los directivos docentes y el 0% de los docentes contestaron positivamente, y el 50% de los directivos docentes y el 71% de los docentes, respondieron que se realiza ocasionalmente, pero el 0% de los directivos docentes y el 29% determinaron que nunca se realiza. Por lo tanto, es evidente que la

mayoría de los estamentos se encuentran inconformes con la información proporcionada por parte de la institución sobre la gestión institucional, pues ellos dicen que esta labor sólo se realiza durante la primera semana institucional de manera superficial cada año escolar, y también afirman que casi no se realizan acciones y campañas de comunicación externa o masiva, pues las únicas que se utilizan son las directas y en muy pocas ocasiones.

Tabla 10 La institución brinda información relacionada con la gestión institucional mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Siempre	2	50	0	0
Ocasionalmente	2	50	22	71
Nunca	0	0	9	29

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 7 La institución brinda información relacionada con la gestión institucional mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas.

8. Ítem: ¿La institución propicia el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información? Justifique su respuesta.

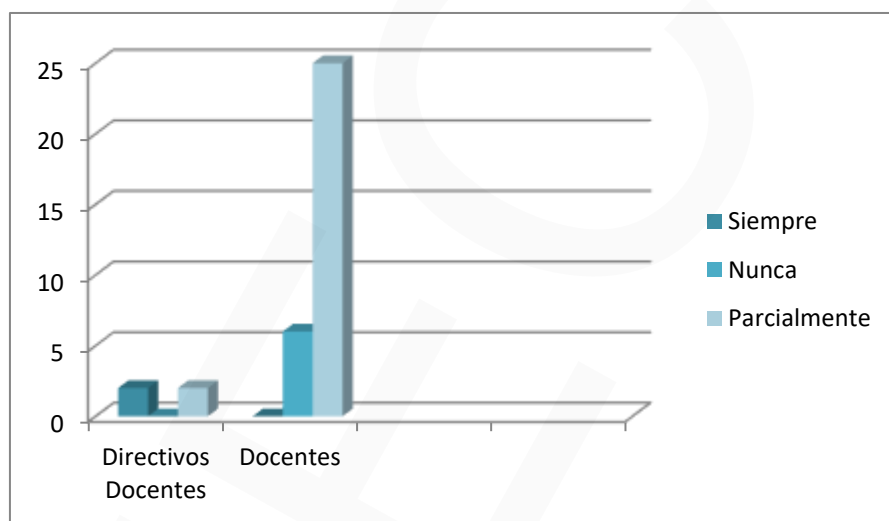
El 50% de los directivos docentes y el 0% de los docentes contestaron afirmativamente, y el 50% de los directivos docentes y el 80,6% de los docentes, respondieron que se realiza parcialmente, más el 0% de los directivos docentes y el 19,4% dijeron que nunca se realiza. Por lo anterior se detecta que la mitad de directivos docentes y la mayoría de docentes coinciden en que la institución propicia parcialmente el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información. Razón por la cual los estamentos justifican sus respuestas en que debido a la falta de información oportuna entre todos los miembros de la institución educativa, se afectan procesos tanto administrativos como pedagógicos. Esta es una gran deficiencia, pues de este intercambio de la información depende el buen desarrollo de todas las actividades o procesos de la institución, que son los que permiten el alcance y mejoramiento de la calidad educativa.

Tabla 11 La institución propicia el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%

Siempre	2	50	0	0
Nunca	0	0	6	19,4
Parcialmente	2	50	25	80,6

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 8 La institución propicia el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información.

9. Ítem: ¿La institución desarrolla acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, editorialistas y líderes de opinión, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión? Justifique su respuesta.

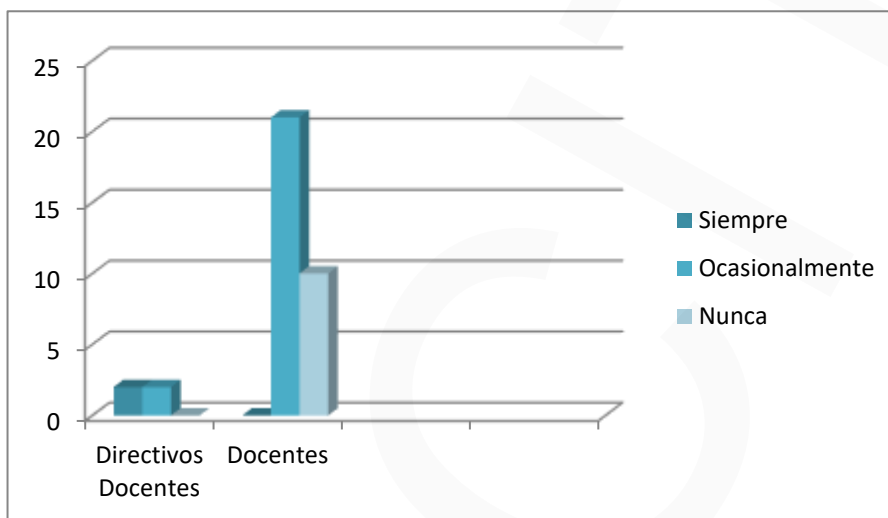
Los encuestados respondieron a este interrogante: El 50% de los directivos docentes y el 0% de los docentes contestaron positivamente, y el 50% de los directivos docentes

y el 68% de los docentes, respondieron que se realiza ocasionalmente, pero el 0% de los directivos docentes y el 32% determinaron que nunca se realiza. Por lo tanto, se evidencia que la institución desarrolla pocas acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, editorialistas y líderes de opinión, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión. Los participantes justificaron sus respuestas afirmando que la única acción que realiza la institución acorde a esta pregunta, es la participación semanal que la institución realiza en la emisora Hondas del Fusacatán del municipio de Fusagasugá con el programa de zona de encuentro, en el cual los estudiantes de los grados 10° y 11° dan a conocer un tema de interés durante una hora los días sábados. Insisten en que falta gestión para abrir espacios de participación en programas de televisión, puesto que el municipio cuenta con su propio canal televisivo y sería una fortaleza para la institución, en cuanto a que se contribuiría al logro de la misión y visión institucional que apunta al enfoque comunicativo de la institución.

