

La Comunicación Organizacional en el Centro de Educación Inicial “Ana Ligia Salas de Ramírez”

Chaparro Roder, Yamile

yamilet1201@hotmail.com

Finalizado: 20 – 04 – 2015/ Revisado 19 – 05 – 2015/ Aprobado 28 – 07 – 2015

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la comunicación organizacional que se genera entre el personal docente del Centro de Educación Inicial “Ana Ligia Salas de Ramírez”. Trabajo enmarcado en el paradigma cuantitativo, la población quedó integrada por 16 docentes del referido plantel. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta mediante un instrumento denominado cuestionario el cual fue sometido a una validez de contenido mediante el juicio de expertos y para alcanzar su confiabilidad, se desarrolló una prueba piloto, cuyos resultados se procesaron con el coeficiente Alpha de Cronbach, alcanzando un valor de 0.90. Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, calculándose frecuencias absolutas y relativas. Se concluye, que la comunicación organizacional en los docentes, juega un rol de gran valor; no obstante, prevalece una comunicación de carácter jerárquico que se despliega de arriba hacia abajo.

Descriptores: comunicación organizacional, habilidades comunicativas, educación inicial

ABSTRACT

The research aims at the determination of the Organizational Communication that is generated among the Teachers Staff of the Centro de Educación Inicial “Ana Ligia Salas de Ramirez”. A work framed on a quantitative paradigm, the subjects were 16 teachers of the aforementioned School. For the collection of data was implemented the survey technique through an instrument called questionnaire, which was subjected to a content validity with the judgment of experts. In order to achieve reliability a pilot experiment was taken place, processing the results with the Cronbach's alpha test, obtaining a score of 0.90. For data analysis, descriptive statistics were used, calculating absolute and relative frequencies. It concludes that the Organizational Communication among teachers plays an important role prevailing, however, a communication of hierarchic character that unfolds from the top downwards.

Key Words: organizacional communication, communication skills, start-up education.

Planteamiento del Problema

El trabajo comunicativo se fundamenta en el accionar de estrategias de relacionamiento, en el cual confluyen diferentes elementos que alinean la comunicación como una estructura organizacional dinámica, directiva y de gestión, mecanismos que van desde el manejo integral de la información, hasta la reputación de la institución mediante acciones comunicacionales. En relación con la comunicación organizacional, se destaca la opinión de Andrade (2012), al definirla como: "El conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos a través de muchas maneras y utilizando una amplia variedad de canales" (p.15).

Está implícito en la cita, que la comunicación organizacional viene a ser el conjunto de actividades y técnicas encaminadas a facilitar el flujo de mensajes que se dan entre los integrantes de la organización, o entre la empresa y su medio al influir en las opiniones, actuaciones y actitudes de las personas internas y externas de la organización, todo ello con la intención de que esta última alcance sus objetivos. Estas actividades, deben partir de la indagación porque a través de ellas se conocen las necesidades, los problemas y las áreas de oportunidad en materia de comunicación.

Bajo esta perspectiva, en las organizaciones educativas prevalece la necesidad de generar espacios para la comunicación como un eje fundamental que guíe en torno a la dinámica estructural para inscribir todos sus procesos gerenciales, administrativos; así como sus diferentes docentes, colaboradores en una permanente interacción estructurada e integral que permita de manera productiva alcanzar sus objetivos en materia de formación integral. Pues bien, mediante este proceso se reconoce al otro, al tomarlo en cuenta de forma activa, intercambiando roles, funciones, que generan la cooperación, la comprensión y la empatía; al respecto, Palacios y Coll (2011), coinciden: "La escuela constituye un ecosistema comunicacional,

un conjunto de relaciones, acciones y condiciones que se involucran recíprocamente envolviendo a todos sus protagonistas en una fuerza comunicativa, capaz de influenciar no sólo a los destinatarios, a la comunidad en general” (p. 77).

Se desprende de la cita, que las instituciones educativas por su naturaleza activa viene a ser un ente comunicacional integrado por un conjunto de relaciones, actuaciones y condiciones que se envuelven mutuamente mediante una fuerza comunicativa; es ineludible que los docentes aprendan a convivir con sus semejantes, son necesarias actuaciones cargadas de altruismo, acompañadas con saber escuchar y sobre todo conversar. En este sentido, la comunicación es un elemento primordial para desarrollar relaciones interpersonales entre los actores educativos; en efecto, uno de los argumentos de la información positiva es atender el contenido del mensaje, aquí se trata de prestar atención a la emoción que hay debajo del recado del interlocutor; asimismo, las palabras que emplean los educadores, los gestos, dónde pone el énfasis a los términos; por tanto, se tiene que estar totalmente conectado.

