

**PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL
COLEGIO EL PORVENIR I.E.D.**

Proyecto de grado para optar el título de Especialista de Gerencia Educativa

Estudiante

RENÉ ALBERTO JIMÉNEZ CANTILLO

Asesor

Tyrone E. Vargas Moreno

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Especialización en Gerencia Educativa

Chía, Cundinamarca

2023

Resumen

Las investigaciones en el ámbito educativo han tomado un giro muy importante, porque se ha despertado un cierto interés en conocer ambientes gerenciales el sector educativo, esta propuesta investigativa se realizó en el Colegio el Porvenir de la localidad de Bosa en la ciudad de Bogotá, como un referente que permitió proponer un plan de mejoramiento enmarcado en la comunicación interna específicamente en los medios y canales de comunicación utilizados en la institución objeto de estudio. El objetivo fue realizar una caracterización del tipo de comunicación organizacional existente en el colegio, para luego, ponderar los problemas comunicativos y así poder determinar las estrategias más convenientes para optimizar los procesos y por ende diseñar un plan de mejoramiento de la comunicación organizacional de la institución educativa para generar una comunicación asertiva y efectiva. Para llegar al análisis de la situación problema, se realizó una revisión documental del Proyecto Educativo Institucional (P.E.I.), Agenda Escolar y Evaluación Anual Institucional, así mismo surgió la necesidad de realizar una recolección de datos a través de una encuesta y una entrevista informal, todo lo anterior en el marco de la investigación acción a través del enfoque cualitativo y con tendencias hacia una investigación cualitativa con alcance descriptivo; que evidencia que esta investigación parte desde la escuela, para la escuela a partir este punto de vista el docente se vuelve un investigador desde su propia práctica, desde su propio quehacer pedagógico, desde su hacer cotidiano en su labor como administrativo. Como parte del plan de mejoramiento, se realizaron unos objetivos, metas e indicadores que llevaron a unas acciones en concretos que se registraron como actividades que podían ser evaluadas y por consiguiente tener un seguimiento de los avances una se pueda implementar en la institución.

Palabras claves: comunicación interna, medios y canales de comunicación, plan de mejoramiento, optimización de procesos.

Abstract

Educational field research has taken a pivotal turn. An interest in certain educational sector managerial environments has been awakened. This research proposal was carried out at Colegio El Porvenir, Bosa borough in the city of Bogotá. Its results gave enough scope for a proposal within the framework of its internal communication; specifically, in the media and communication channels used in the institution under study. The objective was to characterize the organizational communication type in the school. Then, ponder the communication issues in order to determine the most convenient strategies to optimize the processes and thus design an organizational communication's improvement plan specific to this school. Therefore, generating assertive and effective communication. To be able to analyze the problem situation, a documentary review of the Institutional Educational Project (I.E.P.), School Agenda and Annual Institutional Evaluation was carried out. It was also necessary to collect data through a survey as well as an informal interview. Everything within the framework of action research through the qualitative approach and with tendencies towards a qualitative research with a descriptive character. It shows that this research starts from the school, for the school. This point of reference allows the teacher to become the researcher of their own practice, utilizing their own pedagogical work, from their daily work teaching and administrative work. As part of the improvement plan, some objectives, goals and indicators were developed, which led to specific actions. They were recorded as activities that could be evaluated and therefore have a follow-up of the progress that could be implemented in the institution.

Key words: internal communication, media and communication channels, improvement plan, process optimization.

Índice

Introducción	7
1. Planteamiento del problema.....	8
1.1 Antecedentes	8
1.2 Justificación del Problema	9
1.3 Formulación del problema	11
1.4 Objetivo General	11
1.5 Objetivo Específicos	11
2. Marco Institucional	13
3. Marco teórico	15
5. Metodología	29
5.1 Tipo de investigación	29
5.2 Población y Muestra	29
5.3 Participantes	30
5.4 Declaración de aspectos éticos.....	30
5.5 Instrumentos.....	31
5.6 Análisis y discusión de resultados	32
Conclusiones	62
Referencias.....	67

Índice de tablas

Tabla 1.....	43
Tabla 2.....	47
Tabla 3.....	49
Tabla 4.....	53
Tabla 5.....	54
Tabla 6.....	55
Tabla 7.....	56
Tabla 8.....	57
Tabla 9.....	58
Tabla 10.....	59

Índice de gráficas

Gráfica 1.....	18
Gráfica 2.....	33
Gráfica 3.....	34
Gráfica 4.....	34
Gráfica 5.....	35
Gráfica 6.....	35
Gráfica 7.....	35
Gráfica 8.....	36
Gráfica 9.....	37
Gráfica 10.....	37
Gráfica 11.....	38
Gráfica 12.....	38
Gráfica 13.....	39
Gráfica 14.....	39

Introducción

“Las organizaciones se comunican en todo momento, desde cuando emiten mensajes hasta cuando callan. Por eso es importante no dejar librada al azar la comunicación en una compañía” (Brandolini & González, 2009).

Esta propuesta de investigación consiste en la elaboración de un plan de mejoramiento que permita mejorar la comunicación interna en el Colegio El Porvenir de la localidad de Bosa, en el cual se presentan dificultades en los canales comunicativos que no son efectivos, dinámicos y fragmentan la información, generando desinformación y por tanto, retardo y dificultades en los procesos de la labor diaria y por ende el clima escolar, razón que amerita el diseño de un plan de trabajo que mejore los procesos y dinamice la comunicación interna de la institución educativa.

El presente proceso de investigación está basado en una revisión documental de actas institucionales, revisión del Proyecto Educativo Institucional (en adelante PEI) y de la evaluación anual institucional. Luego de esto se crearon instrumentos de recolección de datos, como son la entrevista y la encuesta, para buscar relacionar la información, verificar hipótesis, o respaldar con argumentos la situación problema hallada.

Es importante mencionar que la propuesta investigativa está enmarcada en la investigación acción, con enfoque cualitativo, partiendo de una investigación desde la escuela para la escuela, ya que muchas veces los maestros no registramos la cotidianidad como un proceso investigativo.

Por otra parte, la investigación tiene como sustento teórico el reconocimiento del valor de un plan de mejoramiento, la explicación del proceso comunicacional, diferenciación entre la comunicación interna y externa, tipos de comunicación: descendente, ascendente, vocero y canales de comunicación, bajo la normativa planteada por la Secretaría de Educación del Distrito (en adelante SED).

Por todo ello, se realizó un diagnóstico de la comunicación interna en el colegio, que diera soporte a la descripción de la situación problema encontrada, así mismo, que permitiera indagar en las causas que generaron esta situación dentro de la institución educativa y que no permite comunicación asertiva y efectiva dentro de los miembros de la comunidad educativa afectada.

1. Planteamiento del problema

1.1 Antecedentes

Para esta propuesta de investigación la comunicación es uno de los procesos más importantes del ser humano, debido a que permite que un individuo se desarrolle (por un proceso de interacción) dentro de un grupo (Rossi & Landi.1968) y por consiguiente dentro una comunidad que se llama sociedad; en consecuencia de los anterior, al participar activamente en una organización institucional, los canales de comunicación son de vital importancia para el buen y efectivo desenvolvimiento de las diferentes actividades a realizar, razón por la cual esta investigación resulta trascendental ya que permite aportar directamente a los procesos que se dan dentro de la investigación en la escuela, es decir, que infiere directamente en la gestión educativa, en el área de los procesos comunicacionales; por lo tanto, como investigador se permite plantear un plan de mejoramiento que muestre todas las implicaciones de la manera de realizarse y así poder implementarse; en este asunto, se identifican causas y/o debilidades, al igual que sus efectos (que pueden ser directos o indirectos) de la situación detectada que para este proceso investigativo radica en la falta de efectividad en los canales de comunicación en la escuela en los diferentes estamentos de una comunidad educativa. Es importante mencionar que en el proceso investigativo se identifican las diferentes acciones de mejora a aplicar mediante un plan de mejoramiento que le da viabilidad a la propuesta y por ende se establecen procesos de jerarquización en las líneas de actuación.

En este sentido, el plan se constituye en una propuesta sobre cómo mejorar un proceso comunicacional desde la escuela hacia los diferentes estamentos de la comunidad educativa en general, teniendo presente que la situación propuesta se concibe en términos de optimización de procesos eficaces, buscando resultados paulatinos enmarcados en los distintos canales de comunicación que permean las relaciones dentro de una organización.

Esta investigación tiene como prioridad el poder implementarse porque permite proporcionar herramientas en la solución a una problemática en particular y dar a conocer estrategias nuevas para resolver la situación problema, es decir, corregir errores, afianzar las fortalezas, para cumplir con los requerimientos esperados, a través de un conjunto de medidas que propicien el cambio de lo que se viene realizando en la cotidianidad de la escuela desde la difusión de la información teniendo en cuenta los canales de comunicación ya utilizados.

Sin embargo, el tema de los canales de comunicación dentro de una organización no es un tema nuevo para los procesos investigativos, el poderlo estudiar desde el ámbito de la educación permite generar estrategias de gestión aplicables desde la escuela y para la escuela.

1.2 Justificación del Problema

En esta investigación la escuela es un lugar donde se realizan diversos procesos comunicativos en toda su extensión, por lo tanto, se considera que son inherentes a ella, pero en muchas ocasiones este proceso (de comunicación) se rompe o presenta dificultades que afectan aspectos organizacionales basados en la gestión administrativa.

En el Colegio El Porvenir de Bosa, de la ciudad de Bogotá, se ha encontrado una dificultad relacionada con los canales de comunicación entre quienes dirigen el colegio y los miembros de la comunidad educativa, esta situación consiste en que los canales existentes no resultan eficientes, motivo por el cual la colectividad, la mayor parte del tiempo, se encuentra desinformada frente a las circunstancias que se quieren informar en el día a día del quehacer educativo y organizacional de la institución. En este sentido, se evidencia, que en el día día, la información se transmite de forma jerárquica: rector -coordinador, coordinador-docente, docente-estudiante o docentes-padres de familia y/o acudientes y estudiantes-padres de familia; esta situación ha generado que la información llegue segregada (por partes), distorsionada (cambiada) o simplemente no llegue o llegue atrasada.

De allí que surge la necesidad de realizar un proceso investigativo que ayude a mejorar esta situación. Este proceso investigativo permitió tomar acciones de mejora, analizar las situaciones para proponer un plan de mejoramiento que tiende a satisfacer la necesidad de la población objeto de estudio.

Por otro lado, la contribución de esta investigación está orientada a la calidad y optimización de procesos en los canales institucionales para transmitir la información, buscando generar un impacto en la gestión administrativa obteniendo resultados eficaces que satisfacen las necesidades de la comunidad educativa.

En consecuencia, dentro de esta propuesta investigativa se buscó aumentar los conocimientos sobre los canales de comunicación más efectivos dentro de la escuela como organización, para difundir la información.

El potencial investigativo radicó en trascender dentro del ámbito de la gestión educativa partiendo con el diseño y sistematización de un plan de mejoramiento que proporciona medidas de cambios eficaces para que afiancen las diferentes estrategias planteadas desde una mirada de construcción de herramientas o acciones de mejoramiento que reconozcan la optimización y la eficacia en los procesos, debido a que son muchas las variables que influyen simultáneamente en el clima de comunicación de una organización. Lo técnico y lo interpersonal interactúan, de manera que el resultado final no se da en función de relaciones causa-efecto lineales y directas, sino de procesos complejos (Andrade & Horacio.2005. Pág. 21)

La relevancia social en este proceso investigativo se encuentra en el impacto que se da en la comunidad educativa, partiendo de una transformación en la forma como se difunde la información dentro del plantel educativo; por lo tanto, su relevancia también depende de la idoneidad de quienes dirigen y acompañan a los investigadores de esta propuesta, a fin de que pueda ser un marco de referencia en el repositorio de investigaciones de la Universidad de La Sabana para ampliar el espectro de la investigación partiendo de un marco educativo a nivel organizacional, mostrando una parte de la gestión educativa desde la rigurosidad en los procesos de la investigación acción.

Por otra parte, esta propuesta investigativa puede repercutir en la manera como una institución educativa puede implementar planes de mejoramiento acordes al contexto en que se desenvuelve y desarrolla su misión y visión institucional, afianzando sus fortalezas y/o manteniendo aquellos procesos que se realizan bien y generan optimización de la gestión educativa, el reconocimiento se da en momentos paulatinos de sus propios resultados y conclusiones teniendo presente la mejora de los procesos para impactar directamente a un colectivo educativa y la forma como se llevan a cabo.

El valor teórico de la propuesta de investigación se genera desde la contribución en el área de la gestión educativa como insumo o reservorio de información en la práctica e implementación de planes de mejoramientos institucionales, desde y para la escuela, en sus procesos operativos, sugiriendo procesos de optimización, aportando explicaciones y conclusiones que ayudan en gran medida a realizar bases teóricas para futuras investigaciones que se pueden dar desde el área comunicacional.

Es importante mencionar que las implicaciones metodológicas de esta propuesta investigativa buscaron determinar y garantizar la rigurosidad en el proceso de investigación, la confiabilidad y carácter de flexibilidad al momento de arrojar resultados y conclusiones propias de la reflexión de la investigación en cuestión, teniendo siempre la realidad para obtener la comprensión de la aplicación de métodos rigurosos que garantizan objetividad en el proceso. Este proceso metodológico contribuye al mejoramiento de lo comunicacional en las instituciones educativas por el hecho de que permite gestionar planes de mejoramiento desde el ámbito administrativo en el área de comunicación interna y su eficacia.

En concordancia con lo anterior, la pertinencia investigativa se enmarcó, en puntos de partidas basados en situaciones propia de una realidad institucional reflejada en documentos internos que dan argumentos a la estructura contextual del proceso investigativo dando validez a la sistematización de un plan de mejoramiento que permita optimizar los canales de comunicación en el ambiente educativo.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera se pueden optimizar los procesos comunicativos del Colegio El Porvenir IED para lograr eficiencia y eficacia en la comunicación institucional?

Preguntas asociadas:

¿Cuáles son los problemas que más afectan a los canales de comunicación en el Colegio El Porvenir?

¿Qué factores limitan la eficacia de los canales de comunicación con que cuenta el Colegio El Porvenir IED de la localidad de Bosa en la ciudad de Bogotá?

¿Qué acciones estratégicas pueden contribuir a mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos comunicativos de la IED?

1.4 Objetivo General

Diseñar un plan de mejoramiento de la comunicación organizacional del Colegio El Porvenir IED generando una comunicación asertiva y efectiva que optimice los procesos internos.

1.5 Objetivo Específicos

- Realizar un diagnóstico de la comunicación organizacional que existe en el Colegio El Porvenir IED de la localidad de Bosa en la ciudad de Bogotá.

- Ponderar los problemas comunicativos.
- Determinar las estrategias más convenientes para mejorar los procesos comunicacionales.

2. Marco Institucional

El Colegio El Porvenir IED es una institución educativa distrital de la ciudad de Bogotá, que ofrece los niveles de preescolar, básica primaria y educación básica secundaria y media, siendo un colegio mixto, con algunos estudiantes de inclusión, bajo la rectoría de la docente Nelly Lancheros. Actualmente, el funcionamiento del colegio es calendario académico A y cuenta con dos sedes: Sede A, Colegio El Porvenir y la sede B, Colegio El Porvenir el Recuerdo, ambas sedes ofrecen dos jornadas: mañana y tarde.

El colegio se encuentra ubicado en la localidad de Bosa, en el barrio El Porvenir, al sur occidente de la ciudad de Bogotá; en la calle 51 sur No. 91 D - 56 y la sede B ubicada en la calle 58 sur N° 104 A - 50. La institución educativa tiene aproximadamente 2.200 estudiantes matriculados en los diferentes grados

El Colegio El Porvenir tiene sus inicios en el año 1953 como una escuela muy pequeña de carácter rural; en el año 1994 inicia la ampliación del colegio con la construcción de 3 aulas para preescolar; luego en el 2002 se gradúa la primera promoción de bachilleres, legalizando entonces la básica secundaria y media.

La institución educativa, a través de su Proyecto de Desarrollo Humano y de su Modelo Educativo basado en lo Cognitivo-Social con un enfoque Constructivista, busca formar personas con conocimientos, íntegras y competentes, transformadoras de sí y de su entorno quienes generen alternativas en la búsqueda permanente de calidad de vida y proyección social (P.E.I Colegio El Porvenir, 2022). Este proyecto educativo institucional fue diseñado de manera conjunta entre directivos, docentes, representantes de padres de familia y estudiantes, como una propuesta de alternativa para los jóvenes y niños que reciben su educación en esta institución educativa, basados bajo los lineamientos de la Ley 115 de 1994, Decreto 1860 de 1994 -compilado en el DURSE 1975 de 2015- y Ley 715 de 2001.

En la actualidad, en el colegio se cuenta con 120 docentes, 8 coordinadores, una docentes de enlace de la media fortalecida y una docente acompañante de la jornada extendida, la gran mayoría con titulación posgradual en maestría o especialización y 2 aspirantes a título de doctorado.