Tabla 12 La institución desarrolla acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Siempre	2	50	0	0
Ocasionalmente	2	50	21	68
Nunca	0	0	10	32

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 9 La institución desarrolla acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, editorialistas y líderes de opinión, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión.

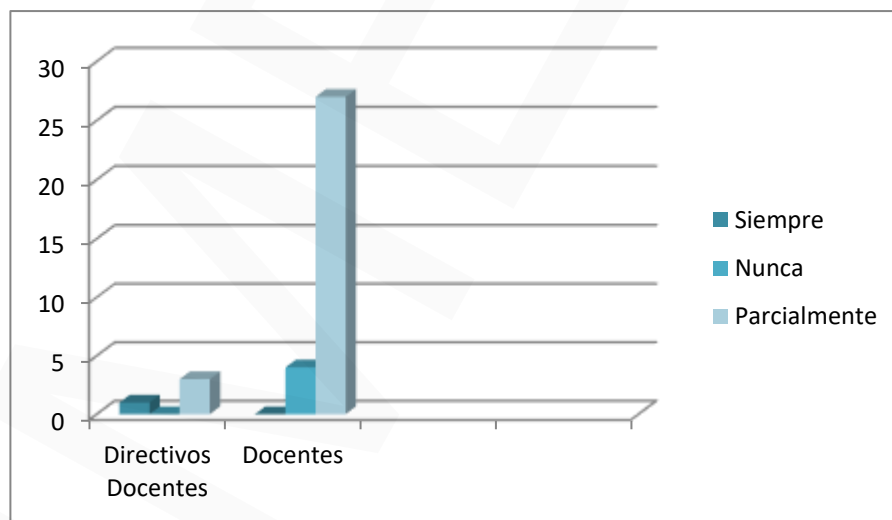
10. Ítem: ¿La institución propicia ambientes favorables para las relaciones institucionales? ¿Cómo lo realiza?

Como respuesta a este interrogante se encontró que: El 25% de los directivos docentes y el 0% de los docentes contestaron que siempre se realiza, y el 75% de los directivos docentes y el 87% de los docentes, respondieron que se realiza parcialmente, pero el 0% de los directivos docentes y el 13% dijeron que nunca se realiza. Por lo que se detecta gran descontento con el desarrollo de este proceso por parte de la mayoría de las personas encuestadas, quienes justificaron sus respuestas afirmando que a pesar de que se realizan algunas jornadas pedagógicas, no se brindan los espacios suficientes para la participación y fortalecimiento de ambientes favorables para las relaciones institucionales.

Tabla 13 La institución propicia ambientes favorables para las relaciones institucionales.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Siempre	1	25	0	0
Nunca	0	0	4	13
Parcialmente	3	75	27	87

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 10 La institución propicia ambientes favorables para las relaciones institucionales.

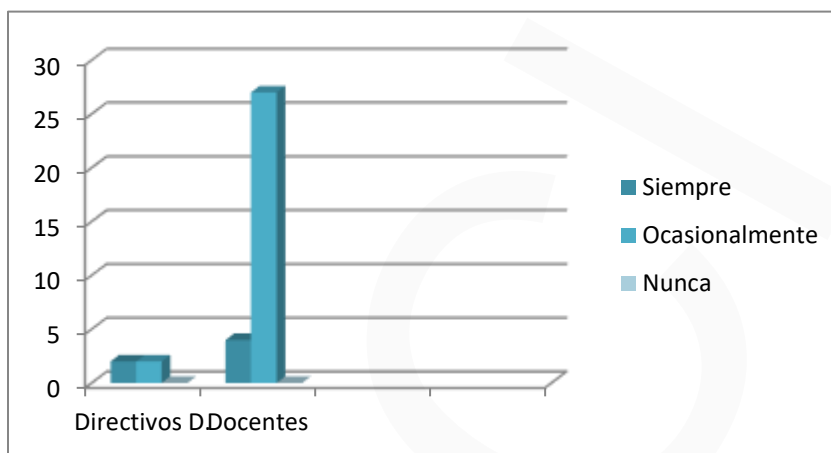
11. Ítem: ¿La institución realiza alianzas estratégicas de comunicación con el propósito de aportar en la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés? Justifica tu respuesta.

Los estamentos respondieron: El 50% de los directivos docentes y el 4% de los docentes contestaron que siempre se realiza, y el 50% de los directivos docentes y el 87% de los docentes, respondieron que se realiza ocasionalmente, la opción de nunca no fue elegida por los participantes. Por lo anterior se puede deducir que la mayoría de las personas determinaron que ocasionalmente la institución realiza alianzas estratégicas de comunicación, con el propósito de aportar en la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés. Ellos justificaron sus respuestas, afirmando que se cuenta con alianzas estratégicas con el Sena y con la emisora Hondas del Fusacatán, en la que se transmiten semanalmente el programa zona de encuentro liderada por los estudiantes de los grados 10° y 11° en las que hacen partícipes a los estudiantes del grado 5° de la sede Julio Sabogal jornada mañana y tarde.