De allí pues que, el comportamiento del docente se basa en la comunicación que se genere en el contexto escolar; desde esta perspectiva, la misma está vinculada a la vida institucional en todos los aspectos que se manifiestan en las relaciones interpersonales, combinadas a la cultura, los valores de los protagonistas educativos que involucran la definición de situaciones y la construcción de significados según las percepciones personales, los sentimientos y las subjetividades. Al mismo tiempo, al docente le corresponde llevarse bien con las distintas personas que hacen vida activa en el plantel, sin tener ningún tipo de problemas, capaz de comprender las dificultades de los demás que lo hacen ser un profesor único. En ese sentido, Cabezas (2009), recalca: “en las relaciones interpersonales la

comunicación juega un papel primordial en el desarrollo integral de las personas, porque a través de ella los individuos obtienen importantes refuerzos sociales del entorno inmediato que favorece su adaptación al mismo" (p. 163).

Siendo las cosas así, la comunicación organizacional asume una importancia significativa dentro de las instituciones educativas; sin embargo, al carecer de ésta, entre los docentes que integran la organización escolar se genera diversidad de problemas que finalizan en conflictos, los cuales entorpecen la eficiencia del plantel. Esto conlleva a unas relaciones interpersonales que se desarrollan sobre rumores, supuestos que desvirtúan todo intento de comunicación; de este modo, se cae a un eterno monólogo, improductivo o a un activismo inútil. De manera que, el docente debe ser capaz de interpretar y responder a la conducta comunicativa de los otros compañeros, manifestar un verdadero interés por ayudar a sus semejantes a satisfacer la necesidad de inclusión social y autoafirmación personal; si bien es cierto, un buen escuchador es una de las cualidades convivenciales si se quiere lograr favorables relaciones interpersonales.

En efecto, toda comunicación organizacional crea resultados en los demás actores; de hecho, los docentes como principales protagonistas son responsables de lo que sienten, piensan, expresan o hacen y de la consecuencia que esto tiene sobre los compañeros de trabajo, aunque si el efecto que esta genera en el educador no es el que desea, tiene que revisar la forma cómo se expresa; de allí que, es oportuno destacar la opinión de Saldrigas (2011), al afirmar:

El desconocer las necesidades del otro o no saber leer a sus compañeros, va deteriorando paulatinamente la comunicación organizacional, y el grupo pierde fuerza al convertirse en presa fácil de agentes desestabilizadores que lo llevan a situaciones de conflicto y baja productividad. (p.114)

La cita es clara, al precisar que la comunicación organizacional en un determinado plantel educativo, se puede ir debilitando si los docentes no son capaces de leer las necesidades de sus compañeros de trabajo; por lo tanto, el educador es un ser social que requiere del grupo para su subsistencia; de modo que, el poco flujo de información, afecta el bienestar de los educadores o la imagen misma de la institución. Es evidente, que responder a los retos de cada centro de formación, no es tarea exclusiva de quien gestiona la comunicación, sino un trabajo interdisciplinario, de equipo, bien articulado y fusionado llevado a cabo por todos los que están implicados en el quehacer pedagógico. Por consiguiente, la gestión de la comunicación quedará orientada desde una clara intencionalidad educativa, a la planeación, ejecución y evaluación de actividades dirigidas a mantener entornos comunicacionales. Sin embargo, Bonilla (2010), señala: "Las escuelas se caracterizan porque sus docentes tienden a enjuiciar el contenido de la comunicación, falta de discernimiento al decir las cosas, canales de comunicación mal aprovechados, que obstruyen la dinámica de las relaciones interpersonales". (p.97)

Esta realidad es observada con marcada frecuencia en los docentes de los diferentes subsistemas de educación existentes en el país; de allí que, se pueden apreciar situaciones similares de desencuentro, falta de entendimiento entre los grupos de educadores, desaprovechamiento de diferentes canales de comunicación, debilidad en las relaciones interpersonales. De modo que, a los educadores les corresponde propiciar información y comprensión necesaria para que sus compañeros puedan desempeñar sus proyectos pedagógicos, tareas académicas con mayor posibilidad; al mismo tiempo, en un plano en que se incentiven la cooperación con sus respectivos ingredientes de franqueza, confianza y respeto mutuo.

Este caso, se puede apreciar de forma muy específica los docentes que laboran en el Centro de Educación Inicial "Ana Ligia Salas de Ramírez", localizado en el Barrio el Rio, parroquia San Sebastián, municipio San Cristóbal del estado Táchira, al apreciarse una comunicación organizacional perfilada por la falta de espacios para promover el diálogo operativo, la tolerancia, el respeto, la cooperación, la convivencia a nivel de educadores. Asimismo, la actitud pesimista para atender datos complejos o difíciles; la ausencia de habilidades de comunicación afecta la información descendente y ascendente en el plantel, provocando deficiencias como el hecho de que los profesores desconozcan los objetivos de los proyectos existentes.