La UPZ 86 El Porvenir se encuentra ubicada en la parte occidental de la localidad séptima de Bosa; limita al norte con el Río Bogotá y Municipio de Mosquera, al oriente con avenida Gibraltar y la Localidad de Kennedy; al sur con la avenida El Tintal y la UPZ 84 Occidental y al

occidente avenida San Bernardino y la UPZ 87 Tintal. Según la secretaría de Integración Social (2021) la UPZ Porvenir es un sector en desarrollo, conformado por asentamientos humanos de origen ilegal que presenta serias deficiencias de infraestructura, accesibilidad, equipamientos y espacio público, con uso residencial predominante, de estratos 1 y 2. En la actualidad estos asentamientos han mejorado en la infraestructura de las viviendas, hoy por hoy se cuenta en la comunidad con hospitales, escuelas, bibliotecas, parques de recreación, centros comerciales aladaños a la institución educativa en mención.

3. Marco teórico

3.1 Plan de mejoramiento

Para realizar un plan de mejoramiento dentro de una institución educativa se puede decir que hay que iniciar con un proceso de autoevaluación institucional (la cual puede ser la emanada desde la secretaría de educación o una evaluación adaptada por la institución educativa de acuerdo a sus propios criterios), de los resultados de ella como parte preliminar del proceso se sugiere realizar un plan de mejoramiento; dentro del documento Guía 34 del Ministerio de Educación Nacional (2008) se manifiesta que “la autoevaluación cumple una función esencial durante la aplicación del plan de mejoramiento, ya que a través de esta se podrá establecer qué tanto se ha avanzado, cuáles son los resultados y qué ajustes se requieren”... Pero, entonces, ¿qué se conoce como un plan de mejoramiento?

El plan de mejoramiento para el Ministerio de Educación se concibe como un conjunto de medidas establecidas por el rector o director y su equipo de gestión para producir, en un período determinado, cambios significativos en los objetivos estratégicos de la institución (MEN, 2008. pág. 51), en cierta medida independientemente de quien lo gestione puede ser tomado como un paso a paso de estrategias organizadas con anterioridad que se deben elaborar en un determinado periodo de tiempo, al igual que ejecutarse en un plazo prudente de acuerdo a los objetivos y metas trazadas para realizar ajustes de acuerdo a los hallazgos encontrados, teniendo siempre claro a dónde se quiere llegar con estos propósitos que por ende son (o deben ser) institucionales, en pro, siempre, de satisfacer un proceso de calidad tendiente subsanar las necesidades de una comunidad educativa en general. En ese mismo orden, el Ministerio de Educación en su página Web, Al Tablero (2004) en su publicación N°26 manifiesta que “un Plan de Mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones”; en este sentido debe ser un registro documental que permita ser verificable, consultable y por lo tanto que permita hacer un seguimiento sistemático que permita verse en términos de resultados.

En el sector educacional en Colombia, los planes de mejoramientos son aplicables a las instituciones educativas, por lo tanto, se puede tomar como un conjunto de estrategias articuladas para hacer seguimientos y resolver dificultades encontradas desde un proceso de evaluación que abarca las 4 áreas administrativas dentro de la gestión educativa buscando validar o medir los procesos de calidad dentro de una institución. En consecuencia, un plan de mejoramiento contiene objetivos, metas, resultados esperados, actividades que se realizarán y sus responsables, así como el cronograma, los recursos necesarios para llevarlo a cabo y los indicadores para hacer seguimiento a su ejecución (Guía 34, Ministerio de Educación Nacional. 2008. Pág. 52); todo esto manteniendo una relación clave con los lineamientos particulares del Proyecto Educativo Institucional (P.E.I.), en el marco de su visión y misión, para fortalecerlo y apreciarlo desde las mejoras que se puedan proponer.

Un plan de mejoramiento siempre será una buena herramienta sistematizada que gestiona indicadores de seguimiento a un proceso continuo y particularizado, basado en un contexto que surge de una realidad dentro de un periodo de tiempo determinado. Para esta propuesta investigativa se seguirán los lineamientos sugeridos en la Guía 34, emanada por el Ministerio de Educación Nacional frente a los argumentos teóricos y fases de un plan de mejoramiento institucional educativo.

3.2 La Comunicación

La comunicación es uno de los procesos más importante dentro de la escuela como institución, constituida como una organización, es por ello que se hace necesario conocer el concepto de la comunicación y mostrar la forma como la información es transmitida. Según la Real Academia de la Lengua Española, la palabra comunicación tiene su origen del latín “communis” que significa “común”, “poner en común” y del término griego “Koinoonio” que significa comunidad; en este orden de ideas se puede manifestar que por medio de la comunicación se establecen elementos que permiten vivir en comunidad, debido a que estas dos palabras, comunicación y comunidad, se entrelazan desde la etimología de la palabra común. Ya se conoce de dónde proviene este término en cuestión, ahora hablemos de su significado.

La comunicación humana puede ser entendida como aquel proceso social que permite interactuar con dos o más personas en un espacio y tiempo para generar relaciones en las cuales se emite un mensaje y/o información entre diferentes actores que necesitan darse a entender; para Rossi-Landi (1968), la comunicación no puede ser considerada un paquete que viaja de un emisor a un receptor, la comunicación es mucho más que eso, es amplia y profunda y no carece de elementos superfluos, es funcional llena herramientas intelectuales que permite acciones comunicativas dentro de una comunidad.

En un sentido general, se define la comunicación como un sistema en el que una fuente, influencia(e) a otra, al destinatario, por manipulación de señales alternativas que pueden ser transferidas por el canal que los conecta (Osgood, 1961). La comunicación ocurre cuando un organismo (la fuente) codifica una información en señales y pasa a otro organismo (el receptor) que decodifica las señales y es capaz de responder adecuadamente (DeFleure et al. 1993, pág. 10), por lo tanto, este tipo de comunicación no se da solamente en los humanos, también la encontramos entre un gran número de animales que viven en comunidad.

En un ámbito de modernidad, la comunicación puede ser definida bajo el concepto de H. Mendo y Garay (2005), como “Un proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal, con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento

de las personas que están en la cobertura de dicha emisión”, en consecuencia, siempre el ser humano, por su naturaleza comunica por diferentes canales que buscan la efectividad de los procesos para transmitir mensajes que deben ser codificados para ser entendidos por otro buscando la influencia en quien lo recibe, de allí que las organizaciones se basen en medios de comunicación asertivos para persuadir a quien recibe la información.

3.3 Proceso comunicacional.

Sin importar el tamaño (si es pequeña o grande) de la organización, institución o empresa, la comunicación es uno de los pilares para el buen funcionamiento de la organización a nivel de competencias gerenciales; de allí la importancia de realizar un buen proceso comunicacional.

Para Van Riel (1997) el desarrollo de la comunicación en una organización es una herramienta que ha alcanzado un papel importante para contribuir en la consecución del objetivo de una empresa junto con la gestión financiera, el trabajo de recursos humanos (Pág. 2); sin embargo, este proceso comunicacional va más allá de emitir un mensaje por parte de un emisor y un receptor que lo recibe.

En este sentido, la comunicación dentro de una empresa debe y necesita ser caracterizadas y enmarcada en unos protocolos (por decirlo de alguna manera); para Acosta, J. (1999) la comunicación debe ser entendida como un proceso dinámico por lo tanto mantiene los principios de retroacción, es decir, que el proceso de la comunicación es el ir y venir de la información. Para este autor, el más importante actor del proceso comunicacional es el receptor, y lo es porque es quien puede determinar de alguna manera la forma, el contenido, el lenguaje, las imágenes, los repertorios, los códigos, los valores y los medios como ente que regula la información que se transmite. En consecuencia, también se debe considerar la comunicación como aquel proceso dialéctico en el que receptor no es un agente pasivo, y el emisor también se convierte en agente receptor activo; la comunicación se da dentro de dos magnitudes: la magnitud física y la magnitud psicológica. La magnitud física, entonces, se medía por los canales de comunicación y la magnitud psicológica parte de los mensajes y los actos para transmitir una información (ibid.).

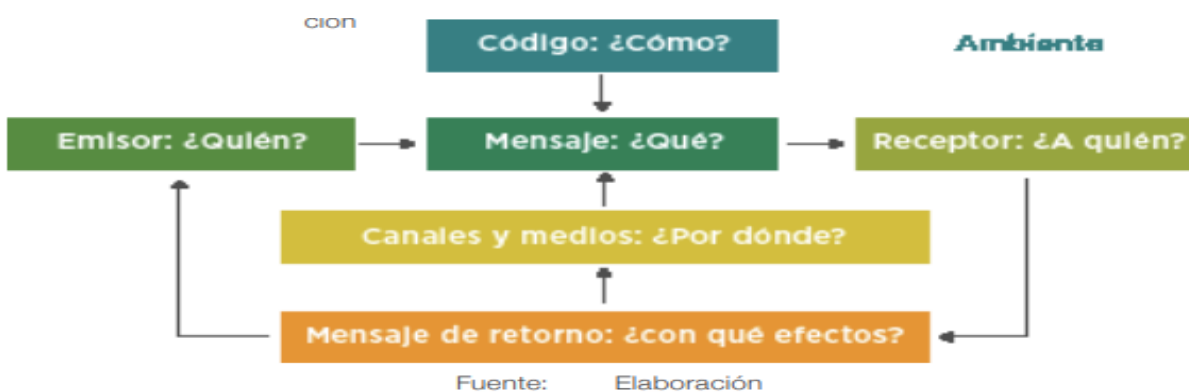
El acto comunicacional en su forma holística, tiene seis elementos importantes que se dan en el proceso comunicacional dentro de los seres humanos (Jakobsen, 1963), en los cuales, cada uno cumple con una función determinada: 1. el emisor, su función es de ser expresivo; 2. el receptor, su función es conativa; 3. el referente, como su nombre lo indica su función es

referencial; 4. el código su función es metalingüística, 5. mensaje, información o enunciado es tomada como una función poética, y 6. el canal, su función es fática.

La secretaria de Educación Distrital (2020) en su documento política institucional propone el siguiente esquema de procesos de comunicación

Gráfica 1

Esquema de procesos de comunicación en la secretaría de Educación Distrital de Bogotá D.C



Para efectos de la Política de Comunicación de la SED, la comunicación es concebida como un proceso sistémico (Secretaría de Educación Distrital. 2020. Pág. 4).

Para la Secretaría de Educación Distrital (2020), ellos como entidad se adhieren a las diferentes teorías de la comunicación que indican que hay siete elementos fundamentales en el proceso comunicativo se compone de: 1. el emisor; 2. el mensaje; 3. el código; 4. el canal y/o medio; 5. el receptor; 6. la retroalimentación o mensaje de respuesta del receptor al emisor; y 7. el contexto o ambiente (Pág. 4), (Gráfica N°1).

3.4 Comunicación interna y externa

En una institución o una empresa se suele dar mucha importancia a los procesos comunicacionales, pero estos se dan en doble vías: la comunicación externa y la comunicación interna y cada uno juega un papel fundamental dentro del ámbito administrativo, debido a que, el éxito de un establecimiento depende en gran medida de este proceso.

La comunicación externa es aquella, que según Andrade (2005), consiste en una reunión de mensajes emitidos por la organización y/o empresa hacia agentes externos que pueden ser sus clientes o no, para mantener o mejorar sus relaciones con ellos, con el objeto de proyectar una imagen positiva y favorable tendiente a la promoción de sus productos o servicios según la razón

social de la empresa. En una institución educativa la comunicación externa es aquella se da con los padres de familia y entes externos aliados o no, como bienestar familiar, policía de infancia, por ejemplo, y esta se realiza mediante redes sociales, páginas web, circulares, folletos, teléfono y blogs institucionales.

La Secretaría de Educación del Distrito (2020) afirma que entre algunas fuentes de comunicación externa que se pueden dar dentro de las instituciones educativas están: informes de gestión, informes de procesos de rendición de cuentas, informes de empalme, publicaciones institucionales disponibles para consulta en el Centro de Documentación y Memoria y en el repositorio de información, preguntas frecuentes, Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), denuncias, buzón de sugerencias, mecanismos de recepción, registro y respuesta de las comunicaciones y consultas de los usuarios y las partes interesadas, entre otros. Por lo tanto, se comparte que la comunicación externa es la que está dirigida al público externo de la organización, es decir, a todos aquellos con los que la organización tiene algún tipo de vínculo, sin formar parte de la compañía (Brandolini & González.2009. Pág. 13).

En este mismo orden de ideas, la Secretaría de Educación Distrital (2020) propone 5 principios de la comunicación externa:

1. Oportunidad, confiabilidad y veracidad: la SED garantizará la divulgación permanente de información oportuna, confiable y veraz, a través de los canales institucionales y los medios de comunicación masiva del nivel distrital, regional, nacional e internacional.
2. Celeridad: la SED gestionará el desarrollo de procesos comunicativos y de mediación social que mantengan informadas a todas las franjas de la población que habitan la ciudad de Bogotá.
3. Eficiencia: la SED promoverá la creación de espacios de intercambio de información y de experiencias que fomenten la interacción social, el conocimiento, la reflexión y la argumentación
4. Identidad institucional: todas las piezas de comunicación y divulgación que se realicen para la SED y que identifiquen la institución, en sus tres niveles, o al personal de la SED (directivos, administrativos, docentes, contratistas, entre otros), de los tres niveles, requerirán siempre el uso obligatorio de la representación gráfica, visual o de voz, de la Secretaría de Educación del Distrito Capital y la identidad visual de la administración distrital que esté vigente.

5. Austeridad: todas las acciones de comunicación que se realicen en nombre de la Secretaría de Educación del Distrito Capital deben atender las medidas de austeridad.

Por otra parte, la comunicación organizacional interna es un proceso transversal a la gestión que juega un papel determinante en la consolidación de la cultura organizacional de las entidades, en la medida en que facilita el cumplimiento de las metas institucionales, fortalece el sentido de pertenencia y asegura la continuidad de los proyectos y actividades de la administración distrital (Secretaría de Educación Distrital. 2020. Pág. 7). Con el proceso de la comunicación interna se pretende difundir la gestión organizacional desde los diferentes estamentos, así como también promover los principios y valores institucionales, también en esta misma medida los avances y logros que se generan desde y para la cultura organizativa.

En consecuencia, se podría decir que la comunicación interna es aquella que, según Andrade (2005), podría tomarse como un conjunto de actividades realizadas por las organizaciones con el objeto de crear y mantener las buenas relaciones y prácticas organizativas entre los miembros de la comunidad que la integran. En este sentido se propende buscar la contribución en el trabajo desde la participación de todos los miembros sintonizados hacia el logro los objetivos organizacionales, entonces se podría nombrar como objetivos de la comunicación interna el facilitar la transparencia en la gestión de las organizaciones, favorecer la buena y sana comunicación entre los empleados y por consiguiente, fortalecer los diferentes canales de comunicación enfatizando en las normas y filosofías institucionales, así como mantener informados, motivados e integrados a los miembros de las organizaciones.

Cuando se mira la comunicación interna como un mecanismo de gestión Brandolini & González (2009) dicen que se busca que la comunicación se dé en todos los estamentos de una organización y que la comunicación sea asertiva y efectiva, es decir, que la información transmitida sea recibida y comprendida de la manera apropiada, manteniendo la intencionalidad de quien transmite el mensaje.

Es importante mencionar que la clave es que la comunicación interna contempla, en primera instancia, al público interno (líneas operativas, mandos medios, gerentes y directores) como primer público destinatario para luego extenderse fuera del entorno de la compañía (Brandolini & González. 2009). Son las líneas de mandos medios de quienes depende la efectividad en la comunicación interna, pues de ellos se desprende gran parte de la información a transmitir; entonces, en esta mirada desde la gestión se puede decir que unas de las ventajas de una

comunicación interna exitosa es mantener la coordinación entre los distintos entes de una organización para contribuir en la aproximación a los objetivos estratégicos.

Así mismo, Brandolini & González (2009) manifiestan que tener y/o contar con un buen plan de comunicación interna genera el incremento del compromiso entre los empleados y por ende su productividad a través de un mejor clima laboral; por lo tanto, contribuye a definir con claridad y exactitud los atributos y responsabilidades de cada persona que trabaja o labora en una organización, disminuyendo los problemas intrapersonales.

La diferencia entre comunicación externa y comunicación interna radica en que en la primera prima la relación comunicacional entre el personal que está dentro de la empresa y las personas o entidades del mundo exterior y en la segunda se da una relación directa entre los empleados, directivos y/o accionistas, en otras palabras, la relación se basa entre el personal que labora dentro de la empresa o entidad.