Tabla 14 La institución realiza alianzas estratégicas de comunicación para la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
Siempre	2	50	4	13
Ocasionalmente	2	50	27	87
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Grafico 11 La institución realiza alianzas estratégicas de comunicación para la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés.

12. Ítem: ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la creación e implementación de estrategias comunicativas en la institución?

A esta pregunta respondieron los encuestados: el 25% de directivos docentes y el 13% de docentes que es importante implementar más herramientas pedagógicas que conlleven a prácticas comunicativas. El 25% de directivos docentes y el 10% de docentes dicen que es importante realizar periódicamente reuniones de área. El 50% de directivos docentes y el 32% de docentes aseguran que es importante apoyarse en herramientas tecnológicas para brindar información a estudiantes y padres de familia oportunamente. El 0% de directivos docentes y el 13% de docentes dicen que se debe retroalimentar constantemente la página web institucional con el fin de mejorar la comunicación entre docentes y directivos docentes. El 0% de directivos docentes y el

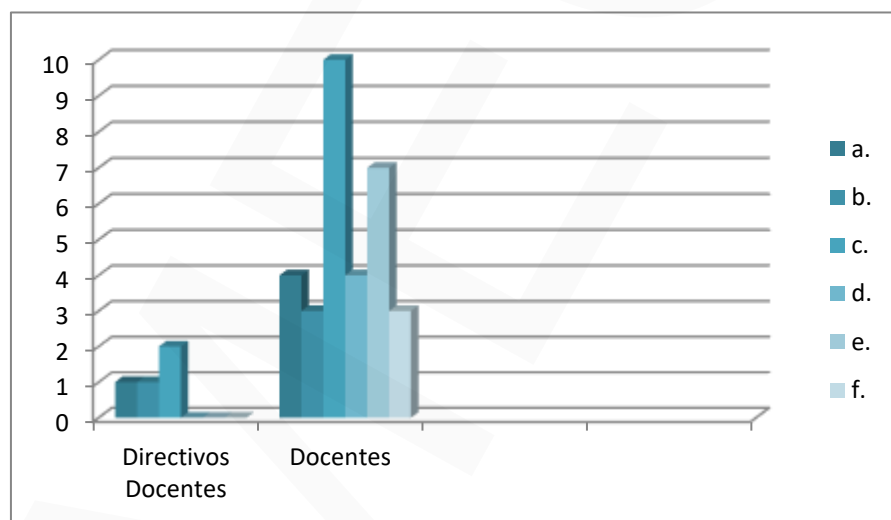
22% de docentes afirman que se deben elegir líderes entre los docentes que ayuden a difundir la información en el momento oportuno. El 0% de directivos docentes y el 10% de docentes afirman que se deben gestionar espacios de participación en los medios de comunicación municipal que permitan fortalecer el enfoque institucional.

Tabla 15 Sugerencias para mejorar la creación e implementación de estrategias comunicativas en la institución.

Respuestas	Directivos			
	Docentes		Docentes	
	FR.	%	FR.	%
a. Implementar más herramientas pedagógicas que conlleven a prácticas comunicativas.	1	25	4	13
b. Realizar periódicamente reuniones de área.	1	25	3	10
c. Apoyarse en herramientas tecnológicas para brindar información a estudiantes y padres de familia.	2	50	10	32
d. Retroalimentar constantemente la página web de la institución con el fin de mejorar la comunicación entre docentes y directivos.			4	13

e. Elegir líderes que ayuden a difundir la información en el momento oportuno.	7	22
f. Gestionar espacios de participación en los medios de comunicación municipal que permitan fortalecer el enfoque institucional.	3	10

Fuente: Propia (2020).



Fuente: Propia (2020).

Gráfico 12 Sugerencias para mejorar la creación e implementación de estrategias comunicativas en la institución.

4.2 Discusión de Resultados

Para realizar el análisis se tuvo en cuenta los datos e información recolectada en el marco teórico y en la proporcionada por los estamentos participes en la investigación directivos y docentes, sobre el proceso comunicativo organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos del Municipio de Fusagasugá, frente a los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia, respuestas adquiridas en la aplicación de cuestionarios. Por lo anterior se construyó una matriz de análisis en la que se determinaron las variables e indicadores que permitieron hallar la relación que existe entre estas estableciendo fortalezas y debilidades.

Teniendo en cuenta la información de la siguiente matriz se puede detectar que existen varias falencias en la gestión de comunicación organizacional de la institución educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, frente a los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia. Puesto que al realizar esta relación se evidencian algunas debilidades que tienen los procesos, pues no existe un conocimiento claro de estos por parte de los directivos y docentes, no han tenido capacitación sobre los pasos a seguir en este proceso. Por este desconocimiento la institución educativa no ha orientado sus procesos comunicacionales organizacionales, teniendo en cuenta las directrices del MEN, y por consiguiente no se ha logrado obtener una buena calidad en la gestión de comunicación organizacional de la institución. Los siguientes son los resultados obtenidos en cada proceso:

1. Respecto al proceso de planeación de la comunicación el MEN ha determinado algunos aspectos fundamentales a tener en cuenta como lo son, el diseño de estrategias comunicacionales, en lo que los docentes aseguran que son pocos los diseños e implementación de estrategias comunicacionales construidas, que aporten al buen desarrollo de todos los procesos institucionales. Los procesos comunicativos de la institución pocas veces tienen en cuenta el aspecto de necesidades, expectativas y tendencias institucionales, puesto que no se realiza

un diagnóstico antes de iniciar el proceso de planeación, teniendo en cuenta la totalidad de los estamentos educativos. En cuanto al aspecto de la creación de los planes estratégicos comunicativos, tan solo se tiene en cuenta algunos aspectos del PEI, lo que hace que estos no estén totalmente contextualizados, esto se debe a la falta de conocimiento de este, por parte de algunos estamentos, y también a que este proceso lo realizan muy pocos integrantes de la institución, según afirman los docentes encuestados, solo lo realizan los directivos docentes.