Aunado a ello, la falencia comunicacional afecta internamente a los principales actores educativos, porque el estilo de información adoptado no es el más apropiado al incidir significativamente en el comportamiento organizacional; de aquí que, se desprende un clima laboral desfavorable que consolidan los conflictos comunicacionales como uno de los factores limitantes de unas buenas relaciones interpersonales que pueden acarrear a la insatisfacción de los miembros de la institución, quienes sedientos de información, terminan desatando tales problemas llevando a viabilizar la comunicación totalmente distorsionada.

Cabe agregar que los docentes del referido centro de Educación Inicial, trabajan bajo el enfoque tradicional; es decir, desarrollan los proyectos de aprendizaje, donde cada uno de ellos se orienta a sus objetivos planteados en su espacio enseñanza. En este marco, la comunicación organizacional, se ve débil y con tendencia a no ser efectiva, debido al trabajo aislado de cada educador. Por consiguiente, no se provee mecanismos sólidos para el fortalecimiento de los equipos de trabajo, los cuales no logran desarrollar sus funciones de una manera eficaz.

La situación problemática descrita tiene sus causas en habilidades comunicativas deterioradas, el temor que socava la comunicación en un ambiente escolar donde todo mensaje es visto con escepticismo, rivalidad por oportunidades de ascenso, foco de atención al momento de conversar, actitudes negativas, estrés laboral que se vive en estos tiempos acelerados, prejuicios existentes, carencia de competencias comunicativas, clima laboral desfavorable, resistencia al cambio.

Dadas las condiciones que anteceden, surge la interrogante ¿Cómo es la comunicación organizacional entre el personal docente del Centro de Educación Inicial “Ana Ligia Salas de Ramírez”?, a partir de la cual se formula el siguiente objetivo para esta investigación: Determinar la comunicación organizacional que se genera entre el personal docente objeto de estudio.

Comunicación Organizacional

Las organizaciones educativas requieren mantenerse actualizadas, innovando en sus espacios al ofrecer un servicio de enseñanza de calidad, lo cual le permita ser reconocida por el contexto sociocultural al cual pertenece y de esta forma cumplir con las demandas actuales; para ello, es necesario darle el valor que realmente demanda la comunicación que le permita obtener los objetivos institucionales y ser competitivas en relación a las demás instituciones. Si bien es cierto, la comunicación organizacional se presenta como una alternativa o herramienta clave que aporta al desempeño laboral en los espacios de enseñanza, dando lugar a la transmisión de saberes, ideas, proyectos, programas, valores, para identificar los requerimientos de la misma. Ahora bien, mediante la comunicación organizacional se llega al conocimiento de los recursos humanos, a la productividad de las propuestas y a la actuación proactiva de cada uno de los docentes. Al respecto, Fernández (2012), la define como: “El conjunto total

de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio". (p.75)

Es evidente, que la comunicación organizacional viene a ser el conjunto de mensajes, ideas, información que intercambian los docentes de un plantel; la relevancia de ella radica en que ésta se encuentra presente en toda actividad académica y por ser el proceso que involucra a los distintos miembros; de ahí que, todas las funciones de planificación, organización, evaluación, dirección, y control sólo cobran vida a través de la comunicación organizacional; de hecho, el personal directivo junto a los docentes son los responsables de que esta sea bien implementada; por esta razón, se deben operacionalizar acciones comunicativas que permitan contrarrestar las diferentes barreras que interfieren en la misma.

Se plantea que la comunicación organizacional, constituye una herramienta que debe estar presente en los planteles educativos para establecer intercambio de información entre los educadores, coordinaciones, subdirecciones, dirección; porque, mediante este instrumento se pueden tomar decisiones en relación a las actividades pedagógicas a desempeñar; sumado, a las metas del personal. Asimismo, forma parte de la cultura o de sus normas, motivado a los códigos internos latentes en su forma de gestión organizativa. Ahora bien, Goldhaber (2012), plantea que en la comunicación organizacional prevalece "un flujo de informaciones internas, ascendentes, descendentes y cruzadas que se dan dentro de una organización escolar, para establecer relaciones entre los distintos actores que conforman la misma". (p. 171). En tal sentido, cuando los educadores se comunican puertas adentro, las relaciones de trabajo académico se desenvuelve en un ambiente de sinceridad, amistad, compañerismo, escucha activa y la circulación de la información fluye de la mejor manera.

De manera que, la comunicación organizacional como recurso primordial para el desarrollo de las relaciones interpersonales, le incumbe ser una herramienta clave para lograr sinergia, orientada a los protagonistas del quehacer pedagógico, porque a través de ella, también se puede dar a conocer los proyectos que vienen desarrollando los docentes, el despliegue de la cultura del plantel, permitiendo así enriquecer la calidad de trabajo. Por su parte, Pérez (2009), argumenta: "La comunicación es una pieza fundamental dentro de la organización escolar, porque a través de ella se gestiona internamente la escuela, para lograr la calidad y la transparencia de sus funciones". (p. 114).