3.5 Comunicación descendente, ascendente, horizontal y vocero

La Secretaría de Educación del Distrito (2020) en su documento Política Institucional propone cuatro tipos de comunicación: Descendente, Ascendente, Horizontal y Vocero

La Comunicación Descendente hace referencia a los mensajes, medios y canales emitidos por la alta dirección (secretarios, subsecretarios y otros directivos) y se usan para enviar comunicados de políticas, planes, lineamientos y normas a los empleados o colaboradores; por mencionar algunos ejemplos serían: Comunicados de la Secretaría (directivas, circulares, memorandos), Boletín interno, correos electrónicos de comunicación interna, directrices políticas y objetivos, entre otros

La Comunicación Ascendente hace referencia aquella información emitida por los mensajes, medios y canales que son enviados desde los empleados o subalternos hacia la Alta Dirección (Secretaria, Subsecretarios y otros Directivos); ejemplo de este tipo de comunicación son: Reuniones periódicas de mejoramiento, correos electrónicos de comunicación interna, línea de atención, buzón de sugerencias, encuestas y sondeos, entre otros.

Por su parte, la Comunicación Horizontal busca el intercambio comunicacional entre empleados pares, o de rangos iguales o similares, teniendo en cuenta que trabajen en la misma unidad o en distintas dependencias; unos ejemplos claros son: Proyectos específicos y reuniones efectivas, reunión periódica de unidades, diseño de planes, grupos de colaboración de la red

interna, páginas web (portales institucionales), red académica, encuentros actas digitales, blogs, redes sociales, entre otros.

Y por último encontramos los voceros institucionales, que técnicamente son los servidores de la SED (funcionarios o contratistas) contratados formalmente por la institución, con el objeto de emitir declaraciones públicas que hablen de la gestión y procesos de la entidad sobre las áreas o temas relacionados con su cargo. En el caso de la SED, el principal vocero es la Secretaria de Educación. Su función principal es comunicar, a nivel interno y externo, los mensajes centrales de la política educativa en la ciudad.

3.6 Política institucional de comunicaciones de la Secretaría de Educación Distrital

La Política Institucional de Comunicaciones de la Secretaría de Educación Distrital fue elaborada en el año 2020, es decir, fue presentada muy recientemente, y es abordada desde la perspectiva de ser la ruta o guía o directriz para seguir dentro de las instituciones educativas buscando orientar y garantizar la gestión de la comunicación interna y externa de las entidades a nivel de educación en la ciudad de Bogotá D.C. Estas directrices están consignadas en los Lineamientos Estratégicos de Comunicación.

La comunicación dentro de las instituciones educativas está dada dentro de los siguientes actores: estudiantes, docentes, rectores y coordinadores, padres-madres y otros acudientes; otros actores indirectos suelen ser: servidores de nivel central, directores locales y personal administrativo de las DILES (Direcciones Locales de Educación)

Según la Secretaría de Educación Distrital, los lineamientos estratégicos de comunicación dentro de la planeación de la gestión de la comunicación que se proponen son los siguientes:

- Se toman como referentes principales la misión y la visión de la entidad.
- Tomar en consideración la política de calidad de la entidad.
- Identificar los grupos de interés, los públicos o partes interesadas de la SED.
- Planear y producir mensajes que guarden una relación directa con el objeto y las funciones de la entidad como parte de un enfoque estratégico del proceso de comunicaciones.
- Planear y producir mensajes que guarden una relación directa con las funciones de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa (OACP).

- Planear y producir mensajes que guarden una relación directa con las metas de la SED en el respectivo Plan de Desarrollo Distrital (por ejemplo: metas de impacto, metas de producto y metas de insumos).
- Planear y producir mensajes que guarden una relación directa con los proyectos de inversión de la SED para dar cumplimiento a los objetivos, metas y apuestas del Plan Sectorial de Educación.

(Secretaría de Educación Distrital. 2020. Pág. 6. Lineamientos Estratégicos de Comunicación)

Como otros lineamientos consultivos y marco legal la Secretaría de Educación Distrital, propone otros medios de consulta que permiten orientar más el proceso comunicacional dentro de las instituciones y estas son: Lineamientos Estratégicos de Comunicación (en sí mismo), Política Institucional, Resolución No. 2792 de 2019, Manual de Crisis Mediáticas, Manual Línea Editorial SED, Manual de estilo para productos periodísticos y comunicativos y Manual para la Gestión de la Comunicación Digital

Es importante mencionar que el Colegio El Porvenir, adopta muchas de estas políticas emanadas por la SED, como protocolos, lineamientos entre otros, pero en cuanto al área comunicacional presenta algunos hallazgos como los presentados en la evaluación institucional (ver anexos).

3.7 Medios y/o canales de comunicación

Los medios o canales de comunicación están implícitos en el acto comunicacional, y están allí porque permiten la eficacia en la forma como se transmite el mensaje o la información, y más aún cuando se habla de comunicación institucional u organizacional.

Por su parte, el canal es el medio físico gracias a cuya estructuración se transmite el mensaje, a diferencia del contexto que alude a la situación en que el mensaje es producido por el emisor e interpretado por el receptor (Serrano, 1992). Hervás define el canal como el conducto a través del cual el mensaje circula, llega desde el emisor al receptor (1998, Pág.13); en consecuencia, se puede definir el canal de comunicación como un medio físico, fácil de reconocer, en donde se realiza y transmite la actividad comunicacional, por lo tanto, se utiliza para intercambiar información entre un emisor y uno o varios destinatarios o receptores.

Para Hernández et al (2014), el medio que se utiliza para transmitir la información o idea o mensaje se da a través de la vinculación de cuatro momentos primordiales que pueden ser usados como canales de comunicación y estos son: 1. Una fuente que usa el medio o el canal para enviar

un mensaje o información a uno o varios destinatarios; 2. Un mensaje información que es transmitido por medio de él; 3. Un emisor que lo usa para recibir un mensaje o información que le fue enviado. 4. Y, por último, una reacción de quien lo recibe (receptor) o comunicación de retorno, conocida como realimentación.

En este sentido, como lo menciona Robbins (1996), el término de comunicación organizacional hace referencia al conjunto de información que se da dentro de una organización por los distintos canales o medios y redes de comunicación que son apropiadas en ella. Dentro de los medios de comunicación más comunes utilizados por las organizaciones para enviar información y/o mensajes se encuentran: el teléfono, el fax, los correos directos, los correo electrónico, el WhatsApp, los chat, los mensajes de textos, las imágenes, las redes computarizadas internas de las organizaciones, las redes sociales, las teleconferencia, la videollamadas, las llamadas telefónicas, plataformas de comunicación, el video beam, videos y/o películas y filmaciones cortas o cortos videos, las memorandos, las cartas e instrucciones por escrito, los memorandos, las circulares, los tableros o carteleras informativas, los manuales, instrucciones, las revistas, los periódicos o los boletines informativos, los panfletos, los altavoces o altoparlantes, el discursos en sí mismo, las reuniones administrativas, reuniones informales, publicidad utilizando medios masivos como radio y televisión y/o canales de comunicación propios, boqui toquis, entre otros.

En cuanto a los medios de comunicación nombrados anteriormente, se puede decir que se deben utilizar bajo dos situaciones: la primera consiste en la ejecución de conductas específicas de la interacción individual o en equipos de trabajo, y la segunda como sistematización de la gestión general, de área o de toda la organización.

4. Estado del Arte

La comunicación es parte primordial dentro de las instituciones educativas, es por esta razón que en este apartado se realiza un sondeo de las investigaciones realizadas que abordan el tema objeto de estudio identificando las tendencias y convergencias entre cada una de las investigaciones presentadas.

Sandra Liliana Gordillo Rodríguez (2012) en su Tesis de Maestría La comunicación entre docentes y directivos: Una propuesta para su cualificación, de la Universidad Libre, la investigación tuvo como objeto poblacional a los docentes y directivos del Colegio Tomás Cipriano de Mosquera I.E.D., en la jornada de la mañana, ubicado en la localidad de Engativá de Bogotá Colombia. El objetivo de la investigación partió de identificar cuáles eran las dificultades que afectan los procesos de comunicación institucional en lo relacionado con la gestión de los docentes y directivos docentes, su estrategia se basó en fortalecer y redireccionar los procesos comunicativos actuales en busca de minimizar el desgaste y la pérdida de tiempo en la ejecución de las tareas propias del día a día del quehacer pedagógico de dicha institución en la gestión académica y convivencial; la investigadora pudo concluir que la comunicación dentro de la gestión que se realiza todos los días en los roles que cumplen los docentes y directivos dentro de una institución educativa es un elemento poco atendido y al que reiterativamente se le imputan muchos de los problemas internos de la organización académica y de convivencia, para ello propone la solución desde las teorías que fundamentan los procesos comunicativos organizacionales de cualquier entidad .

Cely González Margarita M., Contento Betancourt Yineith O. Peña Ruiz David A. (2014), en la investigación lleva por título Propuesta de Actualización del Sistema Institucional de Comunicación del Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral IED, en Bogotá, Colombia, dirigida a docentes, directivos docentes, orientadores y administrativos con el objeto de mejorar la comunicación institucional por medio de herramientas informáticas herramientas TIC y otros medios informativos, se propusieron diagnosticar y evaluar el sistema actual de comunicación de la institución, diseñar, construir y aplicar instrumentos que permitan establecer en qué medida la comunicación institucional impacta la Comunidad Educativa, ajustar el sistema de información de acuerdo con las necesidades y características de la comunidad educativa y los resultados de la evaluación, al igual que establecer los procedimientos para que se asegure la implementación adecuada del Sistema Institucional de Comunicación y armonizar la interacción entre los docentes, directivos docentes y administrativos cuando utilizan herramientas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como medio para fortalecer la comunicación institucional. El proyecto se realizó en el marco institucional, que según los autores aportan al mejoramiento del clima institucional en su componente de comunicación.

Las estudiantes Cárdenas Sánchez Liseth & Betancourt Tamayo Yovanny (2015) egresados de la Universidad de La Sabana, nombraron el proyecto de investigación para su especialización en gerencia

educativa Plan de Mejoramiento Estratégico para la Implementación del Área de Comunicaciones de la Institución de Educación Superior en la Universidad de La Sabana. Esta investigación pretende mostrar el “ITFIP” Institución de Educación Superior, con el propósito de mejorar el desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los estudiantes, docentes, padres de familia y comunidad académica en general; para ello se pretende incrementar la cobertura académica a través de la ampliación de la oferta de programas académicos pertinentes, currículos dinámicos y mejoramiento de las competencias de docentes, también consolidar el proceso de investigación en docentes y estudiantes a través de estrategias que permitan la creación, difusión y aplicación de conocimiento en las diferentes áreas del saber para luego ampliar la proyección nacional e internacional del ITFIP mediante el establecimiento de alianzas y desarrollo de estrategias de interacción, con el fin de promover convenios con otras universidades y organismos internacionales que faciliten el financiamiento de proyectos o programas de formación, pasantías y movilidad para la comunidad académica, para impactar en la mejora de la calidad de vida y generar un ambiente óptimo de bienestar para estudiantes, egresados, funcionarios docentes y administrativos con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y la formación integral dentro del marco de los principios y valores institucionales.

Los investigadores Adriana María Ruales Arboleda, Alba Rocío Núñez Castillo, Lida Isabel Ruiz Arboleda y Nilso Jesús Betancourt Portilla Pradera, (2016) en su investigación el Fortalecimiento de la Comunicación entre Directivos y Docentes Mediante la Implementación de una Página Web enlazada con la Red Facebook, en la Institución Educativa Ateneo del Municipio de Pradera, Valle del Cauca, Colombia, trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Informática y Multimedia en Educación Fundación Universitaria Los Libertadores, buscaron fortalecer los mecanismos de comunicación entre directivos y docentes mediante la implementación de una página web gestionada por la red social Facebook; también identificar los medios y las formas que se utilizaban en la institución educativa para determinar el grado de efectividad en la comunicación entre docentes y directivos para luego intervenir las formas de comunicación institucional como búsqueda de estrategias que fueran apropiadas para el fortalecimiento de la comunicación y por ello propuso implementar una página web enlazada por la red social Facebook y acompañada de otras herramientas como estrategia eficaz para el fortalecimiento que se estaba buscando. Los autores llegaron a la conclusión de que a la comunicación institucional se le asignan muchos problemas que dependen de la misma directa o indirectamente haciendo que muchos de los procesos fallen, pero que pueden remediarse.

Las investigadoras Aguirre Fonseca Katherine & Pinchao Salas Alejandra (2016), proponen un Plan de Mejora de la Comunicación Interna del Nivel A en Aspaen, Gimnasio Iragua. La investigación se realizó con la Universidad de La Sabana de Chía, Colombia y pretende crear un plan de mejoramiento de la comunicación interna del nivel A del Gimnasio Iragua para llegar a cumplir las metas y objetivos de

ASPAEN, teniendo como objetivos identificar los factores que afectan la comunicación interna y crear un plan de mejoramiento para favorecer el flujo de información entre las docentes del nivel a fin de crear estrategias para fortalecer el proceso de divulgación de las políticas de comunicación interna. De esta investigación se logró la elaboración del plan de mejora, observaron que la clave para lograr una mejor comunicación interna y un mejor desarrollo de los procesos es dar conocer los principios y fines corporativos para generar un mayor sentido de pertenencia hacia las instituciones en las que se aplican.

La investigadora María Isabel Gutiérrez Alonso (2017) propuso una investigación que lleva por título Propuesta de Gestión para Mejorar La Comunicación Interna Entre Docentes y Padres de Familia del Grado Quinto del Colegio INEM Santiago Pérez, con la facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad Libre de Bogotá, Colombia. La investigadora argumenta que en el colegio INEM Santiago Pérez, Jornada de la Tarde, se observa poca asistencia de los padres de familia a los eventos y reuniones que se realizan, situación que la llevó a observar y plantear una estrategia de gestión educativa que contribuya a mejorar la comunicación entre docentes y padres de familia de los grados quinto de educación básica primaria desde los procesos de comunicación en el marco del PEI y el Manual de Convivencia. En este estudio caracterizó los procesos de comunicación e información, entre docentes y padres de familia, identificó los futuros deseables de comunicación entre padres y maestros, desde referentes teóricos y desde la caracterización realizada y propuso diferentes estrategias de gestión para mejorar la comunicación entre docentes y padres de familia.

Otra investigación revisada es la de Macía Bordalba Mónica (2017), Principales Canales para la Comunicación Familia-Escuela: Análisis de Necesidades y Propuestas de Mejora, Publicada en la Revista Complutense de Educación. En este trabajo la autora menciona que se debe volcar la atención a la comunicación entre familiares y docentes, debido a que se busca propiciar la confianza y las buenas relaciones entre ambos miembros de la comunidad educativa; para alcanzarlo identificaron a partir de un análisis de los puntos débiles de los principales canales de comunicación entre los entes, y describiendo las prácticas comunicativas eficaces que pueden ayudar a superar estas barreras y mejorar la comunicación. En el estudio se plantea que la propuesta se enmarca en una investigación más amplia sobre la participación de las familias en los centros españoles, utilizando la etnografía como método de investigación. Es relevante mencionar que, concretamente, se estudiaron un total de 20 centros de primaria distribuidos en cuatro comunidades autónomas (La Rioja, Aragón, Islas Baleares y Cataluña). Por ello a raíz de los resultados la autora muestra que las escuelas están llevando a cabo múltiples acciones que pueden considerarse buenas prácticas para superar las debilidades de los medios actuales, y que pueden servir como propuestas iniciales para mejorar la comunicación entre docentes y familias.

Las investigadoras María Alejandra Barreto Mahecha & Yessika Alejandra García Torres (2020) proponen un Plan de Mejoramiento en el Proceso de Comunicación Externo en el Colegio Nuestra Señora

del Pilar que fue el trabajo de grado para optar el título de Gerentes Educativas, Universidad de La Sabana en el municipio de Chía, Cundinamarca. La investigación busca explorar las diferentes herramientas y canales de comunicación que se pueden aplicar en el colegio, proponiendo como eje la realización de un plan de mejoramiento en los canales externos de comunicación, basándose en encuestas, entrevistas y análisis documental; esta situación es generada a partir de la necesidad de buscar canales de comunicación que permitan informar a la comunidad educativa por la emergencia sanitaria mundial (Coronavirus) lo que llevó a las instituciones a acudir a herramientas tecnológicas para trabajar los diferentes aprendizajes utilizados en las aulas de clase, dado que uno de sus objetivos es proveer la información necesaria para el estudio en casa de sus estudiantes; de allí la necesidad de diseñar un plan de mejoramiento que permita mejorar la comunicación externa mejorando la interacción entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa y los padres de familia. Como objetivos se trazaron realizar un diagnóstico por medio de encuestas a la comunidad educativa, que permitan identificar y analizar las diferentes necesidades comunicativas que se presentan entre la institución y los padres de familia de los niños de preescolar, analizar el contexto y el diagnóstico realizado, confrontando los diferentes resultados con la información obtenida a través del PEI y, por ende, diseñar un plan de mejoramiento enfocado en crear una red que fortalezca las relaciones externas entre la institución y los padres de familia de los niños de preescolar.