2. En el proceso de la Gestión de comunicación organizacional, en cuanto al aspecto de sensibilización y comunicación interna, en la planeación y desarrollo de estrategias comunicacionales, muy pocas veces se realiza sensibilización y la comunicación interna se da con muchas dificultades, porque no se tiene en cuenta las opiniones de todos los implicados. En cuanto al aspecto de los objetivos misionales, las estrategias comunicativas solo permiten alcanzar algunos de estos objetivos, debido a la falta de organización, planeación e inclusión de estos en este proceso. En cuanto al aspecto de necesidades, expectativas y clima laboral, en la construcción de estrategias comunicativas institucionales, pocas veces se tiene en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados, debido a que no se proporcionan espacios para que la totalidad de miembros de la institución aporten y den a conocer sus opiniones, y necesidades, razón por la cual no se contribuye de manera efectiva al mejoramiento del clima laboral.
3. En el proceso de gestión de la comunicación informativa, en cuanto al aspecto de comunicación externa, la institución casi no proporciona información sobre la gestión institucional, solo lo realiza durante la primera semana institucional, de forma superficial cada año escolar, la cual se presenta a manera de informe, sin brindar la posibilidad de que todos los estamentos den a conocer sus propias opiniones sobre este. En cuanto al aspecto de acciones y campañas de comunicación externa o masiva que se realizan, son muy pocas, y las que más se utilizan son las directas y en pocas ocasiones. En cuanto al aspecto del flujo

eficaz de la información, se considera que no hay un flujo adecuado, ni intercambio, ni acceso transparente y eficaz de la información, debido a que algunos de los directivos no dan a conocer en el tiempo adecuado las directrices acordadas por ellos a los maestros, para la realización de actividades y demás procesos, motivo por el cual se afectan procesos tanto administrativos como pedagógicos.

4. En el proceso de la gestión de medios de comunicación, en cuanto al aspecto de comunicación efectiva de la gestión, se considera que no se da una comunicación efectiva de la gestión que realizan los administrativos de la institución, puesto que nunca se han utilizado los medios de comunicación para dar a conocer algún tipo de información sobre la gestión institucional. Pero es importante desatacar que la institución participa semanalmente una hora en la emisora Hondas del Fusacatán del municipio, con el programa de zona de encuentro, liderada por los estudiantes de los grados 10° y 11°, en el cual dan a conocer un tema de interés durante una hora los días sábados, haciendo partícipes también en este a los estudiantes de primaria. Se insiste en que falta gestión para abrir espacios de participación en programas de televisión, puesto que el municipio cuenta con su propio canal televisivo, y sería una fortaleza para la institución, en cuanto a que se contribuiría al logro de la misión y visión institucional, que apuntan al enfoque comunicativo de la institución.
5. En el proceso de la gestión de comunicación corporativa, en cuanto al aspecto de ambientes favorables para las relaciones institucionales, se evidencia inconformidad con el desarrollo de este proceso, porque a pesar de que se realizan algunas jornadas pedagógicas, no se brindan los espacios suficientes para la participación y fortalecimiento de ambientes favorables para las relaciones institucionales. En cuanto al aspecto de alianzas estratégicas de comunicación, se evidencia que la institución cuenta con alianzas estratégicas con el Sena, para fortalecer el énfasis institucional y con la emisora Hondas del

Fusacatán, en la que se trasmite semanalmente el programa zona de encuentro dirigida por los estudiantes de 10° y 11°.

En cuanto a las sugerencias recolectadas en pro de mejorar la creación e implementación de estrategias comunicativas en la institución, se determinó que se debe:

- Implementar más herramientas pedagógicas que conlleven a prácticas comunicativas, realizar periódicamente reuniones de área, apoyarse en herramientas tecnológicas para brindar información a estudiantes y padres de familia oportunamente, retroalimentar constantemente la página web institucional para mejorar la comunicación entre docentes y directivos docentes, elegir líderes entre los docentes que ayuden a difundir la información en el momento oportuno, gestionar espacios de participación en los medios de comunicación municipal que permitan fortalecer el enfoque institucional.

Tabla 16 Matriz de análisis de resultados. Relación entre la comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez frente a los procesos que orientan la política de comunicaciones del MEN.

Variables	Indicadores	Comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez frente a los procesos que orientan la política de comunicaciones del MEN
Planeación de la comunicación	Estrategias comunicativas	-No se tiene el conocimiento sobre estos procesos establecidos por el MEN. -Son pocos los diseños e implementación de estrategias comunicativas ejecutadas