En todo plantel educativo, es fundamental que se comuniquen las políticas, proyectos, planes, lineamientos, acciones académicas, en el contexto socio cultural, que encierra a la escuela, para que la misma, se presente como una institución clara. Obviamente la claridad es sinónimo de credibilidad, y ésta es primordial para convencer a la comunidad educativa en general. Pues bien, los padres o representantes buscan en su pretensión encontrar una escuela, colegio y/o liceo en que confiar como organización escolar que ofrezca un servicio de formación de calidad. Sin embargo, ya no es solo trascendental la comunicación como imagen hacia la comunidad sino que es imprescindible dentro del plantel.

La comunicación es un proceso que coordina diferentes acciones académicas en el contexto organizacional de cada plantel, al transmitir información acerca de los proyectos, planes, políticas y tareas que en materia educativa se persiguen. Además, permite acceder en los distintos consejos de docentes hacer llegar al grupo de educadores las ideas, recomendaciones, aportaciones, quejas, sugerencias para mejorar la práctica pedagógica y la gestión educativa. En este sentido, se comprende a Plantin (2010), al manifestar: "La comunicación en las organizaciones, constituye un

proceso que conlleva a sus integrantes a interactuar, dialogar, compartir, escuchar, dar y recibir para mejorar las relaciones laborales bajo un clima de satisfacción". (p. 47). Ahora bien, si se quiere ser efectivo en el trabajo académico que se desarrolla diariamente en los recintos escolares, le corresponde a los docentes tomar en cuenta los tipos de comunicación.

Descendente. Este tipo de comunicación es la empleada por la dirección de la organización, con el propósito de mantener informados a los distintos miembros; a través de ella, se controlan las actuaciones de los educadores, al igual que se usa para regular el sistema de funcionamiento. Pues bien, se trata de una información de poder, porque su garantía depende del tren directivo de la escuela, siendo la más utilizada. Sin embargo, no se espera una retroalimentación de la misma. Aunado a ello, otra de las cualidades que tiene este tipo de comunicación, es que predomina sobre otras vías de información; de hecho, la dirección la sigue en función de la jerarquía, al desplegarse de arriba a abajo. En relación a este tipo de comunicación, se destaca la opinión de Ongallo (2010), al señalar:

La comunicación descendente es la modalidad más asociada al concepto de información; de hecho, tienen como objetivo fundamental, transmitir a los niveles inferiores de la organización instrucciones, datos, órdenes, sugerencias e informaciones de diversa índole que afectan la labor que realizan estos últimos. (p. 35)

De este modo, la comunicación descendente es aquella que se genera en un contexto jerarquizado, en el que se pueda hablar de niveles; de allí que, los mensajes se transmiten de manera específica, generalmente están vinculados con la ejecución de proyectos, órdenes, metas, calendarios, instrucciones relacionadas con el trabajo para realizar. Otra característica es que suele dar prioridad a los intereses de la institución en cuanto a objetivos determinados; aquí, no se fomenta la información destinada a lograr una

mayor motivación y satisfacción de los educadores. Este tipo de comunicación, suele desconocer que cuanto mejor informados estén sobre la marcha de la escuela, cuantos más datos se conozcan, se potencia el carácter integrador, en mejores condiciones estarán los profesionales de la educación para participar.

Ascendente. La comunicación ascendente, es suplementaria a la descendente, esta consiste en que los educadores informen a la dirección del plantel sobre las distintas acciones que vienen desarrollando en el aula; sin embargo, este tipo de comunicación suele ser bastante insuficiente, hasta el punto que es poco valorada por los directivos; aunque, para los docentes es positiva, a parte que puede llegar a ser muy ventajosa para que los directivos estén al tanto de lo que está ocurriendo en el plantel. En ese orden de ideas, Pérez (2010), considera "Este tipo de comunicación recoge desde la base los deseos, quejas, reivindicaciones, situaciones conflictivas, resultados, informes, datos y sugerencias y las transporta, utilizando el canal jerárquico, hacia arriba, hasta el lugar al que, en cada caso, corresponda decidir". (p. 237).

En este sentido, se comprende que la comunicación ascendente permite a los docentes tener un contacto estrecho con los niveles superiores; de esta manera, se asegura el conocimiento de las actividades académicas que se vienen desplegando; además, accede que los actores del accionar pedagógico manifiesten sus aspiraciones, deseos, opiniones, ideas, satisfacciones, quejas, propuestas, sugerencias y problemas, porque a través de ella se busca establecer un cierto clima de confianza que garantice su sinceridad. Por su parte, el poner en práctica comunicar con los directivos, mejora el ambiente laboral de la escuela, la confianza en la dirección, el sentimiento de pertenencia; por consiguiente, la motivación hacia el trabajo.