En este sentido, analizando estas investigaciones y buscando puntos que convergen, se puede evidenciar que la tendencia se enmarca en una exploración de hacia el uso de planes de mejoramiento para dar viabilidad a solucionar problemas de la comunicación dentro de las instituciones educativas, sean estas de carácter público o no, de igual manera para optimizar los procesos del área de la gestión educativa.

5. Metodología

5.1 Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo y el diseño la Investigación – acción, la cual se puede definir como el estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma (Elliot .1978). En este sentido la investigación-acción es la más apropiada para realizar planes de mejoramiento desde una institución educativa. Autores como Kemmis (1984) creen que la investigación-acción es una forma de indagación o de investigación autorreflexiva emprendida por quienes participan y ellos mismos se ven vinculados en la indagación inmersos en situaciones sociales para mejorar sus prácticas sociales o educativas buscando la comprensión de los orígenes o factores que las influyen.

Uno de los fines de la investigación-acción es que el profesor profundice en la comprensión (diagnóstico) de su problema. Por tanto, adopta una postura exploratoria frente a cualesquiera definiciones iniciales de su propia situación que el profesor pueda mantener (Elliot. 1978. Pág. 53); desde este punto de vista el docente se vuelve un investigador desde su propia práctica, desde su propio quehacer pedagógico, desde su hacer cotidiano en su labor docente.

Para Blandez (2000), existen tres elementos esenciales en la investigación- acción que vislumbran el camino que se debe seguir en el ámbito educacional: la investigación, la acción y la formación.

Por esto, se propone realizar una investigación con características de la investigación cualitativa debido a que se ajusta a los objetivos del investigador. Según Martínez (2006) la investigación cualitativa es aquella busca identificar la naturaleza de las diferentes realidades, objetos de estudio, dando razones a los comportamientos y manifestaciones (Pág.128), es por ello que se puede argumentar que las investigaciones cualitativas se basan en el estudio de la cotidianidad de las persona, grupos o comunidades que como es sabido se desenvuelven en una sociedad; es importante mencionar que este tipo de investigaciones busca describir las diferentes situaciones que puede encontrar el investigador desde su propia subjetividad.

Es importante mencionar que el trabajo cualitativo consiste en inscribir (descripción densa) y especificar (diagnóstica de la situación), es decir establecer el significado que determinados actos sociales tienen para sus actores y enunciar lo que este hallazgo muestra de su sociedad y en general de toda la sociedad (Ruiz. 1996. Pág. 51).

5.2 Población y Muestra

La población y muestra de esta propuesta investigativa es la comunidad educativa del Colegio El Porvenir IED de la localidad de Bosa, en cabeza de la rectora en encargo Nelly Lancheros. En la institución educativa se cuenta con 120 maestros, 4 coordinadores y 5 administrativos, además de personal de aseo y vigilancia.

Los padres de familia y/o acudientes son personas que se encuentran en una estratificación uno y dos. Los estudiantes se encuentran en un rango de edad entre los 5 y 18 años.

Como esta investigación está basada en la comunicación interna se trabajará con docentes y administrativos.

Para la muestra se realizará de la siguiente manera:

Docentes: 25%

Directivos: 60%

Al final, al realizar la encuesta la respondieron el 19.2% de los docentes.

5.3 Participantes

Teniendo en cuenta, que la investigación se basa en la investigación acción y que el objeto problema está relacionado directamente con la comunicación interna, se toma como criterios de selección a:

Directivos: Son los que generan la gran mayoría de la información y quienes gestionan los canales o medios de comunicación.

Docentes: toman el rol de realizar acciones a partir de la información transmitida y a su vez transmiten la información a estudiantes y/o acudientes.

Estudiantes: son los beneficiarios del proceso comunicacional, y por ende son los receptores en gran medida de la información impartida.

5.4 Declaración de aspectos éticos.

Esta propuesta de investigación que lleva por título: PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL COLEGIO EL PORVENIR I.E.D. DE LA LOCALIDAD DE BOSA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, realiza la siguiente declaración de aspectos éticos y morales de toda investigación académica y científica mostrando como compromiso frente a la comunidad de investigadores de la Universidad de La Sabana las siguientes responsabilidades:

Respetar el buen nombre de las personas que intervienen como comunidad educativa del Colegio El Porvenir IED.

Se evita de forma radical exponer a los contribuyentes a actos que puedan perjudicarles o disminuir su estimación personal o laboral.

Se evita exponer la intimidad de los contribuyentes, causando perjuicios.

Se manifiesta que esta investigación está exenta de fraude frente a los datos y documentos analizados, y mostrando con severidad y exactitud los hallazgos.

Libre de alteración y/o manipulación de información por parte del investigador para favorecer las diferentes hipótesis que se siguen en el estudio.

Libre de plagio y de robo de ideas, ignorando la citación sin reconocer las normas de derecho de autor, debido a que se busca respetar la propiedad intelectual dándole el valor que se merece.

En los datos consignados se busca siempre la objetividad y los sesgos que se puedan dar por parte del investigador.

5.5 Instrumentos.

Durante la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación para recolección de datos: la entrevista y la encuesta, como instrumentos de selección y clasificación de la información; de igual manera se emplea la revisión documental.

La entrevista: Para Lanuez y Fernández (2014) se puede definir este instrumento como aquel método empírico que se usa en las investigaciones cualitativas, y que está basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador, que es el entrevistador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema. En este tipo de herramientas de recolección de datos se realizan una serie de preguntas planificadas previamente y que se ejecutan con la intención de ser registradas o grabadas, para su análisis. Para estos autores, las preguntas pueden ser abiertas o cerradas según la necesidad del entrevistador, se pueden listar por orden de importancia y la entrevista puede ser corta o larga de acuerdo con la profundidad y sondeo que se quiera realizar.

Según Hernández Sampieri (2006), las entrevistas implican que un sujeto calificado realice un seriado de preguntas o cuestionario a los sujetos participantes o personas a entrevistar, el primero (el entrevistador) hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas, tal como las refiere.

La encuesta: Para Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta es aquel instrumento que permite acceder a respuestas de problemas en términos descriptivos, luego de leer un seriado de preguntas, para luego recogerlas de manera sistemática bajo un diseño previamente establecido que mantenga el rigor de la información obtenida (Pág. 24); por lo tanto, la encuesta permite realizar un cuestionario previamente establecido, el cual debe ser diligenciado por el participante o los participantes para luego ser sistematizada la información recolectada.

Por su parte, Arias (2006) manifiesta que la encuesta es una técnica que busca recoger información a partir de un sondeo que suministra un grupo o muestra de personas, acerca de sí mismos o en relación con el tema a tratar en particular (Pág. 72). En la actualidad las encuestas son elaboradas por el experto investigador y pueden ser suministradas en un documento impreso o por medio de herramientas

tecnológicas que permiten desarrollar formatos prediseñados que se les envía por medio de un enlace y el usuario solamente responde.

La revisión documental: Para Hurtado (2008) una revisión documental consiste en una técnica de recolección de información escrita en donde se consulta sobre un tema en particular, proporcionando variables que se relacionan indirecta o directamente, para luego vincular las relaciones, posturas y conseguir una concatenación de ideas. La revisión documental se basa en la lectura y revisión de un documento escrito que puede guardar evidencias de relaciones con el tema a tratar en la investigación; generalmente pueden ser actas de reuniones, archivos, periódicos, revistas, entre otros.

5.6 Análisis y discusión de resultados

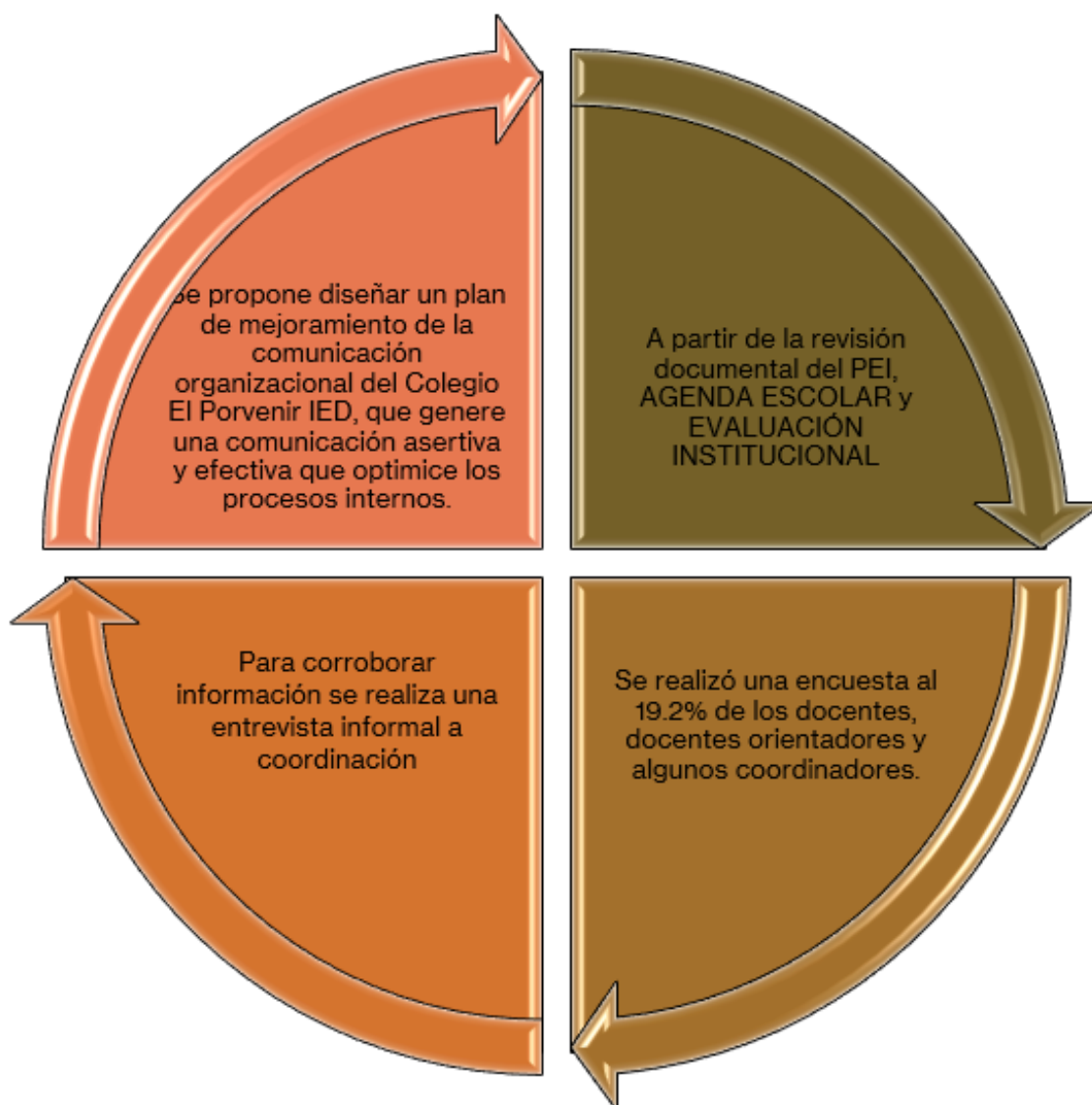
Para el análisis de la información se hizo triangulación de instrumentos o técnicas de recolección de información, teniendo en cuenta que este método de análisis evita de cierta manera la subjetividad del investigador, controla los datos y garantiza la confiabilidad de los resultados en una investigación, en este orden de ideas, la triangulación se define como el uso de dos o más métodos de recolección de datos para estudiar un fenómeno particular (Bailey-Beckett y Turner, 2020). Para Donolo (2009) cada procedimiento y técnica tienen sus potencialidades y haciendo uso de recursos triangulados pueden ser más fructíferos en sus contribuciones sustantivas para el tema, en la interpretación del mundo real y en la confianza que puedan inspirar y probar como recursos controlados.

En este sentido la triangulación busca converger en un mismo punto de partida desde varias miradas de la realidad, permitiendo que los datos analizados se acerquen, aportando mayor veracidad a la información, teniendo concordancia con lo mencionado por Donolo (2009) al afirmar que la fortaleza de la triangulación en los procesos de investigación y en la aceptación de los resultados, está dada por la manera contextualizada de tratar el tema en estudio. La interpretación no tiene una sola vía para análisis y capta las diversidades aun de los fenómenos complejos.

La revisión documental se llevó a cabo mediante la lectura del Proyecto Educativo Institucional (PEI) del Colegio El Porvenir de la localidad de Bosa, la agenda escolar y la evaluación anual sugerida por la Secretaría de Educación de Bogotá. La encuesta se realizó con una muestra de docentes (preescolar, primaria y bachillerato), docentes orientadores y algunos coordinadores; esta muestra corresponde al 19.2% de entre docentes y grupos de administrativos que fue el sector de la población objetivo que respondió el instrumento.

Gráfica 2

Triangulación de datos para esta investigación



Fuente: elaboración propia.

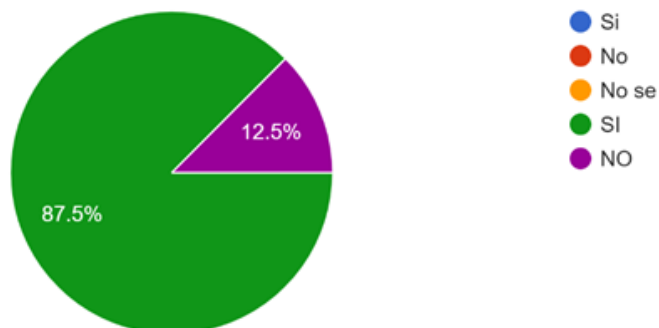
5.6.1 Resultados de las encuestas a docentes, coordinadores y administrativos y orientadores.

A continuación, se muestra el análisis de la información obtenida a través de la encuesta que se realizó a docentes, docentes orientadores y a coordinadores encontrando la siguiente situación:

Al preguntar si en el Colegio El Porvenir se cuenta con un sistema de comunicación interna para transferir la información, la comunidad educativa en su mayoría reconoce que sí hay un sistema de comunicación interna tal como lo muestra la gráfica.

Gráfica 3

Percepción de la existencia de un sistema de comunicación interna en el Colegio El Porvenir.

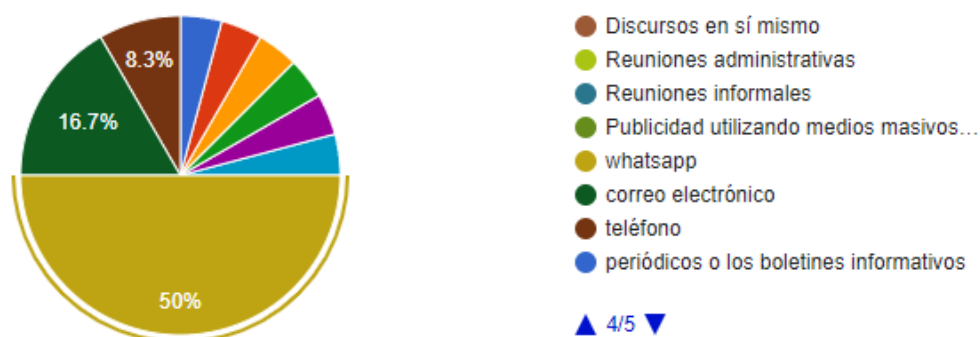


Fuente: elaboración propia

Al preguntar cuál de los siguientes medios de comunicación son los más utilizados por el Colegio El Porvenir para enviar y difundir la información a nivel interno, WhatsApp, los correos electrónicos y las llamadas telefónicas son los medios de comunicación interna más utilizados para transmitir la información de las diferentes actividades a manejar desde el día a día en el quehacer pedagógico y administrativo del colegio (Gráfica 2).

Gráfica 4.

¿Cuáles de los siguientes medios de comunicación son los más utilizados por el Colegio El Porvenir para enviar y difundir la información a nivel interno?

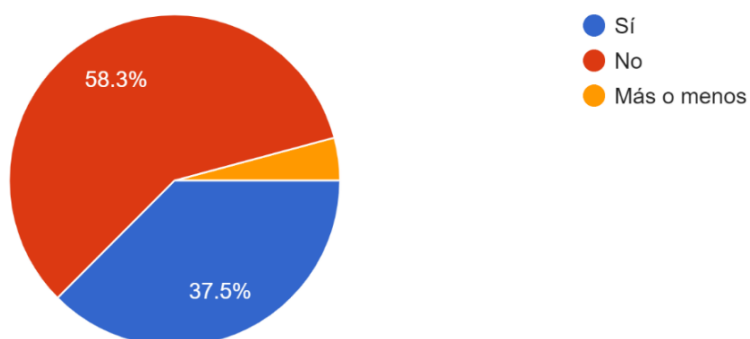


Fuente: elaboración propia.

Con relación a la efectividad de los medios de comunicación utilizados en el Colegio El Porvenir la comunidad considera que los medios de comunicación no son efectivos, tal como lo muestra la Gráfica 3. Sin embargo, el sector que sí reconoce efectividad en la comunicación llama la atención para buscar sobre las razones que tienen sobre este aspecto porque podrían ser elementos que se pueden fortalecer en el proceso comunicativo interno.