	Diagnóstico de necesidades, expectativas y tendencias de la entidad.	que aporten al buen desarrollo de todos los procesos institucionales. Las estrategias comunicativas organizacionales de la institución pocas veces tienen en cuenta las necesidades, expectativas y tendencias institucionales, puesto que no se realiza un diagnostico antes de iniciar el proceso de planeación. En la creación de los planes estratégicos comunicativos tan solo se tiene en cuenta algunos aspectos del PEI, por lo que no está totalmente contextualizado.
Gestión de comunicación organizacional	Sensibilización y comunicación interna.	En el desarrollo de estrategias de comunicación organizacional la institución muy pocas veces realiza sensibilización, y la comunicación interna se da con muchas dificultades, porque no se tiene en cuenta las opiniones de todos los implicados.
	Objetivos misionales.	Las estrategias comunicativas solo permiten alcanzar algunos de los objetivos misionales debido a la falta de organización, planeación e inclusión de estos en este proceso.
	Necesidades, expectativas y Clima laboral.	En la construcción de estrategias comunicativas institucionales, pocas veces se tiene en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los

		estamentos involucrados, por lo que no se contribuye al mejoramiento del clima laboral.
Gestión de la comunicación informativa	Comunicación externa	La institución casi no proporciona información sobre la gestión institucional, solo se realiza en la primera semana institucional de manera superficial cada año escolar. Son pocas las acciones y campañas de comunicación externa o masiva que se realizan, las que más se utilizan son las directas y en pocas ocasiones.
	Flujo eficaz de la información	No hay un flujo adecuado, ni intercambio, ni acceso transparente y eficaz de la información, por lo que se afectan procesos tanto administrativos como pedagógicos.
Gestión de medios de comunicación	Comunicación efectiva de la gestión.	No se da una comunicación efectiva de la gestión que realizan los administrativos de la institución.
	Estrategias hacia los medios de comunicación	La institución participa semanalmente una hora en la emisora Hondas del Fusacatán del municipio con el programa zona de encuentro liderada por los estudiantes de los grados 10° y 11°.

Gestión de comunicación corporativa		Falta participación en el canal de televisión municipal.
	Ambientes favorables para las relaciones institucionales.	Existe inconformidad con el desarrollo de este proceso, porque a pesar de que se realizan algunas jornadas pedagógicas no se brindan los espacios suficientes para la participación y fortalecimiento de ambientes favorables para las relaciones institucionales.
	Alianzas estratégicas de comunicación.	Se cuenta con alianzas estratégicas con el Sena para fortalecer el énfasis institucional y con la emisora Hondas del Fusacatán en la que se trasmite semanalmente el programa zona de encuentro liderada por los estudiantes de los grados 10° y 11° sobre diversos temas de interés escolar. Sugerencias: - Implementar más herramientas pedagógicas que conlleven a prácticas comunicativas, realizar periódicamente reuniones de área, apoyarse en herramientas tecnológicas para brindar información a estudiantes y padres de familia oportunamente, retroalimentar constantemente la página web institucional para mejorar la comunicación entre docentes y directivos docentes, elegir líderes entre los docentes que ayuden a

difundir la información en el momento oportuno, gestionar espacios de participación en los medios de comunicación municipal que permitan fortalecer el enfoque institucional.

Fuente: Propia (2020).

Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados del presente estudio se hallaron las siguientes conclusiones:

Se identificaron los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

Se identificaron y describieron los procesos de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos, teniendo en cuenta los resultados de los instrumentos aplicados a directivos docentes y docentes de la institución.

En cuanto al proceso de planeación de la comunicación, la institución no tiene en cuenta en su planeación las necesidades, expectativas y tendencias institucionales, debido a que no se involucra en este proceso a la totalidad de los estamentos, y tampoco se realiza un diagnóstico antes de iniciar este proceso de organización y planeación.

En el aspecto de creación de los planes estratégicos comunicativos institucionales, no se tiene en cuenta la mayoría de aspectos establecidos en el PEI, por lo que este no está totalmente contextualizado, además son pocos los diseños realizados de estos planes.

La institución en cuanto al proceso de gestión de comunicación organizacional, no proporciona casi espacios para la sensibilización, ni el fortalecimiento de la comunicación externa, y la comunicación interna se da con muchas dificultades, debido a que no se tiene en cuenta las opiniones de los implicados. Las estrategias comunicativas no involucran todos los objetivos misionales en su organización y planeación, por lo que no se cumple con la totalidad de estos objetivos.

No se contribuye al mejoramiento del clima laboral, puesto que no se tiene en cuenta en la construcción de estrategias comunicativas las necesidades, y expectativas de los directamente involucrados en el desarrollo de los procesos institucionales.

En el proceso de gestión de la comunicación informativa, en cuanto al aspecto de comunicación externa, casi no se realizan acciones y campañas de comunicación externa o masiva para dar a conocer la gestión institucional, y no se da una comunicación efectiva de la gestión que realizan los administrativos de la institución.

No se genera un flujo adecuado, ni intercambio, ni acceso transparente y eficaz de la información, por lo que se afectan los procesos administrativos y pedagógicos.

En el proceso de Gestión de medios de comunicación, no se da una comunicación efectiva de la gestión que realizan los administrativos de la institución. Las estrategias implementadas hacia los medios de comunicación son pocas, puesto que se limita a la participación de una hora en la emisora municipal.

En cuanto al proceso de Gestión de comunicación corporativa, no se brindan los espacios suficientes para la participación y fortalecimiento de ambientes favorables para las relaciones institucionales. Son pocas las alianzas estratégicas de comunicación que se realizan con entidades externas, para poder fortalecer el énfasis institucional.

Se logró corresponder los procesos de la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional, con la gestión de comunicación organizacional de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos.

Recomendaciones

Como consecuencia de los resultados obtenidos, se determinan las siguientes recomendaciones con el fin de ayudar a mejorar la gestión de comunicación organizacional de la institución:

La institución educativa debe proporcionar espacios mediante la realización de jornadas pedagógicas o semanas institucionales, para diseñar e implementar planes estratégicos comunicativos que aporten al buen desarrollo de todos los procesos institucionales.

Al iniciar cada año escolar se debe realizar un diagnóstico que integre a todos los estamentos involucrados en el desarrollo de procesos institucionales, para determinar las necesidades y expectativas del entorno y de la población en general, y así poder tener en cuenta esta información en la planeación de la comunicación organizacional.