Cruzada. Otro tipo de comunicación que se debe considerar dentro del marco de las instituciones educativas, es la cruzada, también conocida como transversal porque las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos distintos y no establecen una relación de dependencia entre ellas. Bajo esta perspectiva, el propósito de la comunicación cruzada es aumentar la velocidad en la transmisión de la información, mejorar la comprensión de la misma y la conexión de esfuerzos para cumplir los objetivos que persigue el plantel. Asimismo, la referida comunicación se caracteriza porque no siempre el flujo de la información se dirige por las rutas normalmente establecidas en los organigramas. Es por eso, que se destaca la opinión de Van Riel (2011), al precisar: “La comunicación cruzada se despliega transversalmente entre las personas de diferentes niveles jerárquicos que no tienen dependencia directa” (p.3)

Por su parte, el empleo de la comunicación cruzada debe generarse cuando se presentan necesidades de la escuela; con la condición de que los educadores mantengan al tanto, en cuanto a información se refiere, al personal directivo de las actividades académicas; es preciso que los docentes se abstengan de exceder los límites de autoridad permitidos. Lo anterior, permite dejar claro que la comunicación cruzada en ciertos momentos puede desencadenar dificultades; por lo tanto, es primordial cuidar este tipo de flujo de información, que es inevitable dentro de las instituciones por el ambiente interno y externo que muchas veces es complejo.

Habilidades Comunicativas

La actividad docente necesita cada vez de mayor compromiso de parte de los profesionales a cargo, estar conscientes de la responsabilidad que tienen ante las comunidades en la formación integral de una población que requieren se cubran sus necesidades; en consecuencia, el docente reconoce

que cada día es un reto a su capacidad de superar las dificultades, lo cual le lleva a poner en práctica habilidades que facilitan este camino y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos por la educación venezolana, es decir, se requiere que exista una interacción frecuente, dinámica acertada tanto con los estudiantes como compañeros de labor, es decir, desarrolle la escucha activa, el lenguaje asertivo, y el hablar con claridad.

De este modo, el uso de habilidades comunicativas según Ocaña y Martín (2011), "Son conductas necesarias para relacionarse con iguales de forma efectiva y mutuamente satisfactoria" (p. 189); así pues, el docente aprende sobre la necesidad de tratar con respeto a los demás, valorar lo que dice, y sobre todo que el otro sienta que es escuchado con atención, sus ideas no son palabras al aire, por el contrario se respetan, son tomados en cuenta y posee relevancia para que el entorno escolar sea más dinámico, las relaciones interpersonales se apoyen en el respeto, afecto y conductas proactivas. En consecuencia, el docente tiene presente que el trabajo escolar está caracterizado por la escucha activa, hablar con claridad, el respeto a sus derechos en el marco de un lenguaje asertivo, que forman parte de las habilidades comunicacionales.

Escucha Activa. En el proceso comunicativo, la escucha activa es fundamental para comprender todas aquellas acciones en las que se encuentra inmerso el docente; es decir, colocar en común con los demás compañeros ciertos conocimientos, creencias, valores, proyectos e ideas para compartirlas. Pues bien, el hábito de escucha se asocia en saber percibir, atender y razonar la comunicación desde el punto de vista del que habla. Al respecto, González (2009), argumenta que el saber escuchar:

Es una destreza que alcanza valiosos estímulos: capacidad de trabajo, sentido de pertinencia, aumento de la eficacia, satisfacción laboral, disminución de la pérdida de tiempo, entre

otros, porque el docente toma conciencia sobre el proceso de escucha, al percibirse confiable para lograr entablar excelentes relaciones de trabajo; a su vez, aprende a reconocer el objetivo que se oculta en los mensajes de los demás. (p. 121).

De allí pues que, el hábito de la escucha activa o el saber escuchar, es una práctica que se consolida a través del tiempo aportando elementos significativos para aquel educador que lo pone en práctica, al percibirse como una persona confiable para entablar acertadas relaciones de trabajo; por ello, un educador que sabe escuchar tiene una gama de posibilidades en comparación con aquellos que no poseen esta destreza, lo que les permite comprender mejor a sus semejantes, bajo un poder de influencia mayor sobre los otros.

Lenguaje Asertivo. Los docentes son los profesionales que trabajan en frecuente contacto con otros individuos, entienden sobre lo esencial que es para el éxito de su labor establecer relaciones de respeto, aceptación, tolerancia, saber escuchar, hablar y reconocer que todos tienen derechos que deben ser reconocidos para recibir lo mismo a cambio. En tal sentido, el educador desarrolla la asertividad que se relaciona con la capacidad de poder interactuar con diferentes formas de pensamiento, pide respeto hacia sus ideas, no deja que la presión de otros lo intimiden y cambien su percepción de un tema; en tal sentido, es ejemplo a seguir cuando a pesar que de forma constante se enfrentan opiniones, logran aprender los unos de los otros, llegan acuerdos que benefician la actividad escolar, convivencia escolar.