Gráfica 5.

¿Considera que los medios de comunicación utilizados en el colegio son efectivos?

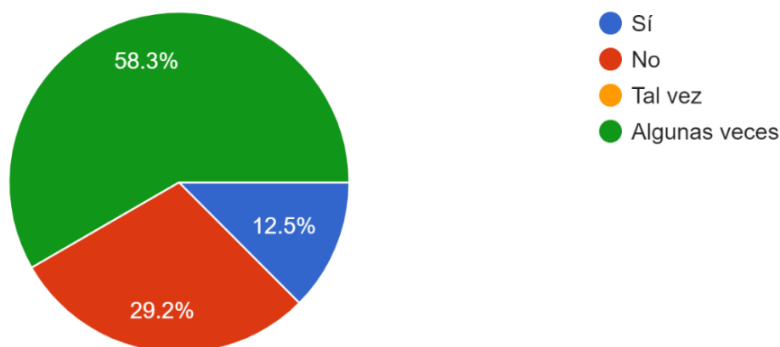


Fuente: elaboración propia.

Cuando se pregunta sobre si se considera que la información llega de forma oportuna (Gráfica 4), se puede analizar que no todo el tiempo la información llega a tiempo a sus destinatarios; para Suárez (1997) cuando la información no se suministra de forma oportuna en una organización puede incidir de forma negativa en la toma de decisiones adecuadas, al momento de trazar las políticas y/o diseñar los procesos de la organización.

Gráfica 6

¿Considera que la información llega de forma oportuna?

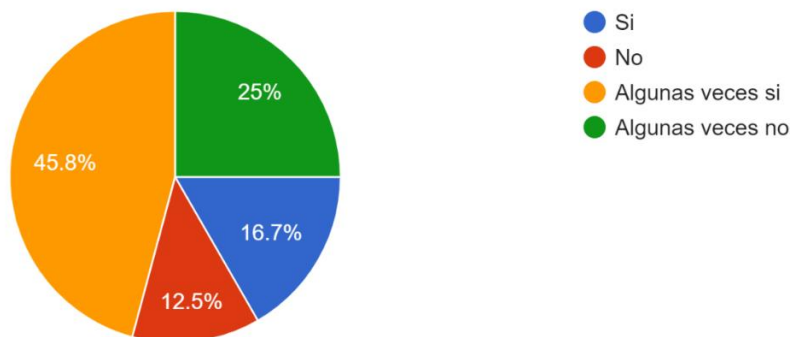


Fuente: elaboración propia.

Al preguntar si la información transmitida es clara y responde al objetivo de lo que se quiere transmitir, un alto porcentaje afirma que la información es clara al momento de ser transmitida, por lo tanto, se presume que tiende a ser fácil de comprender y ser replicada cuando se requiere.

Gráfica 7

¿La información transmitida es clara y responde al objetivo de lo que se quiere comunicar?

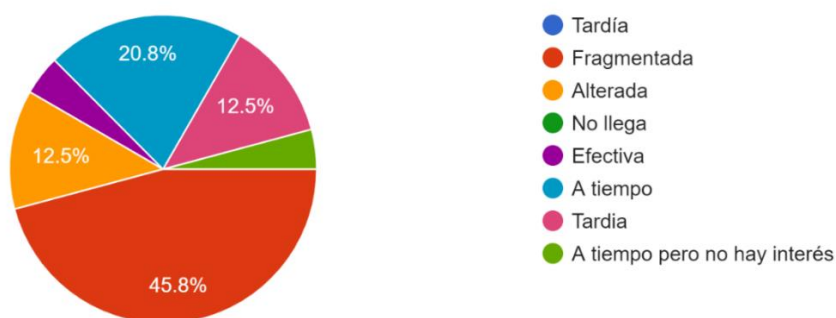


Fuente: elaboración propia.

Sobre la forma en que la información que se suministra desde el colegio hacia los diferentes estamentos llega a sus destinatarios, se puede concluir que los estamentos encuestados consideran que la información llega con frecuencia fragmentada, es decir que no llega completa, afectado entonces la eficacia de la misma. Si se tiene en cuenta la percepción recogida con la pregunta anterior, hay que afirmar que, aunque la información es clara y cumple con lo que se quiere dar a conocer, se fragmenta al momento de ser transmitida y puede perder su propósito.

Gráfica 8

¿Considera que la información que se suministra desde el colegio hacia los diferentes estamentos llega de forma: ¿tardía, fragmentada, alterada, no llega, efectiva, a tiempo, tardía, a tiempo, pero no hay interés?



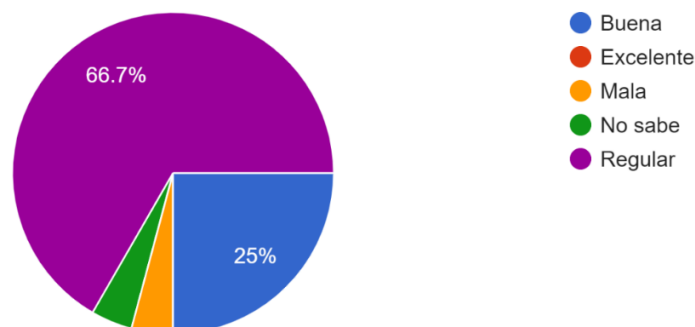
Fuente: elaboración propia.

Cuando se indagó por la percepción sobre la calidad de la comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad del Colegio El Porvenir, los encuestados consideran que la comunicación a nivel institucional es regular entre los diferentes estamentos de la comunidad, lo cual da a pensar que existen elementos que permite que este tipo de comunicación no avance y fluya de forma satisfactoria. Pero, también se debe tener

en cuenta que una buena parte de encuestados considera que la información es clara, lo que ayudaría a explicar la consideración de la cuarta parte que califica como buena la transmisión de información a nivel interno.

Gráfica 9

¿Considera que en el colegio la comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad es: ¿buena, excelente, mala, regular, no sabe?



Fuente: elaboración propia.

Al responder por la manera como la información en el Colegio El Porvenir se transmite es claro que la información es dirigida de forma jerárquica y que pasa de un nivel otro dejando ver que es manejada desde rectoría y desde allí es replicada a los otros estamentos.

Gráfica 10

¿Considera usted que la información en el colegio se transmite de la siguiente manera: rectora – coordinador – docentes – estudiantes/padres de familia; en ocasiones la información llega a los padres sin pasar por los docentes?



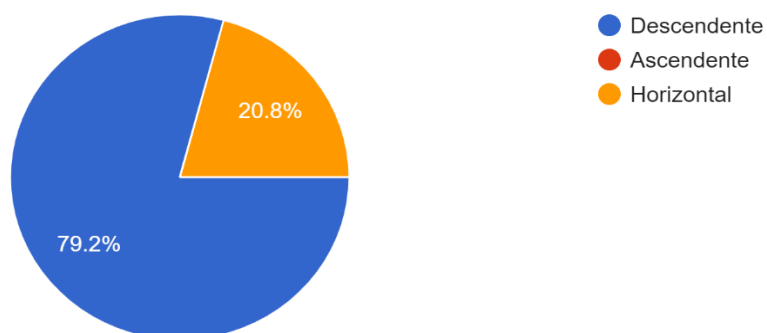
Fuente: elaboración propia.

Al contestar si la comunidad encuestada considera que la comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa presenta rasgos predominantes entre los diferentes tipos de comunicación: ascendente, descendente y horizontal, las personas piensan que es descendente con un 79.2%

lo cual es compatible con la información suministrada en la pregunta anterior que consideran que la comunicación en la actualidad es jerárquica; en este mismo orden de ideas la comunicación descendente es aquella hace referencia a los mensajes, medios y canales emitidos por la alta dirección (secretarios, subsecretarios y otros directivos) y se usan para enviar comunicados de políticas, planes, lineamientos y normas a los empleados o colaboradores (Secretaria de Educación Distrital. 2020).

Gráfica 11

¿Considera usted que la comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa es: descendente, ascendente, horizontal?



Fuente: elaboración propia.

Cuando se pregunta por el tipo de situaciones impiden que haya buena comunicación en el colegio, la comunidad respondió que la actitud de los directivos docentes afecta la calidad, lo cual sugiere que se requiere trabajar con este grupo de personas para analizar las razones que dan lugar a esta percepción y, de este modo, encontrar alternativas estratégicas que contribuyan a hacer más efectivo el proceso de transmisión de información.

Gráfica 12

¿Qué tipo de situaciones impiden que haya buena comunicación en el colegio?

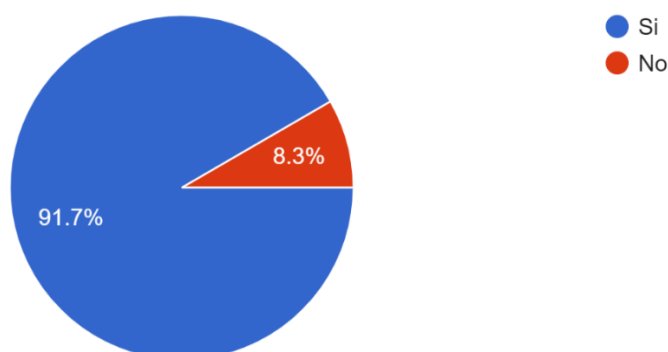


Fuente: elaboración propia.

Al responder si hay comportamientos de las personas que afectan la comunicación, encuestados respondieron que Si 91.7% y No 8.3%, al analizar esta grafica se puede dar a conocer que las personas tienden a afectar la comunicación desde cualquier punto de vista sea este indirecto o directo, estas respuestas ratifican que existen situaciones personales que están afectando las relaciones docentes-directivos y directivos docentes.

Gráfica 13

¿Hay comportamientos de las personas que afectan la comunicación?

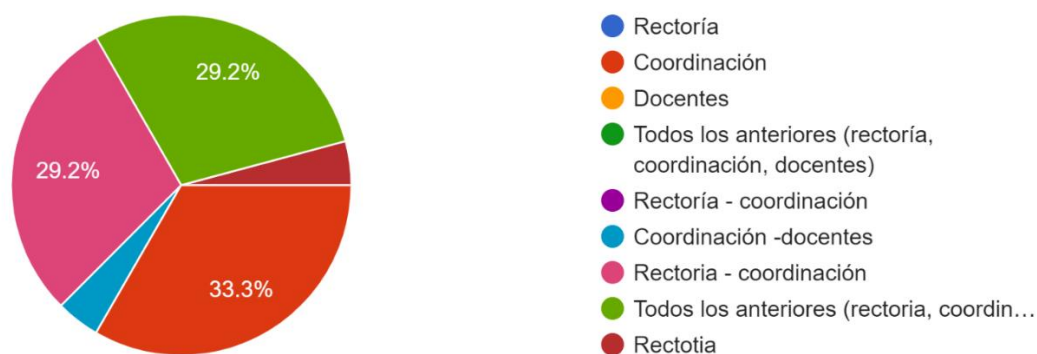


Fuente: elaboración propia

Con relación a qué ente controla los canales de comunicación en el Colegio El Porvenir, los encuestados responden que los canales de comunicación son manejados desde coordinación y rectoría, mostrando nuevamente su forma jerárquica de difundir la información.

Gráfica 14

¿Quién controla los canales de comunicación en la institución?



Fuente: elaboración propia

En síntesis, sobre lo analizado en la encuesta, se concluye:

La comunidad educativa en su mayoría reconoce que, sí hay un sistema de comunicación interna por el cual se da a conocer la información para poder desarrollar las diferentes actividades en el día a día y responder a la réplica cuando se requiere planear y realizar actividades o simplemente mantenerse enterados.

Por su parte, la comunidad reconoce al WhatsApp, los correos electrónicos y las llamadas telefónicas como los medios de comunicación interna más utilizados para transmitir la información, aunque existen otros menos visibles. Sin embargo, los encuestados tienen la percepción sobre que los medios de comunicación en el colegio no son efectivos, es decir son usados, pero muchos no cumplen con el objetivo de una comunicación asertiva y efectiva, y esto es a causa de que no todo el tiempo la información llega a tiempo a sus destinatarios, o sea, que la información se suministra de forma no oportuna interfiriendo negativamente en algunas tomas de decisiones, retrasando organizaciones de actividades entre otras.

Es importante resaltar que la información que se transmite en su mayoría de veces es clara y cumple con los objetivos de lo que se quiere dar a conocer, por lo tanto, tiende a ser fácil de comprender y ser replicada cuando se requiere; pero sin embargo, se considera por parte de la comunidad que la información llega en muchos de los estamentos fragmentada, es decir que no llega completa, afectando entonces la efectividad de la misma, por tanto se puede afirmar que, aunque la información es clara y cumple con lo que se quiere dar a conocer, se fragmenta al momento de ser transmitida.

La información en el Colegio El Porvenir se transmite de la siguiente manera: Rectora-coordinador, coordinador-docentes, docentes estudiantes y/o padres de familia y acudientes, estudiantes - padres de familia y acudientes, esta forma de dirigir o administrar la comunicación es jerárquica por lo que pasa de un nivel otro mostrando la subordinación, dejando ver que la información es manejada desde el ente rectoría y desde allí es replicada a los otros estamentos, mostrando rasgos predeterminados de comunicación descendente, la cual es aquella que hace referencia a los mensajes, medios y canales emitidos por la alta dirección (secretarios, subsecretarios y otros directivos) y se usan para enviar comunicados de políticas, planes, lineamientos y normas a los empleados o colaboradores (Secretaría de Educación Distrital. 2020).

Entonces, la comunicación como proceso interno la consideran los encuestados en términos de regular con algunos elementos que sí funcionan, por lo cual se piensa que existen aspectos que entorpecen una comunicación fluida y de avance continuo, como por ejemplo las actitudes frente a cómo se comunica la información, haciendo referencia a que se afecta por comportamientos personales de quien transmite la información.

5.6.2 Resultados del análisis documental: Documento PEI, agenda escolar y evaluación institucional.

Al realizar un análisis documental del Proyecto Educativo Institucional (PEI) del Colegio El Porvenir de la localidad de Bosa, agenda escolar y la evaluación anual (2022) sugerida por la Secretaría de Educación de Bogotá se encontró que la definición que se les da a los medios de comunicación interna obedece a tomarlos como aquellos instrumentos efectivos que permiten el libre pensamiento y la libre expresión; también son tomados como mecanismos que ayudan a mantener la comunicación interna entre los diferentes estamentos.

Dentro de los documentos revisados y publicados en la comunidad educativa se observan los siguientes medios de comunicación: carteleras, periódico enlace (documento liderado por el equipo de gestión en donde se informan todas las actividades institucionales), agenda escolar (en esta se encuentra consignada una parte de PEI, sistema de evaluación y manual de convivencia y es usada como canal entre padres de familia y docentes para dar a conocer de forma particularizada información del estudiante), mensajes internos, correo electrónico institucional, autorizaciones de entrada y salida de estudiantes y padres de familia y/o acudientes, excusas, comunicaciones de carácter oficial, página web institucional, enlace de familia (herramienta de comunicación entre el colegio y los padres de familia para dar a conocer fechas importantes actividades a realizar y tips de orientación escolar).

Al confrontar con la realidad se encuentra que la página web presenta información sobre el PEI del colegio, pero no se actualiza con frecuencia y es de poca interacción con la comunidad educativa. En cuanto al enlace de familia este no está siendo trabajado por el colegio en 2023, la información de fechas importantes y actividades se realiza a través de circulares o chapolas enviadas a las casas a través de los estudiantes; algunas veces se usan los carteles en la entrada principal de las distintas sedes.

En la revisión de los documentos de evaluación institucional 2022, hay que tener presente que este es un documento que recoge un proceso de recolección sistemática de información, de trabajo colaborativo de los diferentes actores de la comunidad educativa a través de una encuesta. Con esta evaluación se busca una mirada reflexiva y colectiva sobre el logro de sus objetivos y el análisis del desarrollo de las dinámicas relacionadas con la gestión escolar (Guía 34, MEN). En la realización de esta encuesta participaron padres y acudientes, muestra representativa de estudiantes, docentes directivos y administrativos, con esto se busca el diligenciamiento de una matriz de 22 ítems relacionados con la gestión directiva, pedagógica y administrativa institucional.

Dentro de la evaluación institucional la comunicación se encuentra entre las áreas de gestión directiva, relacionada con liderazgo y participación; se encontró con relación al proceso de comunicación interna que se obtuvo una valoración baja en la cual el problema está en que hay necesidad de mejorar los canales de comunicación, crear objetivos claros y establecer procesos de seguimiento, mejora y evaluación

a la gestión, de manera concertada; como objetivo estratégico se plantea crear indicadores para medir el avance de los procesos de gestión de la información y la efectividad de los instrumentos de recopilación de datos; y como acciones de mejora: 1. Crear y socializar los instrumentos para la recopilación de datos. 2. Establecer protocolos claros para recolección y análisis de datos. 3. Crear e implementar mecanismos de seguimiento a la gestión, por parte de la comunidad educativa.