En la creación de los planes estratégicos comunicativos institucionales se deben tener en cuenta todos los aspectos establecidos en el PEI, para que estos sean pertinentes y acordes a la misión, visión y objetivos institucionales.

La institución debe generar espacios de sensibilización y mejoramiento de la comunicación externa, donde todos los estamentos sean partícipes de la construcción de estrategias.

Se deben realizar jornadas o talleres en los que se les permita a la totalidad de estamentos involucrados en el desarrollo de los procesos institucionales, dar a conocer sus expectativas y necesidades con el fin de crear estrategias que permitan fortalecer el clima laboral.

Es fundamental generar un flujo adecuado, intercambio y acceso transparente y eficaz de la información, mediante la elección de líderes que sirvan de puente para que la información sea clara y oportuna, con el fin de fortalecer el desarrollo de la totalidad de procesos institucionales.

Deben programarse y ejecutarse acciones y campañas de comunicación externa o masiva, en la que pueda darse a conocer la gestión institucional.

Se deben gestionar más espacios de participación de la comunidad educativa en los diversos medios de comunicación del municipio, para dar a conocer los diferentes procesos institucionales y a la vez contribuir al logro de la misión y visión, que apuntan al fortalecimiento del enfoque comunicativo de la institución.

Se deben proporcionar espacios suficientes para la participación y fortalecimiento de ambientes favorables para las relaciones institucionales, y realizar alianzas estratégicas de comunicación con entidades externas para poder fortalecer el énfasis institucional.

Es importante planear e implementar más herramientas pedagógicas que conlleven a mejorar las prácticas comunicativas.

Se deben programar y ejecutar reuniones de área periódicamente.

El proceso comunicacional institucional debe apoyarse en herramientas tecnológicas, para brindar información a estudiantes y padres de familia oportunamente.

Se debe retroalimentar constantemente la página web institucional, con el fin de mejorar la comunicación entre docentes y directivos docentes.

13. Referencias Bibliográficas

- Aljure, (2015). El plan estratégico de comunicaciones. Métodos y recomendaciones para su elaboración. Bogotá: Editorial UOC.
- Alles, M. (2007). Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias, Buenos Aires: Recuperado de: https://www.academia.edu/36640906/comportamiento-organizacional_martha-alles_.pdf
- Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación 5º ed. México: Mc Graw Hill.
- Barbero, M. (1998). De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía. México. Ediciones G. Gilli, S.A. Recuperado de: www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico_75/07_Baca_M75.pdf
- Bartoli, A. (1992). Comunicación y organización. La organización comunicante y la comunicación organizada. Argentina: Ediciones. Paidós.
- Bruno, D. (2011). El diagnostico de comunicación. Argentina. Ed. Por Universidad de La Plata. Recuperado de: <https://porunsiglo.files.wordpress.com/2011/02/el-diagnc3b3stico-comunicacional-daniela-bruno.pdf>
- CEES Van Riel, (1997). Comunicación Corporativa, Madrid, Prentice Hall.
- Guía 34. (2018). Guía para el mejoramiento institucional. Bogotá. Colombia. Editorial magisterio. Recuperado de <https://www.mineducación.gov.co>
- Cortes P. (2008). La función de la comunicación organizacional en la pedagogía: un asunto que va más allá de los medios escolares. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis138.pdf>
- Costa, J. (2009) El Director de hoy. España. Editorial Costa Punto Com.
- Gairín S. (2004). La organización escolar: Contexto y texto de actuación, Madrid: Recuperado de: http://www.terras.edu.ar/biblioteca/17/17GSTN_Gairin_Unidad_3.pdf
- Garzón C. (2005). El desarrollo organizacional y el cambio planeado, Bogotá: Universidad del Rosario.

- Gumucio D. (2005). El arte del equilibrista: la sostenibilidad de los medios de comunicación comunitarios. Bolivia. Revista Punto Cero Vol. 10 No. 10. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S181502762005000100002&script=sci_abstract
- Jones, G. (2008). Teoría Organizacional; Diseño y cambio en las organizaciones, México: Recuperado de: <https://luisvaldiviesomerino.files.wordpress.com/2016/08/teoria-organizacional-5ta-ed-jones-1.pdf>
- Kaplún, m. (2012). Lo emergente y lo resistente en la comunicación organizacional. Uruguay. Edición 91. Recuperado de: <http://dialogosfelafacs.net/enunciacion-y-frame-en-la-gestion-de-lainteraccion/>
- Kaplún, (1998). Una pedagogía de la comunicación. Madrid. Ediciones de la Torre.
- Massoni, S. (2007). Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. Argentina. Ediciones. Homo Sapiens. Recuperado de: www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/254/fisec_estrategias_n10_pp45_56.pdf
- Massoni, S. (2007). Modelo de Comunicación Estratégica. Recuperado de: https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/8325/3/406007_modelo%20de%20comunicaci%C3%B3n.pdf
- Múnera U, (2007). La idea de organización. Una concepción amplia para una acción efectiva. Colombia. Ediciones Comunicación. S.A.
- Institución E.M.M.H.C.V. (2011). Proyecto educativo institucional PEI. Fusagasugá. Colombia.
- Pereira, (2011). Comunicación, desarrollo y cambio social. Interrelaciones entre comunicación, movimientos y medios. Bogotá. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Pírela, (2013). Liderazgo y cultura organizacional en instituciones de Educación Básica, Revista Venezolana de Gerencia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29016318008>

Raineri, (1997). Diagnóstico Organizacional: Un enfoque estratégico y práctico. Chile. Revista Academia, Universidad de Chile. Recuperado de: [http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/P0001_File_DO%20Un%20enfoque%20estrategico%20y%20pr%C3%A1ctico%20\(Raineri\),%2019%20mayo.pdf](http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/P0001_File_DO%20Un%20enfoque%20estrategico%20y%20pr%C3%A1ctico%20(Raineri),%2019%20mayo.pdf)

Serrano, (1986). La Producción Social de la Comunicación. Madrid. Alianza Editorial. Recuperado de: www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico_75/09_Ballesteros_M75.pdf

14. ANEXOS

1. Cuestionario aplicado a Directivos Docentes y Docentes de la Institución Educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez sede Antonia Santos del Municipio de Fusagasugá

Objetivo: Conocer opiniones acerca del conocimiento de la gestión de comunicación organizacional de la institución educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez del Municipio de Fusagasugá, frente a los procesos que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

Responda la siguiente encuesta marcando con una X la respuesta elegida.