Por tanto, el docente desarrolla un lenguaje asertivo que según Vander (2013), "Son conductas específicas encaminadas a mantener un estilo de comunicación predominante asertiva en los demás, orientados al intercambio y satisfactoria para ambas partes" (p.212); esta habilidad se relaciona con la búsqueda de acuerdo entre el personal docente, compañeros de trabajo, estudiantes, padres, representantes o cualquier otro miembro de la

comunidad, al facilitar el camino hacia las relaciones exitosas donde prevalece la capacidad de escuchar, entender la posición acerca de este tema y ofrecer la oportunidad de expresarse sin temor e incentivar al otro a actuar con plena seguridad de que podrán negociar. Por tal razón, el docente será el encargado de lograr este ámbito impidiendo que haga uso de un estilo donde prevalece la agresión o el conformismo.

Hablar con claridad. El hablar con claridad en la escuela, debe generar en un clima de reciprocidad entre sus integrantes, porque las dificultades existentes pueden superarse si se da un diálogo claro, sin barreras o agentes intervinientes, saber conversar es el reto que tienen los docentes para con sus compañeros de trabajo o algún protagonista del quehacer educativo. En otras palabras, la comunicación clara es una exigencia de primer orden en el contexto escolar, al favorecer el buen entendimiento que viene a ser un factor motivante entre los integrantes de la comunidad escolar; por lo tanto, a los docentes les corresponde dar las herramientas necesarias para lograr un mejor entendimiento para que sus semejantes puedan manifestar sus necesidades, expectativas, formas de pensar, dificultades en forma precisa, porque hay personas que por naturaleza son locuaces. Siendo las cosas así, resultado oportuno destacar la opinión de Santos (2009), al afirmar: "El hablar con claridad consiste en decir sin rodeos lo que hay que dar a conocer; es decir, no dejar ninguna duda en la persona a quien se está dirigiendo" (p.79)

Método

El estudio se enfocó en el paradigma cuantitativo, de naturaleza descriptiva y de campo; al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2008), asegura que el enfoque cuantitativo, "Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el

uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamientos” (p.5). En el enfoque cuantitativo los planteamientos a estudiar son específicos; asimismo, las hipótesis se formulan antes de recolectar los datos, fundamentada en la medición y el análisis de procedimientos estadísticos.

Población y Muestra. Una vez definido el problema y concretados los propósitos de la indagación, la investigadora decidió quiénes son los elementos o personas que componen el objeto de estudio; es decir, la población. Siendo las cosas así, resulta claro lo expresado por Balestrini (2008), al definirla como “el conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características o una de ellas” (p.122); de esta manera, la población quedó integrada por 16 docentes del Centro de Educación Inicial “Ana Ligia Salas de Ramírez”, localizado en el barrio el río, parroquia San Sebastián, municipio San Cristóbal del estado Táchira.

Con respecto a la muestra, ob.cit (2008), señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características debe producirse en ella, lo más exactamente posible”. (p.141) Es así como, se asumió toda la población de docentes como la muestra para la investigación por ser pequeña y accesible a la investigadora.

Técnica e instrumentos de Recolección de Datos. La recolección de datos se efectuó a través de la técnica de la encuesta que buscó conocer las opiniones, comportamientos, valoraciones subjetivas, de una población concreta; dentro de este orden de ideas, Cea (2009), puntualiza que la encuesta “Es la puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario, diseñado al efecto” (p.240). Se tiene que la encuesta es un procedimiento para adquirir información de interés para ello

se elaboró un instrumento denominado cuestionario que midió la variable comunicación organizacional, que fue validado a través del juicio de expertos y se realizó la correspondiente prueba de confiabilidad (Alpha de Cronbach).

Resultados

A continuación, se presentan los resultados alcanzados una vez aplicado el cuestionario a los docentes del Centro de Educación Inicial “Ana Ligia Salas de Ramírez”, al medir la variables: Comunicación organizacional, la información se analizó en función a la técnica porcentual; de modo que, se tomó en cuenta la alternativa de respuesta más sobresaliente, que facilitó la tendencia a la acción en relación con la variable en estudio

Cuadro 1

Distribución de Frecuencia de la Variable: Comunicación organizacional. Dimensión: Tipos de comunicación.

ÍTEM	INDICADOR	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		F	%	F	%	F	%
1	Descendente	10	62	3	19	3	19
2		8	50	7	44	1	6
3	Ascendente	4	25	11	69	1	6
4		1	6	12	75	3	19
5	Cruzada	5	31	7	44	4	25
6		3	19	10	62	3	19

Al tomar en cuenta la variable comunicación organizacional, bajo la dimensión tipos de comunicación, se tiene en el indicador descendente, (ítem 1), el 62% de los docentes alegaron que siempre mantienen una comunicación de carácter jerárquico; es decir, desplegada de arriba hacia abajo para el alcance de los objetivos que persiguen. De hecho, en el (ítem 2), el 50% de la referida población, expresó que siempre los mensajes transmitidos desde la dirección o las coordinaciones están vinculados con la ejecución de proyectos o instrucciones para realizar el trabajo.