5.6.3 Análisis de la entrevista informal a coordinadores.

Esta entrevista de carácter informal se realizó a coordinadores, en un diálogo corto para conocer y corroborar alguna información que surgió de la encuesta.

En la entrevista, los coordinadores reconocen que sí existe un sistema de comunicación interno en el cual se dan a conocer las diferentes informaciones, necesarias para el funcionamiento del colegio desde la parte operativa y organizativa, así como envió de mensajes a padres de familia, estudiantes, docentes y demás personal de la comunidad educativa.

Al preguntar sobre el uso de los WhatsApp y de las llamadas telefónicas, uno de los coordinadores manifiesta que esa fue una de sus propuestas de tesis cuando realizaba su magister y que le ha dado muy buenos resultados además de que fue algo que se implementó en el tiempo de la virtualidad (en época de pandemia) y que llegó para quedarse, aunque muchos maestros todavía prefieren no usarlo, igual se sigue implementado por su agilidad. En cuanto a las llamadas telefónicas, se siguen utilizando porque así se puede localizar a los maestros y demás personas en la inmediatez y dar y hacer los requerimientos personales pues las instalaciones son muy grandes.

Estos medios de comunicación, el WhatsApp y las llamadas telefónicas, no están incluidos en la agenda escolar ni en el PEI, porque los reconocen como de carácter informal y como el contenido de esos documentos se construye de modo colectivo no fueron tenidos en cuenta.

Para ellos, los coordinadores, la efectividad en la comunicación se da gracias a los grupos de WhatsApp y a las llamadas telefónicas pues permiten enviar información al instante y de forma masiva por medio de los grupos de trabajo, sin restar importancia a los otros medios utilizados como es el caso de los enlaces de gestión y carteleras y el envió de los estudiantes de servicio social, quienes pasan con chapolas informativas que se hacen firmar. Mucha de la información enviada sale del equipo de gestión del colegio y otra es suministrada por la rectora. La información con los docentes es a través de reuniones con ellos cuando se requieren.

Cuando se dialoga sobre si la información es suministrada de forma oportuna los coordinadores coinciden que la información se envía a tiempo, pero que otras veces llega en el instante y toca “de ya para ya”, y simplemente hay que enviarla, se trata de ser muy claro en cuanto a días y fechas y forma de elaborar las cosas para que todo quede claro y no haya mala interpretación de quien recibe la información y sin embargo muchos compañeros docentes manifiestan no darse por enterados o que a ellos no les informaron.

Al preguntar sobre cómo llega la información a los diferentes estamentos la respuesta de los coordinadores es que la información se envía completa por los diferentes canales de comunicación, no consideran que la información llegue fragmentada porque se envía completa y clara, pero que a veces solamente se envía a los jefes de área o con los estudiantes de servicio social porque no da tiempo de hacer reuniones con todos los maestros, y ahí puede estar el cambio de lo que se informa y es difícil verificar si todos tienen la información.

5.7 Análisis de la información.

El procedimiento o técnica utilizada es la triangulación de instrumentos, para lo cual se establece la comparación y confrontación de información proveniente de las encuestas, la revisión de documentos y las entrevistas a coordinadores.

Tabla 1

Categorías de análisis

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	ENCUESTAS	REVISIÓN DE DOCUMENTOS	ENTREVISTA INFORMAL
Existencia de comunicación interna para transferir la información.	La gran mayoría responde que si existe en el colegio un canal de comunicación interna (87.5%).	La agenda institucional para el 2023 en su página 76 muestra los diferentes canales reconocidos de comunicación interna (ver anexo).	Si existe comunicación interna.
Medios de comunicación más utilizados por el Colegio el Porvenir para enviar y difundir la información.	Correo electrónicos y WhatsApp (50%).	Cartelera, periódico enlace, agenda escolar, mensajes internos, correo electrónico institucional, autorizaciones de salida y entrada de estudiantes y la	Se usa el WhatsApp por un trabajo de grado y por su efectividad al instante.

		excusa, (pág. 76 y 77 de la agenda escolar).	
Efectividad de los medios de comunicación.	No son efectivo (58.3%).	Los medios de comunicación interna son instrumentos efectivos que permiten el libre pensamiento y la libre expresión (agenda escolar)	El uso de WhatsApp es efectivo pues permite enviar información al instante y de forma masiva por medio de los grupos de trabajo.
La información llega de forma oportuna.	No siempre la información llega de forma oportuna.		La gran mayoría de la información se envía a tiempo, otras veces llega en el instante y toca de ya para ya.
Como llega la información a los diferentes estamentos.	La información llega de forma fragmentada.		La información se envía de completa por los diferentes canales de comunicación.
La información transmitida es clara y responde al objetivo de lo que se quiere transmitir,	La gran mayoría de la información es clara al momento de ser transmitida.		
Transmisión de la información en el colegio.	Rectora-coordinador, coordinador-docentes- docentes estudiantes y/o padres de familia y acudientes,		Algunas veces la información es transmitida desde coordinación en otros momentos desde

	estudiantes -padres de familia y acudientes, los encuetados afirman que un (70.8%).	rectoría según los requerimientos.
Tipo de comunicación en el colegio en el colegio el porvenir.	Comunicación descendente.	
Situaciones que impiden la comunicación efectiva.	La actitud de los directivos docentes, y los canales para transmitir la información.	

Nota: la información es recogida de apartes de los instrumentos de recolección de datos.

5.8 Análisis general

Es importante manifestar que el Colegio El Porvenir existe un sistema de comunicación interno institucional en el que se da conocer la información planeada desde el día a día y que hace la operatividad dentro del colegio, se puede afirmar que la comunidad educativa lo reconoce y lo maneja y utiliza diferentes medios de comunicación.

La institución educativa utiliza diferentes medios de comunicación entre los cuales se destacan: carteleras, documento enlace, agenda escolar, mensajes internos, correo electrónico institucional, autorizaciones de salida y entrada de estudiantes, la excusa la reunión en sí misma. A nivel, institucional también se usan las chapolas informativas y circulares. La investigación arrojó que dentro del currículo oculto se usan otros canales que para quienes lo administran resultan ser más eficientes que los formalizados y ellos son el WhatsApp, los correos electrónicos y las llamadas telefónicas y son los medios de comunicación interna más utilizados para transmitir la información (la información que se envía por estos medios son actividades a manejar en la inmediatez en el quehacer pedagógico y administrativo del colegio), más sin embargo, haciendo una confrontación con el documento público agenda escolar y manual de convivencia, no se reconoce ni al WhatsApp, ni a las llamadas telefónicas como medios y/o mecanismos de comunicación interna, pero sí son los más utilizados recurrentemente para envió de información.

La percepción del uso de los diferentes medios de comunicación interna es que son poco efectivos, razón por la cual se usan otros canales como el WhatsApp y las llamadas telefónicas como más eficientes y de allí el desuso o poco uso de los medios de comunicación que se plantean como formales dentro de la agenda escolar; aunque el documento enlace, es muy usado desde el equipo de gestión para mantener informado a los docentes, este documento se manifiesta en la agenda escolar como un elemento para informar a las familias pero en el 2022 y lo transcurrido en el 2023 no se ha elaborado.

La información para quien la recibe no llega en muchas ocasiones a tiempo, lo cual hace que la comunidad esté desinformada, la información no es enviada con anterioridad y más bien es suministrada al instante desde el evento de lo que hay que hacer desde el día a día, lo cual deja entrever que se prioriza lo urgente sobre lo importante. Los resultados de la encuesta demuestran que la información suministrada por coordinadores y rector normalmente es clara y contiene los elementos de lo que se quiere dar a conocer, cumple con los objetivos para la cual fue enviada.

Por su parte, esta información, por la forma como se envía, llega de forma fragmentada; existe una comunicación jerárquica, rector-coordinador, coordinador-docente, docente - estudiantes, estudiantes – padres de familia. La información que se suministra desde el colegio hacia los diferentes estamentos llega incompleta o por eventos, afectado entonces su efectividad; aunque la información es clara y cumple con lo que se quiere dar a conocer, como se menciona en el párrafo anterior.

Según lo investigado, el tipo de comunicación en el colegio presenta rasgos de una comunicación descendente, sigue la cadena de mando natural de la institución, la información es transmitida desde rectoría hacia los demás estamentos, comunicación vertical, los comunicados son propios para informar sobre políticas, planes, lineamientos y normas a los empleados o colaboradores.

Los maestros consideran que entre las situaciones que impiden la comunicación efectiva está la actitud de los directivos docentes y los canales para transmitir la información, evidenciando una dificultad en la efectividad de los canales y de la comunicación en sí misma.

6. Propuesta de plan de mejoramiento:

La propuesta de plan de mejoramiento aquí presentada se realiza con base a la Guía 34, emanada por el Ministerio de Educación Nacional, la cual propone los siguientes elementos para su elaboración:

Formulación de objetivos.

Formulación de metas.

Definición de indicadores.

Definición de actividades y de sus responsables.

Elaboración del cronograma de actividades.

Definición de los recursos necesarios para la ejecución del plan de mejoramiento.

Divulgación del plan de mejoramiento a la comunidad educativa.

Para la realización del objetivo se tiene presente el siguiente cuadro que propone identificar el área de gestión a tratar, los factores críticos, la urgencia, la tendencia y el impacto.

Tabla 2

Área de gestión, factores críticos, tendencia e impacto.

Área de gestión	Factores críticos	Urgencia	Tendencia	Impacto
Gestión directiva	Problemas en la comunicación interna del colegio el porvenir: los canales existentes no resultan eficientes.	Se hace apremiante que la institución educativa supere la necesidad, para mejorar las herramientas y canales de comunicación que son necesarias para mantener informados los diferentes estamentos de aspectos vitales	Se mantendrían los retrasos en las entregas de trabajos, roces entre estamentos, difícil forma de interacción, dificultad en conseguir los objetivos propuestos.	Mejoraría la calidad y optimización de procesos en los canales institucionales para transmitir la información, buscando generar un impacto en la gestión administrativa obteniendo resultados eficaces que

de orden laboral, operativo y organizacional.	satisfagan las necesidades de la comunidad educativa.
---	--

Para la determinación de las metas se parte de los objetivos propuestos, pero además se derivan de lo que se quiere alcanzar, como también del tiempo; en este orden de ideas cada objetivo propuesto tiene sus propias metas y cada meta sus indicadores.

Para esta propuesta investigativa, los indicadores son tomados del concepto de la Guía 34 del Ministerio de Educación Nacional, quien los define como aquellos que permiten delimitar los aspectos que serán evaluados, de manera que se pueda medir el grado de éxito o fracaso con respecto a las metas y los objetivos. Los indicadores son descritos para saber qué tanto se va avanzando en la consecución de cada meta propuesta y así poder proponer actividades.

A continuación, se propone el siguiente plan de mejoramiento

Tabla 3*Plan de mejoramiento*

Objetivos	Metas	Indicadores	Actividades	Responsables	Plazo	
					Inicio	Terminación
Fortalecer los canales de comunicación interna ya existentes en el colegio el porvenir.	Para el 2023 promover los distintos canales de comunicación institucional.	Porcentajes de docentes, coordinadores que usan los diferentes canales de comunicación interna de forma institucional.	Diligenciar un registro de uso de los diferentes canales de comunicación provistos por el colegio. Conversar con los diferentes grupos institucionales como reuniones de área, consejos académicos, consejos directivos sobre	Coordinador Comunidad educativa.	10 de agosto.	6 de diciembre.

			la forma de cómo hacer más efectivos los diferentes canales de comunicación institucional.			
Hacer visibles otros canales de comunicación interna para conseguir una comunicación asertiva.	Para el 2024 incluir como canales de comunicación interna el uso de las llamadas telefónicas y el WhatsApp como canales efectivos dentro del horario laboral.	Porcentajes de docentes, coordinadores que usan los diferentes canales de comunicación interna de forma institucional.	Diligenciar un registro de uso de los diferentes canales de comunicación provistos por el colegio.	Coordinador	15 de enero de 2024	10 de abril de 2024
	Socializar para el 2024 los diferentes canales de comunicación interno con los que cuanta y que realmente	Porcentajes de docentes asistentes a la jornada pedagógicas a	Establecer una jornada pedagógica para trabajar en el fortalecimiento	Equipo de gestión		

	se usan dentro de la institución.	nivel institucional.	de los diferentes canales de comunicación ya existentes y los nuevos a implementar.			
Manejar a nivel institucional protocolos para elaboración de circulares, chapolas y demás documentos escritos de información.	Establecer protocolos para el 2023 y 2024 para la realización de circulares, chapolas y demás mensajes informativos escritos.	Números de circulares, y chapolas y demás documentos escritos que cumplen con los requerimientos mínimos sugeridos para la realización de este tipo de documentos.	Registros de envíos de circulares y chapolas. Realizar un documento con las condiciones mínimas que debe contener una circular o chapola.	Docentes Equipo de gestión	25 de noviembre de 2023	25 de enero de 2024

Determinar protocolos para eventos y reuniones que contengan una carga actitudinal y verbal la mayor parte del tiempo para conseguir una información asertiva.	Conseguir una comunicación con elementos de carácter horizontal entre la relación coordinación – docentes y viceversa.	Números de reuniones de carácter presencial por semestres académicos entre docentes, coordinadores, docentes orientadores y otros.	Diligenciar hojas de evaluación de la reunión donde contengan aspectos de protocolos de eventos.	Docentes y coordinadores	25 de noviembre de 2023	25 de enero de 2024 y semana institucional de semana santa y/o junio del 2024
	Describir un protocolo que permita desarrollar reuniones de tipo presencial en donde fluya la cordialidad y la armonía.	Aumento en el porcentaje del uso de protocolos para reuniones de ciclo, de áreas, de grados y asambleas generales.	Diligenciamientos de actas de reuniones.	Docentes		

A continuación, se propone la siguiente matriz de indicadores:

Tabla 4*Indicador 1*

Concepto	Explicación
Nombre del indicador	Porcentajes de docentes, coordinadores que usan los diferentes canales de comunicación interna de forma institucional.
Tipo de indicador	Indicador de resultado
Objetivo	Fortalecer los canales de comunicación interna ya existentes en el colegio el porvenir
Unidad de medida	Porcentaje
Definición de las variables de la formula	Números de docentes, coordinadores, docentes orientadores los canales de comunicación interna. Número total de docentes de coordinadores y docentes orientadores del establecimiento
Formula de calculo	(Número de docentes coordinadores y docentes orientadores que usan los canales de comunicación interna / número total de docentes, coordinadores y docentes orientadores del establecimiento educativo) * 100
Fuentes de los datos para el cálculo del indicador	Registro de uso de los diferentes canales de comunicación provistos por el colegio.
Periodicidad del calculo	Semestral
Responsable	Coordinador

Tabla 5*Indicador 2*

Concepto	Explicación
Nombre del indicador	Porcentajes de docentes, coordinadores que usan los diferentes canales de comunicación interna de forma institucional.
Tipo de indicador	Indicador de resultado
Objetivo	Hacer visibles otros canales de comunicación interna para conseguir una comunicación asertiva.
Unidad de medida	Porcentaje
Definición de las variables de la formula	Números de docentes, coordinadores, docentes orientadores los canales de comunicación interna. Número total de docentes de coordinadores y docentes orientadores del establecimiento
Formula de calculo	$(\text{Número de docentes coordinadores y docentes orientadores que usan los canales de comunicación interna} / \text{número total de docentes, coordinadores y docentes orientadores del establecimiento educativo}) * 100$
Fuentes de los datos para el cálculo del indicador	Registro de uso de los diferentes canales de comunicación provistos por el colegio.
Periodicidad del calculo	Semestral
Responsable	Coordinador

Tabla 6*Indicador 3*

Concepto	Explicación
Nombre del indicador	Porcentajes de docentes asistentes a la jornada pedagógicas a nivel institucional.
Tipo de indicador	Indicador de resultado.
Objetivo	Hacer visibles otros canales de comunicación interna para conseguir una comunicación asertiva.
Unidad de medida	Porcentaje
Definición de las variables de la formula	Números de docentes asistentes a la jornada pedagógica. Número total de docentes de la institución educativa.
Formula de calculo	$(\text{Número de docentes asistentes a la jornada pedagógica} / \text{número total de docentes de la institución educativa}) * 100$
Fuentes de los datos para el cálculo del indicador	Asistencia del día de la jornada pedagógica Acta de la jornada pedagógica.
Periodicidad del calculo	Semestral
Responsable	Equipo de gestión