DOCENTE_____ DIRECTIVO DOCENTE _____

1. ¿Conoce usted si la institución educativa diseña estrategias comunicacionales, teniendo en cuenta el proceso de planeación de la comunicación determinado por el MEN? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Nunca_____ Ocasionalmente _____

2. ¿Para planear las estrategias comunicacionales, la institución tiene en cuenta necesidades, expectativas y tendencias institucionales? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Nunca_____ Parcialmente _____

3. ¿La institución tiene en cuenta el PEI en la creación de los planes estratégicos comunicativos, para que estos estén contextualizados? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Nunca_____ Ocasionalmente _____

4. ¿La institución educativa desarrolla las estrategias de comunicación organizacional teniendo en cuenta la sensibilización y comunicación interna? Explique su respuesta.

Siempre _____ Ocasionalmente _____ Nunca _____

5. ¿Las estrategias comunicativas de la institución permiten alcanzar los objetivos misionales? Explique su respuesta.

Totalmente _____ Nunca _____ Parcialmente _____

6. ¿Las estrategias comunicativas de la institución tienen en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados contribuyendo al mejoramiento del clima laboral? Justifique su respuesta.

Si _____ No _____ Ocasionalmente _____

7. ¿Conoce usted si la institución brinda información relacionada con la gestión institucional mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Ocasionalmente _____ Nunca _____

8. ¿La institución propicia el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Nunca _____ Parcialmente _____

9. ¿La institución desarrolla acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, editorialistas y líderes de opinión, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Ocasionalmente_____ Nunca_____

10. ¿La institución propicia ambientes favorables para las relaciones institucionales? ¿Cómo lo realiza?

Siempre _____ Nunca_____ Parcialmente _____

11. ¿La institución realiza alianzas estratégicas de comunicación con el propósito de aportar en la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés? Justifica tu respuesta.

Siempre _____ Ocasionalmente_____ Nunca_____

12. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la creación e implementación de estrategias comunicativas en la institución?

2. Formato de Validación del Instrumento

El siguiente fue el formato utilizado para la validación del cuestionario.

Objetivo: Realizar la validación del instrumento teniendo en cuenta la congruencia ítem – operacionalización, redacción y coherencia.

Datos del Experto

Nombres y Apellidos: _____ Género: _____

Profesión: _____

Títulos obtenidos: _____

Institución en donde Labora: _____

Cargo desempeñado: _____

Experiencia laboral (en años): _____

Indicaciones: Marque la casilla correspondiente teniendo en cuenta el ítem a validar de la siguiente manera: Si su respuesta es afirmativa (Si) marque 1, y si su respuesta es negativa (No) marque 0.

Tabla 17 Formato para validar el cuestionario.

Criterios para evaluar							Observación
No. de ítems	Validez de Redacción		Validez de Coherencia		Validez de contenido		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1							
2							

3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

Aspectos generales

SI NO

Contiene instrucciones claras y precisas para dar respuesta al cuestionario.

Los ítems o preguntas permiten alcanzar el objetivo de la investigación.

Los interrogantes tienen un orden lógico y una secuencia.

La cantidad de preguntas es suficiente para recolectar la información.

Si su opinión es negativa, por favor indique que interrogantes se podrían agregar.

Validado por _____

Valoración final del cuestionario (Deficiente, Aceptable, Excelente) _____

Ciudad y Fecha _____

Firma _____

Fuente: Propia (2020)

2.1 Ítems a validar del cuestionario

Objetivo: Conocer opiniones acerca del conocimiento de la comunicación organizacional de la institución educativa Manuel Humberto Cárdenas Vélez del Municipio de Fusagasugá, frente a los componentes que orientan la política de comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

Responda el siguiente cuestionario marcando con una X la respuesta elegida.

DIRECTIVO _____ DOCENTE _____

1. ¿Conoce usted si la institución educativa diseña estrategias comunicacionales, teniendo en cuenta el proceso de planeación de la comunicación determinado por el MEN? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Nunca _____ Ocasionalmente _____

2. ¿Para planear las estrategias comunicacionales, la institución tiene en cuenta necesidades, expectativas y tendencias institucionales? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Nunca _____ Parcialmente _____

3. ¿La institución tiene en cuenta el PEI en la creación de los planes estratégicos comunicativos, para que estos estén contextualizados? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Nunca _____ Ocasionalmente _____

4. ¿La institución educativa desarrolla las estrategias de comunicación organizacional teniendo en cuenta la sensibilización y comunicación interna? Explique su respuesta.

Siempre _____ Ocasionalmente_____ Nunca_____

5. ¿Las estrategias comunicativas de la institución permiten alcanzar los objetivos misionales? Explique su respuesta.

Totalmente _____ Nunca_____ Parcialmente_____

6. ¿Las estrategias comunicativas de la institución tienen en cuenta la satisfacción de necesidades y expectativas de los estamentos involucrados contribuyendo al mejoramiento del clima laboral? Justifique su respuesta.