Llama la atención, que para el indicador ascendente, (ítem 3), el 69% de los educadores declaró que algunas veces informan a la dirección, por escrito, en reuniones, vía telefónica, o de manera verbal sobre las distintas acciones que vienen desarrollando en el aula. Al mismo tiempo, en el (ítem 4), el 75% de los encuestados señaló que algunas veces notifican información a la dirección o coordinación para comunicar la situación real de cada estudiante a su cargo.

Por su parte, para el indicador cruzada, (ítem 5), el 44% de los docentes consideró que algunas veces se comunican con otras coordinaciones, por escrito, personalmente, en reuniones, o vía telefónica para que fluya la información. Aunado a ello, en el (ítem 6), el 62% opinó que algunas veces cuando un coordinador les solicita información sobre algún estudiante le informan de manera eficaz, por escrito, personalmente o vía telefónica.

Se desprende de la información aportada por los docentes, como en el abordaje de la variable comunicación organizacional, el tipo de comunicación predominante en este conglomerado de profesionales es la descendente, al mantenerse una comunicación de carácter jerárquico que se produce entre el cargo más importante de la escuela hasta el docente más humilde, al desarrollarse directamente por la dirección o mediante mandos intermediarios, que son las coordinaciones existentes. Ahora bien, esta comunicación es común allí, pues pareciera que los que dirigen tienen que informar al resto de docentes sobre el trabajo que deben hacer. En tal sentido, deben asegurar de que el educador comprenda lo que le han indicado; por ello, este tipo de comunicación se utiliza para informar, dirigir, coordinar y evaluar. No obstante, la comunicación ascendente y cruzada eventualmente están latentes para informar a la dirección, ya sea por escrito, de manera verbal, o telefónicamente sobre las acciones o situaciones reales

de los estudiantes y de las actividades que los docentes desarrollan en el contexto del aula. La información suministrada fortalece lo señalado por Goldhaber (2012), al sostener que en la comunicación organizacional prevalece un flujo de informaciones internas, ascendentes, descendentes y cruzadas que se dan dentro de una organización escolar, para establecer relaciones entre los distintos actores que conforman la misma.

Cuadro 2

Distribución de Frecuencia de la Variable: Comunicación organizacional. Dimensión: Habilidades de comunicación.

ÍTEM	INDICADOR	SIEMPRE		ALGUNAS VECES		NUNCA	
		F	%	F	%	F	%
7	Escucha	1	6	14	88	1	6
8	activa	3	19	11	69	2	12
9	Lenguaje	4	25	8	50	4	25
10	asertivo	3	19	12	75	1	6
11	Hablar con	5	31	7	44	4	25
12	claridad	2	12	11	69	3	19

En lo que respecta a la dimensión habilidades de comunicación, en su indicador escucha activa, (ítem 7), el 88% de los educadores manifestó que algunas veces escuchan atentamente a sus compañeros para entablar acertadas relaciones de trabajo. Además, en el (ítem 8), el 69% de los docentes consideró que algunas veces atienden amablemente a sus compañeros para evitar situaciones de conflictivos.

Al mismo tiempo, para el indicador lenguaje asertivo, (ítem 9), el 50% de la población destacó que algunas veces respetan las diferentes formas de pensamiento de sus compañeros para interactuar con ellos. Asimismo, en el (ítem 10), el 75% afirmó que algunas veces están conscientes de que las relaciones en la institución están sustentadas en la aceptación y tolerancia de las personas.

También, para el indicador hablar con claridad, (ítem 11), el 44% de los docentes puntualizó que algunas veces cuando expresan sus ideas en los consejos docentes, hablan sin ambigüedades. De igual manera, en el (ítem 12), el 69% de la población reiteró que algunas veces al expresar sus ideas a sus compañeros de trabajo, se aseguran de que ellos las hayan entendido.