Tabla 7*Indicador 4*

Concepto	Explicación
Nombre del indicador	Números de circulares, y chapolas y demás documentos escritos que cumplen con los requerimientos mínimos sugeridos para la realización de este tipo de documentos.
Tipo de indicador	Indicador de proceso
Objetivo	Manejar a nivel institucional protocolos para elaboración de circulares, chapolas y demás documentos escritos de información.
Unidad de medida	Porcentaje
Definición de las variables de la formula	Conteo de números de chapolas y circulares enviadas con parámetros. Números total de estudiantes del colegio
Formula de calculo	$(\text{Número de chapolas enviadas con parámetro} / \text{número total de estudiantes}) * 100$
Fuentes de los datos para el cálculo del indicador	Registros de envíos de circulares y chapolas. Registro de fotocopios.
Periodicidad del calculo	Periodos académicos
Responsable	Docentes y equipo de gestión

Tabla 8*Indicador 5*

Concepto	Explicación
Nombre del indicador	Números de reuniones de carácter presencial por semestres académicos entre docentes, coordinadores, docentes orientadores y otros.
Tipo de indicador	Indicador de proceso
Objetivo	Determinar protocolos para eventos y reuniones que contengan una carga actitudinal y verbal la mayor parte del tiempo para conseguir una información asertiva.
Unidad de medida	Porcentaje
Definición de las variables de la formula	Números de reuniones con protocolos. Números de reuniones en total por semestre.
Formula de calculo	$(\text{Número de reuniones con protocolos} / \text{número de reuniones en total por semestres}) * 100$
Fuentes de los datos para el cálculo del indicador	Registro de actas de reuniones. Evaluaciones de reuniones.
Periodicidad del calculo	Semestral
Responsable	Coordinadores

Tabla 9*Indicador 6*

Concepto	Explicación
Nombre del indicador	Aumento en el porcentaje del uso de protocolos para reuniones de ciclo, de áreas, de grados y asambleas generales.
Tipo de indicador	Indicador de proceso
Objetivo	Determinar protocolos para eventos y reuniones que contengan una carga actitudinal y verbal la mayor parte del tiempo para conseguir una información asertiva.
Unidad de medida	Porcentaje
Definición de las variables de la formula	Números de reuniones con protocolos. Números de reuniones en total por semestre.
Formula de calculo	$(\text{Número de reuniones con protocolos} / \text{número de reuniones en total por semestres}) * 100$
Fuentes de los datos para el cálculo del indicador	Registro de actas de reuniones. Evaluaciones de reuniones.
Periodicidad del calculo	Semestral
Responsable	Docentes, coordinadores y docentes orientadores

A continuación, se presenta la matriz de actividades:

Tabla 10*Matriz de actividades*

#	Actividades/Acciones	Evidencias	Responsables	Plazo	
				Inicio	Terminación
1	Creación de formato y/o registro de uso de los diferentes canales de comunicación provistos por el colegio.	Diligenciamiento de formato de registro de uso de canales de comunicación.	Coordinación		
	*Subactividad: aprobación en consejo académico.	Acta de aprobación de consejo Académico.			
2	Conversar con los diferentes grupos institucionales como reuniones de área, consejos académicos, consejos directivos sobre la forma de cómo hacer más efectivos los diferentes canales de comunicación institucional.	Acta de reuniones de área, de ciclo, consejos académicos, consejos directivos.	Comunidad educativa		
			Coordinación		
3	Establecer una jornada pedagógica para trabajar en el fortalecimiento de los diferentes canales de	Acta de la reunión de equipo de gestión.	Equipo de Gestión		

	comunicación ya existentes y los nuevos a implementar.	Documento enlace del colegio.	
4	Realizar un documento con las condiciones mínimas que debe contener una circular o chapola	Documento en sí mismo. Acta de Consejo Directivo.	Equipo de gestión
	*Subactividad: aprobación desde Consejo Directivo u socialización en Consejo Académico.	Acta de socialización de Consejo Académico.	
5	Seguimiento de envíos de circulares y chapolas a los diferentes estamentos.	Registros de envíos de circulares y chapolas.	Docentes
6	Elaboración de protocolo que permita desarrollar reuniones de tipo presencial en donde fluya la cordialidad y la armonía.	Documento en sí mismo. Acta de Consejo Directivo. Acta de socialización de Consejo Académico.	Equipo de gestión
7	Elaboración de evaluación de la reunión donde contengan aspectos de protocolos de eventos.	Diligenciar hojas de evaluación de la reunión donde contengan aspectos de protocolos de eventos.	Diligenciamientos de actas de reuniones.

*Subactividad: aprobación desde
Consejo Directivo u socialización en
Consejo Académico.

**Notas:* las fechas pueden variar y ser sugeridas por el colegio de acuerdo a calendario escolar del tercer periodo del 2023 e inicio del 2024, por directrices de la Secretaría de educación del Distrito y acordadas desde Consejo Académico y Consejo Directivo.

Conclusiones

Teniendo en cuenta que esta investigación tiene un alcance de proponer un plan de mejoramiento que satisfaga la necesidad de generar acciones frente a una problemática que se establece desde una evaluación institucional y que corresponde a problemas relacionados con la comunicación interna de una institución en específica y dentro de ella los canales de comunicación se puede concluir que:

1. Se hace necesario se continuar trabajando con los canales de comunicación interna ya existentes en el Colegio El Porvenir, para fortalecerlos y mejorar la usabilidad en la vida cotidiana del quehacer pedagógico, del quehacer organizacional y directivo de la institución educativa.
2. Vincular aquellos canales de comunicación que son manejados por los miembros de la comunidad educativa y que resultan efectivos a la hora de usarlos, de tal manera, que se oficialicen como medios de comunicación institucional para reconocer su eficacia y efectividad dentro de la armonización comunicacional.
3. Se hace necesario establecer lineamientos y protocolos para la redacción y generación de documentos (por llamarlos de alguna manera) que garanticen una información completa, fácil de comprender, con logos y demás elementos institucionales.
4. Se hace necesario establecer lineamientos y protocolos para reuniones de tipo presencial precedidas por cualquier miembro de la comunidad educativa en la cual se garanticen una armonía entre el emisor y el receptor permitiendo espacios de comunicación armónicos y cordiales, que no sean permeados por actitudes inadecuadas y viciadas por conductas que dificultan la fluidez del acto comunicativo.
5. Generar acciones de apropiación de los protocolos creados por los diferentes estamentos de la comunidad educativa para conseguir efectividad en la comunicación interna institucional.
6. Generar acciones de seguimiento a través de formatos y/o registros de uso de los diferentes canales de comunicación provistos por el colegio para verificar y caracterizar la real rutina de empleo de los medios de comunicación que se están usando y los que se incluirán.

En general, un plan de mejoramiento debe permitir mantener las acciones que son eficientes, generar nuevas acciones, y por ende promover las que son cada vez son más efectivas;

en consecuencias se produce de manera sustancial, un canal de responsabilidades que inician de proponer objetivos que conlleven a metas y estas a su vez a indicadores de seguimiento o de procesos, para luego ejecutar actividades tendientes a optimizar los procesos comunicacionales.

En consecuencia, al finalizar el desarrollo de un plan de mejoramiento se debe evidenciar una estrategia que permita visionar hacia dónde va la institución, que medidas y/o acciones de cambio se deben tomar y como se puede mejorar el rendimiento de la institución a partir de ella, que para en este caso en particular, la propuesta investigativa se ciñe al rendimiento educativo en el área gestión directiva, específicamente en la comunicación interna y dentro de esta la efectividad de los medios de comunicación.

La realización de esta investigación, enmarcada en un plan de mejoramiento conlleva a mejorar (valga la redundancia) los procesos identificados desde situaciones problemas que aquejan a una comunidad desde una realidad evidenciada en un documento como es la evaluación institucional anual, así mismo, se busca con el plan de mejoramiento propuesto, dar pautas para optimizar procedimientos y en consecuencia conseguir el flujo de trabajo de la entidad desde el marco de la comunicación interna.

En este proceso investigativo se logró caracterizar la problemática desde la revisión documental, el uso de una encuesta y una entrevista informal como herramientas de recolección de datos; para identificar y describir cómo funciona la comunicación interna en el Colegio El Porvenir, cuáles son los medios de comunicación utilizados para enviar y transmitir información institucional y cuál es el tipo de comunicación que predomina en las relaciones entre estamentos basados en la comprensión de los procesos comunicativos.

Es importante mencionar que esta propuesta investigativa reafirma desde la investigación acción a través del enfoque cualitativo, que la escuela o la educación en general es un punto de partida para realizar investigaciones no solo desde el ámbito de los aprendizajes o de la enseñanza, si no desde orientaciones administrativas enmarcados en la gerencia educativa, diciendo entonces que es una investigación desde la escuela y para la escuela, dando significado a aquellas expresiones que aseveran que muchas veces los maestros no registramos la cotidianidad como un proceso investigativo.

Siguiendo en esta misma línea, esta propuesta investigativa resulta trascendental y genera un impacto porque permea directamente a los procesos que se dan dentro de la investigación en la escuela, como ya se mencionó anteriormente, por lo tanto, infiere directamente en la gestión educativa, en el área de los procesos comunicacionales y dentro de este la comunicación interna asociados a la efectividad de los medios de comunicación empleados en la escuela para transmitir la información; es por ello que permite registrar de forma sistemática un plan de mejoramiento, mostrando las implicaciones y la forma de aplicarse para llevar seguimientos a través del registro de indicadores.

Sin embargo, es importante hacer énfasis que, aunque el tema de los canales de comunicación dentro de una organización es un tema ya estudiado y con muchos registros; se puede ver que al implementarse o estudiarse en la escuela, desde la educación como un ente organizado y gestor de procesos administrativos, con características particulares, permite generar estrategias y acciones de gestión aplicables a la escuela.

En este sentido, la contribución de esta investigación está sujeta y amarrada a la calidad y optimización de procesos en los canales institucionales para transmitir la información, generando de forma directa o indirecta un impacto en la gestión administrativa obteniendo resultados eficaces y cambios que son significativos en los objetivos estratégicos de la institución.

Esta propuesta investigativa tiene una relevancia social que logra impactar el trabajo organizacional administrativo dentro de una comunidad educativa debido a que propone la implementación de una propuesta ceñida a un plan de mejoramiento que conlleva a la transformación de una realidad en la gestión educativa partiendo de elementos puntuales a la manera de cómo se difunde la información dentro de un plantel educativo en específico; por lo tanto, su relevancia también está bajo la idoneidad de quienes dirigen y acompañan a los investigadores de esta propuesta, quienes laboran en la institución educativa y manejan cargos administrativos o no; convirtiéndose entonces, en un marco de referencia en el repositorio de investigaciones de la Universidad de la Sabana para ampliar el espectro de la investigación acción dado desde un marco educativo a nivel organizacional.

Por otro lado, se puede decir que, en esta investigación se logró dar respuesta a la pregunta de investigación y por ende responder al objetivo propuesto, debido a que se logró trazar un plan de mejoramiento que responde a unas necesidades en específicas de la institución educativa

tomada como objeto de estudio, por lo tanto, a través de los resultados éste plan de mejoramiento se obtuvo una propuesta para saber qué tanto se ha avanzado, cuáles serán a obtener y qué ajustes se requieren a nivel institucional para conseguir la efectividad en los procesos comunicacionales y por ende realizar cambios significativos en los objetivos estratégicos de la institución.

En esta investigación se comparten los lineamientos y marcos teóricos sugeridos desde la Ministerio de Educación Nacional, desde la guía 34 (2020), quienes sugieren que los planes de mejoramiento conllevan al mejoramiento progresivo de las instituciones educativas partiendo de la evaluación institucional, la elaboración del plan de mejoramiento en sí mismo y el seguimiento una vez implementado; es de acotar que el alcance de esta propuesta no llega a la implementación y por tanto al seguimiento. Coincidimos como investigador cuando se afirma que el plan debe mantener una estrecha relación con el PEI, puesto que contribuye a su consolidación, al igual que cuando se contempla los planes de mejoramiento se deben ver estos como un conjunto de medidas establecidas por el equipo directivo, incluyendo al rector, las cuales son determinadas y ejecutas en un período de tiempo para impactar los objetivos estratégicos de las instituciones educativas.

En este orden de ideas, fortalecemos el pensamiento en que, en el sector educacional colombiano, los planes de mejoramientos son justificables y aplicables a las instituciones educativas, sean de carácter privados o públicos, de básica primaria o secundaria, así como también de educación superior (pregrado y posgrado); por lo tanto, un plan de mejoramiento para esta investigación, puede tomarse como aquel conjunto de estrategias articuladas con bases sistematizadas que permiten hacer seguimientos para resolver dificultades encontradas desde un proceso de evaluación interna que abarca las 4 áreas administrativas dentro de la gestión educativa buscando validar o medir los procesos de calidad y optimización dentro de una institución educativa.

Un plan de mejoramiento siempre será una buena herramienta sistematizada que gestiona indicadores de seguimiento a un proceso continuo y particularizado, basado en un contexto que surge de una realidad dentro de un periodo de tiempo determinado.

Recomendaciones

Del resultado de esta investigación se realizan las siguientes recomendaciones para la institución educativa:

1. Implementar el plan de mejoramiento sugerido, teniendo en cuenta los indicadores y actividades sugeridas.
2. Una vez implementado, realizar seguimiento y evaluación de los resultados del plan de mejoramiento teniendo presente los indicadores propuestos.
3. Realizar el cronograma de actividades teniendo en cuenta la planeación anual institucional del colegio, para trabajar de forma articulado la visión y misión del colegio.
4. Realizar planes de mejoramiento, si el colegio así lo requiere, para las otras áreas de gestión, como, gestión académica, gestión administrativa y financiera y gestión de la comunidad.
5. Crear políticas institucionales relacionadas con el buen manejo de la comunicación interna y darlas a conocer a toda la comunidad educativa para que estas sean apropiadas e interiorizadas desde los diferentes estamentos de la institución educativa.
6. Se recomienda que al momento de ingresar un funcionario nuevo a la institución educativa llámese docente o administrativo, se le dé a conocer la carta descriptiva del cargo e información sobre los procesos de comunicación interna y medios utilizados para difundir la información a nivel institucional.

Referencias

Aguirre Fonseca Katherine & Pinchao Salas Alejandra. (2016). Plan de mejora de la comunicación interna del nivel A en Aspaen Gimnasio Iragua. Universidad de la sabana. Tomado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/22847>

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica. España. p. 21

Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Editorial Episteme.

Bailey-Beckett, S; Turner, G. (2020). Triangulación: Cómo y por qué la investigación triangulada puede ayudar al crecimiento de la cuota de mercado y ganancias. Beckett Advisors. http://www.beckettadvisors.com/pdfs/09_may_white_1.pdf

Barreto Mahecha María A. & García Torres Yessika A. (2020). Plan de Mejoramiento en el Proceso de Comunicación Externo en el Colegio Nuestra Señora del Pilar. Universidad de la Sabana Facultad de Educación Especialización en Gerencia Educativa. recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/47646/Plan%20de%20Mejoramiento%20en%20el%20Proceso%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20Extre%C3%B1o%20en%20el%20Colegio%20Nuestra%20Se%C3%B1ora>

Brandolini, A., & González, F. (2009). Comunicación Interna. Conceptos claves de la comunicación interna. La Crujía.

Cely González Margarita M., Contento Betancourt Yineth O. Peña Ruiz David A.(2014). PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN DEL COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO JUAN DEL CORRAL I. E. D. Universidad de la Sabana. Tomado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/12385/Margarita%20Maria%20Cely%20Gonzalez%20%28tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Constitución política. Febrero de 1994. Ley General de Educación. [Ley 115 de 1994]. DO: 41.214.

Costa Joan. (1999). La comunicación en acción, Barcelona, Editorial Paidós, Pág. 81, 82 y 83.

Decreto 1860 de 1994. Gestor normativo. Función pública.

De Fleur, M.L., et al. (1993): *Fundamentals of Human Communication*. Mountain View (CA), Mayfield P.C

Diccionario de la Real Academia de la Lengua. Término la comunicación.

Donolo, Danilo S. (2009). Triangulación: procedimiento incorporado a nuevas metodologías de investigación. *Revista Digital Universitaria*, 10 (8), art. 53.

Elliot, J. (1996). *El Cambio Educativo desde la Investigación-Acción* (Segunda Edición ed.). Madrid: Morata S.L.

Elliot, J. (2000). *La investigación Acción en Educación* (Cuarta Edición ed.). Madrid, España: Morata S.L.

Gordillo Rodríguez Sandra L. (2012). Tesis de Maestría La comunicación entre docentes y directivos: Una propuesta para su cualificación. Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Libre. tomado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/6717/GordilloRodriguez%20SandraLiliana2012.pdf?sequence=1>

Gutiérrez Alonza María I. (2017). PROPUESTA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DEL GRADO 5° DEL COLEGIO INEM SANTIAGO PÉREZ.FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD LIBRE. tomado de:<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11788/TESIS%20CORREGIDA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Mendo, A., y Garay, O. (2005). La comunicación en el contexto deportivo. En A. Hernández Mendo (Coord.) *Psicología del deporte. Fundamentos Vol. I Fundamentos*. (pp. 199-265). Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Ed Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.