Si_____ No_____ Ocasionalmente_____

7. ¿Conoce usted si la institución brinda información relacionada con la gestión institucional mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Ocasionalmente_____ Nunca_____

8. ¿La institución propicia el flujo adecuado, el intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Nunca_____ Parcialmente _____

9. ¿La institución desarrolla acciones estratégicas hacia los medios de comunicación, editorialistas y líderes de opinión, a través de asesoría, gestión y divulgación de información institucional de interés, para contribuir a la comunicación efectiva de la gestión? Justifique su respuesta.

Siempre _____ Ocasionalmente _____ Nunca _____

10. ¿La institución propicia ambientes favorables para las relaciones institucionales? ¿Cómo lo realiza?

Siempre _____ Nunca _____ Parcialmente _____

11. ¿La institución realiza alianzas estratégicas de comunicación con el propósito de aportar en la mejora de la imagen institucional, y realizar una aproximación estratégica de la institución hacia los diferentes grupos de interés? Justifica tu respuesta.

Siempre _____ Ocasionalmente _____ Nunca _____

12. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la creación e implementación de estrategias comunicativas en la institución?

2.2. Formato de Validación por Jueces

Tabla 18 Formato para Validez de Redacción

Item	1 Juez	2 Juez	3 Juez	Acuerdo
1.	1	1	1	1
2.	1	1	1	1
3.	1	1	1	1
4.	1	1	1	1
5.	1	1	1	1
6.	1	1	1	1
7.	1	1	0	1
8.	1	1	0	1
9.	1	1	1	1
10.	1	1	1	1
11.	1	1	1	1
12.	1	1	1	1
Total				12
Índice				1

Fuente: Propia (2020)

Tabla 19 Validez de Coherencia

Item	1 Juez	2 Juez	3 Juez	Acuerdo
1.	1	1	1	1

2.	1	1	1	1
3.	1	1	1	1
4.	1	1	1	1
5.	1	1	1	1
6.	1	1	1	1
7.	1	1	1	1
8.	1	1	1	1
9.	1	1	1	1
10.	1	1	1	1
11.	1	1	1	1
12.	1	1	1	1
Total				12
Índice				1

Fuente: Propia (2020)

Tabla 20 Validez de Contenido

Ítem	1 Juez	2 Juez	3 Juez	Acuerdo
1.	1	1	0	1
2.	1	1	1	1
3.	1	1	1	1

4.	1	1	1	1
5.	1	1	1	1
6.	1	0	1	1
7.	1	1	1	1
8.	1	1	0	1
9.	1	1	1	1
10.	1	0	1	1
11.	1	1	1	1
12.	1	1	0	1
Total				12
Índice				1

Índice de Validez	1
-------------------	---

Fuente: Propia (2020)

Este “índice de validez se calcula contando los acuerdos y dividiendo este valor entre el total de ítems. El índice obtenido debe ser mayor a 0.70” (Hurtado, 2012). Por lo anterior el instrumento ha sido validado por los jueces encuestados arrojando como resultado un índice de validez de 1, permitiéndonos determinar que la fiabilidad es mayor a 0,90 es decir que se considera elevada y pertinente para tenerla en cuenta.

3. Confiabilidad del Instrumento

Para evaluar la confiabilidad de los ítems o preguntas se empleó el coeficiente alfa de Cronbach ya que se trata de respuestas policotómicas, la cual puede tomar valores entre 0 y 1, en donde 0 significa confiabilidad nula y 1 confiabilidad total. Este coeficiente se calculó, mediante la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α : Es el coeficiente de confiabilidad

K : es el número de ítems

Σ : Es el símbolo de sumatoria

Vi: Es la varianza de cada ítem

Vt: Es la varianza total

Tabla 21 Escala de interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad.

Rangos	Magnitud
0,90 a 1,00	Elevada (Muy alta)
0,75 a 0,89	Aceptable
0,50 a 0,74	Media o regular
0,25 a 0,49	Baja

Fuente: Propia (2020)

Los datos se organizaron y se calcularon a través del programa Excel como se evidencia en la siguiente gráfica, teniendo en cuenta las opciones seleccionadas por los

participantes. En cada casilla se coloca el puntaje asignado, como lo es Si (3), Parcialmente (2), No (1).

Tabla 22 Distribución de las respuestas dadas el instrumento en la prueba piloto (Alfa de Cronbach).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	suma		Σ	Simbolo sumatoria	
2	Sujeto 1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32		α (alfa)=		0,90597939
3	Sujeto 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		k (número de ítems) =		12
4	Sujeto 3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34		Vi (varianza de cada ítem)		2,67857143
5	Sujeto 4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34		Vt (varianza total)=		15,8010204
6	Sujeto 5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35				
7	Sujeto 6	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	30				
8	Sujeto 7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34				
9	Sujeto 8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	33				
10	Sujeto 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36				
11	Sujeto 10	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	32				
12	Sujeto 11	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	26				
13	Sujeto 12	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	33				
14	Sujeto 13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24				
15	Sujeto 14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24				
16	Varianzas	0,3469	0,23	0,204	0,204	0,204	0,168	0,25	0,168	0,204	0,2449	0,25	0,2041					

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Fuente: Propia (2020).

Hallando como resultado con la aplicación de la fórmula que el coeficiente de confiabilidad obtenido es de 0,90 quedando en el rango de 0,90 a 1,00, lo que nos permite determinar que su magnitud es elevada por lo que se considera que las preguntas del cuestionario son pertinentes y se pueden tener en cuenta.