La información suministrada por los docentes, conlleva a precisar cómo estos profesionales de la educación inicial exhiben debilidades en las habilidades de comunicación porque por momentos al interactuar con sus semejantes las ponen en práctica; de allí que, prevalecen situaciones donde esporádicamente prestan atención, respetan las ideas de otros, aunque no estén de acuerdo; además, situacionalmente intentan comprender al compañero de trabajo. Llama la atención, como en ocasiones se relacionan con iguales, aprenden sobre la necesidad de tratar con respeto a los demás. Por su parte, los docentes involucrados de vez en cuando las relaciones interpersonales se apoyan en el afecto y las actuaciones proactivas. En consecuencia, estos educadores temporalmente tienen la convicción para relacionarse con el compañero a través de una mirada a los ojos, manifestar desacuerdo, acercarse para generar confianza, dar una palabra para ofrecer apoyo, entre otros comportamientos. De allí que se afianza lo propuesto por Ocaña (2011), al reiterar que las habilidades de comunicación son conductas necesarias para relacionarse con iguales de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

Conclusiones

La comunicación organizacional en los docentes del Centro de Educación Inicial "Ana Ligia Salas de Ramírez", juega un rol de gran valor; llama la atención, que prevalece una comunicación de carácter jerárquico que se despliega de arriba hacia abajo para el alcance de los objetivos que persiguen; de hecho, los mensajes transmitidos desde la dirección están

vinculados con la ejecución de proyectos o instrucciones para realizar el trabajo; sin embargo, en ciertos momentos prevalece el tipo de comunicación ascendente y cruzada cuando se acude a otros medios para informar de manera verbal o escrita.

Dadas las condiciones, este grupo de docentes esporádicamente expresan sus ideas en los consejos docentes; e incluso, en ocasiones formulan sus ideas a sus compañeros de trabajo, para asegurar que ellos las han comprendido. Por consiguiente, de vez en cuando respetan las distintas formas de pensar de sus compañeros para interactuar con ellos; de hecho, por momentos están conscientes de que las relaciones en la institución están sustentadas en la aceptación y tolerancia de las personas.

Se hace necesario fortalecer la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales en los docentes del Centro de Educación Inicial "Ana Ligia Salas de Ramírez". En ese sentido, el plantel debe cambiar sus estructuras estereotipadas para generar espacios donde se practique el respeto por la divergencia, el diálogo que se traduzcan en ambientes de convivencia. Además, que se convierta en material de consulta para la preparación de los educadores.

Mantener canales de comunicación abiertos para lograr un buen desempeño de los docentes; para ello, se deben mejorar los recursos de información existentes en la institución como: carteleras informativas, periódico escolar, redes sociales, murales explicativos, pizarras, medios impresos para comunicar al personal propuestas, proyectos, planes, acciones, objetivos, metas, asimismo de las posibles reuniones que permitan discutir aspectos del trabajo académico.

Capacitar a través de cursos, talleres, seminarios, diplomados, especializaciones con el fin de fortalecer la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales, para aprovechar estas importantes variables

como un aprendizaje inquebrantable que implica asumir las diferencias existentes en los docentes, como invitación a un encuentro creativo porque comunicar es expresar, disponer, tomar conciencia del rol protagónico frente a una sociedad dinámica.

Referencias

- Andrade, H. (2012). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, disciplina y técnica*. (3era. Edic.). Madrid. España: Gesbiblo, S.L.
- Balestrini, M. (2008). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas. Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Bonilla, C. (2010). *Factores que alteran la comunicación en las escuelas*. México: Trillas.
- Cabezas, D (2009). *Las relaciones interpersonales*. Madrid. España: Kairós, S.A.
- Cea, M. (2009). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid. España: Síntesis.
- Fernández, C. (2012). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Goldhaber, G (2012). *Comunicación Organizacional*. (5ta. Edic.). México: Diana.
- González, F. (2009). *Comunicación, personalidad y desarrollo*. La Habana. Cuba: Pueblo y Educación.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edic. México: Mc. Graw-Hill.
- Ocaña, L y Martin, N. (2011) *Desarrollo Socio Afectivo*. Madrid. Paraninfo.
- Ongallo, C. (2010). *Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información*. Madrid. España: Dykinson, S.L.
- Palacios, J.; y Coll, C. (2011). *Desarrollo psicológico y educación*. Madrid. España: Alianza.

Chaparro Roder, Yamile: La comunicación organizacional en el Centro de Educación...
Investigación y Formación Pedagógica, Año 1 N° 1 / Enero – Junio 2015 pp 49 – 71

Pérez, B. (2009). La comunicación en las Organizaciones Escolares. *Revista Cubana de Educación Superior*. N° 2. La Habana. Cuba.

Pérez, E. (2010). *Manuales de Dirección Médica y Gestión Clínica*. Buenos Aires. Argentina: Alianza.

Plantin, Ch. (2010). *La Comunicación*. Barcelona. España: Montesinos.

Saldrigas, H. (2011). *Una mirada a la comunicación organizacional desde una institución educativa cubana*. La Habana. Cuba: Soluciones Integrales en comunicación.

Santos, R. (2009). *El Libro de los Valores*. Colombia: El Tiempo.

Van-Der, C. (2013) *Competencias y Habilidades Profesionales para Universitarios*. Madrid. Díaz de Santos.

Van Riel, C. (2011). *Comunicación Corporativa*. Madrid. España: Prentice Hall.