Hervás, G. (1998). *Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal*. Madrid: Playor. Pág:13

Hurtado, J. (2008). Guía para la comprensión holística de la ciencia, Unidad III, Capítulo 3, PP. 45 a 65

Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique générale*. París: Minuit

Kemmis, S. y McTaggart, R. (1992). *¿Cómo planificar la investigación-acción?* Editorial Laerles. Barcelona, España.

Kemmis, (1984). *Investigación-acción en ciencias sociales*. Madrid: Notas Universitarias.

Integración social. (2021). DOCUMENTO PRELIMINAR DE NARRATIVA UPZ 86 PORVENIR tomado de: https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/1_entidad/gsi/7_bosa_lectura_de_realidad_des_porvenir.pdf

Lanuez, M. y Fernández, E. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. (CDROM). IPLAC, La Habana, Cuba.

Ley 715 de 2001 Gestor normativo. Función pública.

Ley 1620 del 15 de marzo de 2013. Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos.

Martínez, F. (2002). *El cuestionario: un instrumento para la investigación de las ciencias sociales*. Barcelona.

Ministerio de Educación Nacional – MEN. (2008). Guía 34, para el mejoramiento institucional, de la autoevaluación al plan de mejoramiento. Cargraphics S.A., Bogotá. Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-177745.html?noredirect=1>

Ministerio de Educación Nacional, MEN. (2004). Series Guía 5, Planes de mejoramiento, *¿Y ahora cómo mejoramos?* Bogotá, Colombia.

Ministerio de Educación Nacional – MEN (26 de mayo de 2015) " Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación". [Decreto 1075 de 2015], recuperado de

<http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=62510#2.4.1.4.5.1>

Ministerio de Educación Nacional. (2008). Guía 34: Guía para el mejoramiento institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento. ISBN: 978-958-691-306-5. Pág.: 37-51. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-177745_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2004). PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Analizar, definir, organizar. periódico Al tablero. Publicación N°26, ENERO-FEBRERO 2004. Tomado de: <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-87254.html>

Nilso J. (2016). El Fortalecimiento de la Comunicación entre Directivos y Docentes Mediante la Implementación de una Página Web Enlazada con la Red Facebook, en la Institución Educativa Ateneo del Municipio de Pradera, Valle del Cauca. Especialización en Informática y Multimedia en Educación. Fundación Universitaria Los Libertadores. Recuperado de (<https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/942/N%C3%BA%C3%B1ezCastilloAlbaRoc%C3%ADo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>)

Osgood, C.E., (1961). Some Terms and Associated Measures for Talking About Communication Urbana, Illinois: Institute for Communication Research, p. 48.

Portal de Red Académica. (2022). tomado de:<https://www.redacademica.edu.co/colegios/colegio-el-porvenir-ied>

PEI El Colegio Porvenir I.E.D orientado hacia un proyecto de desarrollo humano. 2022. Tomado de: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9277/Anexos/A_PEI/2_DOCUMENTO%20PEI%20REFORMA_OCT%202009.pdf

Possi- Landi Ferruco. (1968). EL Lenguaje Como Trabajo y Como Mercado. Monte Ávila Editores. Recuperado de: <https://seminarioeuraca.files.wordpress.com/2016/05/cap1-lenguaje-como-trabajo-y-mercado-rossilandi.pdf>

Pozner, P. (2000). Competencias para la profesionalización de la gestión escolar, Módulo 2, Gestión educativa estratégica. Buenos Aires, IIPE. Recuperado de https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/modulo02_0.pdf

Robbins, V. K. (1996). Exploring the texture of texts: A guide to socio-rhetorical interpretations. Harrisburg, PA: Trinity Press International.

Ruales Arboleda Adriana M., Núñez Castillo Alba R., Ruiz Arboleda Lida I. Betancourt Portilla

Ruiz Olaguénaga, J.I. 1996. Metodología de la investigación cualitativa. Pág. 51

Secretaria de Educación Distrital. (2020). Lineamientos de Comunicación. secretaria de educación. Tomado

de:https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/PV%20Lineamientos%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20OACP%20.pdf

Secretaría de Educación Distrital. (2020). Política institucional. Pág.: 4). Tomado de: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/PV%20Política%20institucional%202020%20.pdf

Serrano, S. (1992). La Semiótica. Una introducción a la teoría de los signos. Barcelona: Montesinos. Cuarta reimpresión (primera edición, 1981).

Sistema de evaluación institucional de los estudiantes. Decreto número 1290 de 2009

Suárez Zarabozo E (1997). La enseñanza posgraduada y los cambios en los modelos mentales de los profesionales de la información. Un enfoque de la reingeniería de procesos. Ciencia de la Información.

Tamayo y Tamayo, M. (2008). El Proceso de la Investigación Científica. 4R edición. México: Editorial Limusa.

Van Riel Cees. (1997). Comunicación Corporativa. Madrid, España: Editorial Prentice-Hall. Pág. 2

Anexos

Anexo A.

Caracterización institucional.

◆ Agenda Escolar 2022	
CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	Colegio El Porvenir IED
PEI	Diálogo de saberes para el desarrollo de talentos con proyección de comunidad
Nit	830052690-6
Calendario	A
Carácter	Mixto-Oficial
Jornadas	Mañana y tarde
Nivel Educativo	Preescolar, Básica primaria y Bachiller técnico
Resoluciones	Aprobado Según Resolución 2541 /28-08-2002, Grados 0° a 11° Resolución Articulación: 730 /25-03-2009 y 07-0387 /25-07-2011
DANE	21110200240
Email:	cedelporvenir7@educacionbogota.edu.co
Teléfonos	784 5235 - 784 5372 - 783 7165
Página web	www.redacademica.edu.co/colegios www.colegioelporvenir.edu.co
Sede A.	
Dirección	Calle 51 Sur N° 91 D - 56
Celular	3002072589
Sede B	
Dirección	Calle 58 Sur N° 104 A 50
Celular	3057922766

Anexo B.

Encuesta a docentes, coordinadores, docentes orientadores

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ENCUESTA - INVESTIGADOR: RENÉ ALBERTO JIMÉNEZ CANTILLO

Lea atentamente y responda con sinceridad las diferentes cuestionamientos o situaciones. Tener presente que el objeto de esta encuesta es conocer aspectos y dinámicas institucionales relacionadas con la forma como se lleva a cabo la comunicación interna en el Colegio el Porvenir IED. Sus respuestas serán utilizadas para conocer una parte de las percepciones de la comunidad educativa y del estamento al cual pertenece. La encuesta tomará un tiempo de cinco (5) minutos y sus respuestas son confidenciales.

jimenezrene44@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA



Universidad de
La Sabana

¿El Colegio el Porvenir cuenta con un sistema de comunicación interna para transferir la información? *

- Sí
- No
- No se

De los siguientes medios de comunicación, seleccione o marque uno o varios, los medios de comunicación utilizados por el Colegio el Porvenir para enviar y difundir la información: *

- Teléfono
- Fax
- Correos directos
- Correo electrónico
- WhatsApp
- Chat
- Mensajes de textos
- Imágenes
- Redes computarizadas internas de las organizaciones
- Redes sociales
- Teleconferencia

¿Considera que los medios de comunicación utilizados en el colegio son efectivos? *

- Sí
- No
- Otros: _____

¿Considera que la información llega de forma oportuna? *

- Sí
- No
- Tal vez
- Algunas veces

¿La información transmitida es clara y responde al objetivo de lo que se quiere transmitir? *

- Sí
- No
- Algunas veces sí
- Algunas veces no

Considera que la información que se suministra desde el colegio hacia los diferentes estamentos llega de forma *

- Tardía
- Fragmentada
- Alterada
- No llega
- Efectiva
- A tiempo
- Otros: _____

Considera que en el Colegio el Porvenir, la comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad es *

- Buena
- Excelente
- Mala
- No sabe
- Regular

Considera usted que la información en el Colegio el Porvenir se transmite de la siguiente manera: Rectora-coordinador, coordinador-docentes- docentes estudiantes y/o padres de familia y acudientes, estudiantes -padres de familia y acudientes. *

Si

No

Otros: _____

Para responder esta pregunta favor tener presente la siguiente información: *

Comunicación Descendente: hace referencia a los mensajes, medios y canales emitidos por la alta dirección (secretarios, subsecretarios y otros directivos) y se usan para enviar comunicados de políticas, planes, lineamientos y normas a los empleados o colaboradores

Comunicación Ascendente: hace referencia a aquella información emitida por los mensajes, medios y canales que son enviados desde los empleados o subalternos hacia la Alta Dirección (Secretaría, Subsecretarios y otros Directivos).

Comunicación Horizontal: busca el intercambio comunicacional entre empleados pares, o de rangos iguales o similares, teniendo en cuenta que trabajen en la misma unidad o en distintas dependencias

Considera usted la comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa es:

Descendente

Ascendente

Horizontal

¿Qué tipo de situaciones impiden que haya buena comunicación en el colegio?

La actitud de los docentes

La actitud de los directivos docentes

Los canales utilizados para transmitir la información

Los medios de comunicación utilizados

Hay una comunicación efectiva y eficaz entre los distintos estamentos institucionales

Otros: _____

¿Hay comportamientos de las personas que afectan la comunicación?

Si

No

¿Quién controla estos canales de comunicación en el colegio?

- Rectoría
- Coordinación
- Docentes
- Todos los anteriores (rectoría, coordinación, docentes)
- Rectoría - coordinación
- Coordinación -docentes

Enviar

Borrar formulario

Anexo C.

Agenda escolar. Medios de comunicación interna (pág. 76 y 77).

CAPÍTULO XI. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

38 **ARTÍCULO 38. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Los medios de comunicación interna son los instrumentos efectivos que permiten el libre pensamiento y la libre expresión; también son los mecanismos que ayudan a mantener la comunicación interna entre los diferentes estamentos.

A nivel institucional funcionan los siguientes medios de comunicación:

- a. **CARTELERAS.** Funcionan en Sala de profesores y Coordinación. Contendrán información emanada de los diferentes estamentos de la Comunidad educativa como: Resoluciones Rectorales, Circulares de Coordinación, Acuerdos de Consejos y Comités, Información sobre Cursos de Actualización y Formación.
- b. **PERIÓDICO ENLACE.** Es un instrumento de todos los docentes, liderado por el Equipo de Gestión, que aparece regularmente con información sobre el desarrollo de todas las actividades institucionales.
- c. **AGENDA ESCOLAR:** Usada por los padres de familia y/o docentes para mantener una comunicación efectiva mediante la cual los padres de familia podrán informar lo referente a las excusas e inasistencias de sus hijos e informarse diariamente acerca de las actividades académicas y/o convivenciales del estudiante o de la institución.
- d. **MENSAJES INTERNOS.** Son escritos que contienen información para uno, varios o todos los Docentes de la Institución y son enviados por Rectoría, Orientación, Coordinación o el/la Docente que lo requiera.
- e. **CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL:** Medio de comunicación utilizado por Rectoría, Coordinación, Equipo Docente

Agenda Escolar 2022

y estudiantes para información de carácter institucional

- f. **AUTORIZACIONES DE SALIDA Y ENTRADA A LOS ESTUDIANTES.** Son determinados por Coordinación según estudio de la situación. El (la) estudiante la presenta en portería y/o el salón, según corresponda, para su respectivo ingreso o salida según citación o situación analizada.
- g. **EXCUSA.** Es el documento escrito diligenciado por Coordinación, cuando el Padre de familia ha enviado la respectiva excusa en el caso de que el estudiante falte un día; también cuando el Padre de familia se hace presente por la inasistencia presentando la incapacidad médica o justificando las razones de su ausencia.
- h. **COMUNICACIONES DE CARÁCTER OFICIAL:** Se harán teniendo en cuenta el protocolo establecido según el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011
- i. **ENLACE FAMILIA:** Es una herramienta de comunicación entre el colegio y los padres de familia, en el que se socializarán fechas importantes, actividades a realizar y tips de orientación escolar.
- j. **PÁGINA WEB INSTITUCIONAL:** Es un medio de información y comunicación de los programas y proyectos institucionales.

Anexo D.

Informe final matriz autoevaluación institucional.

102000243 - COLEGIO EL PORVENIR (IED)

Informe Final Matriz Autoevaluación 2023

Gestión	Aspecto analizado	Criterios de calidad	Valoración final	Problemas priorizados		
				Problema	Objetivo estratégico	Acciones de mejora
1. GESTIÓN DIRECTIVA	5. Gestión de la información y del conocimiento	El colegio integra diversas fuentes de información, y cuenta con indicadores que le permiten hacer seguimiento al avance de los procesos de gestión, como insumo para la toma de decisiones y el seguimiento conjunto por la comunidad educativa.	Valoración final: 1.44 (36.00) Escala: PERTINENCIA Subescala: Inicial	Problema 1: Mejorar los canales de comunicación Crear objetivos claros y establecer procesos de seguimiento, mejora y evaluación a la gestión manera concertada	Crear indicadores para medir el avance de los procesos de gestión de la información y la efectividad de los instrumentos de recopilación de datos.	Problema 1: - Crear y socializar los instrumentos para recopilación de datos - Establecer protocolos claros para el análisis de datos - Crear e implementar mecanismos de seguimiento a la gestión, por parte de la comunidad educativa
1. GESTIÓN DIRECTIVA	6. Gobierno escolar y participación	El colegio favorece la participación y la toma de decisiones, convocando de manera genuina a los actores de la comunidad educativa, para la proyección institucional y el correspondiente seguimiento dentro de sus competencias.	Valoración final: 1.88 (47.11) Escala: PERTINENCIA Subescala: Alta	Problema 1: Generar mecanismos efectivos de participación que generen una verdadera visión compartida de institución y una construcción compartida que involucre a todos los actores de la comunidad educativa	Fortalecer la participación y toma de decisiones en conjunto con los representantes de la comunidad educativa.	Problema 1: - Hacer convocatoria efectiva de órganos de representación. - Fortalecer la idoneidad en el proceso de selección - Hacer seguimiento efectivo a las acciones de los órganos de representación
		El colegio valora el liderazgo que se ejerce desde las diferentes instancias de la comunidad educativa con el fin				

Anexo E.

Entrevista informal coordinación.

Entrevistador: Disculpa, me podrías colaborar con unas preguntitas rápidas sobre la comunicación en el colegio, no te demoro nada.

Coordinadora: si vale, dale, pregunta...

1. ¿Cree que en el colegio hay un sistema de comunicación interna para difundir la información?

“Si existe comunicación interna, de hecho, en la agenda está publicado, no te podría en que página exacta en estos momentos, pero ahí está escrita, de igual manera lo usamos a diario; pero consúltalo”.

2. ¿Por qué usa el WhatsApp para enviarle información a sus profesores?

“Yo uso el WhatsApp por un trabajo de grado y por su efectividad al instante, al igual tú te imaginas yo recorriendo el colegio para conseguir un docente, son tres pisos y por cada piso 9 salones de clases, y como haría cuando tengo que enviar información a todos los maestros, cuando no hay espacios de reunirnos y a veces esta información es de ya para ya. El uso de WhatsApp es efectivo pues permite enviar información al instante y de forma masiva por medio de los grupos de trabajo”. El WhatsApp se usó mucho durante la virtualidad en época de pandemia y fue muy bueno porque por este medio me comunicaba con la mayoría de los maestros y desde entonces lo uso y llego para quedarse; aunque muchos maestros en reuniones prefieren no usarlo, pero igual... se sigue implementado por su agilidad. Un WhatsApp bien implementado da muy buenos resultados. En cuanto a las llamadas telefónica se puede localizar a los maestros y demás personas en la inmediatez y dar y hacer los requerimientos personales pues las instalaciones son muy grandes y se puede ubicar de forma rápida.

3. ¿Por qué no usa los otros canales de comunicación con los que cuenta la institución?

“Porque no son efectivos, se domaría uno mucho y hay otras cosas que realizar y el WhatsApp lo hace lo mismo y hasta más rápido”.

4. ¿Tu envías la información de forma oportuna a tus compañeros de trabajo?

“La gran mayoría de la información se envía a tiempo, otras veces llega en el instante y toca de ya para ya. Pero si, eso depende de la urgencia, pero sí. Heee...”

“La información se envía de completa por los diferentes canales de comunicación, se envía lo que solicita la rectora o información que necesito para informes, y sin embargo muchos compañeros docentes manifiestan no darse por enterados o que a ellos no les informaron, a veces solamente se envía a los jefes de área o con los estudiantes de servicios social porque no da tiempo de hacer reuniones con todos los maestros y ahí puede estar el cambio de lo que se informa y difícil verificar si todos tienen la información.”.

5. ¿Cómo crees que es transmitida la información en el colegio?

“Heee... Algunas veces la información es transmitida desde coordinación en otros momentos como docentes, padres de familia, hasta con los vigilantes me toca hablar en el colegio, pero otras veces es desde rectoría o desde el equipo de gestión cuando tenemos que escribir el documento enlace, pero generalmente la rectora me escribe y yo envié la solicitud”.

Entrevistador: muchas gracias por los minutos...