

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA



Facultad de Humanidades y Ciencias sociales
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Mara Itzel Rodríguez Casesus

TESIS

**COMUNICACIÓN ENTRE FAMILIAS Y EL SISTEMA DE
EDUCACIÓN MUNICIPAL EN TIJUANA.
UN ANÁLISIS DESDE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**

Tijuana, Baja California

Noviembre 2017

Índice

<i>CAPÍTULO I</i>	
LA COMUNICACIÓN COMO APERTURA DE VISIÓN DE NUEVA ESTRATEGIA SOCIAL.	4
 <i>CAPÍTULO II</i>	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL UN ESTADO DEL ARTE.	8
1.2 Acercamientos de una definición de Comunicación Organizacional.	9
1.2.1. Comunicación organizacional en México.	13
1.2.2. Intervención desde la comunicación organizacional.	17
1.2.3. Una nueva visión de la comunicación organizacional.	18
 <i>CAPÍTULO II</i>	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Entendiendo a la Comunicación como sistema	28
2.2 Comunicación Organizacional desde un enfoque complejo.	31
2.3 Rredireccionando el enfoque de la comunicación organizacional hacia la Comunicación Estratégica.	33
2.3.1 Comunicación Estratégica	34
2.3.2 Otras categorías de comunicación que complementan a la estrategia	36
2.4 El comunicador estratégico	38
2.4.1 Estrategar	39
 <i>CAPÍTULO III</i>	
DISEÑO METODOLÓGICO	41
3.1 Programa metodológico	43
3.2 Protocolos	43
3.3 Muestreo	45
3.4 Los instrumentos	46

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL A PARTIR DE MODELO COMUNICATIVO ESTRATÉGICO	49
---	-----------

CAPÍTULO V

HÁBITOS Y CONSUMOS DE LAS TIC'S EN NIÑOS Y JÓVENES DEL SISTEMA EDUCATIVO MUNICIPAL DE TIJUANA.	54
---	-----------

5.1 Descripción del uso y hábitos de las TIC's en niños y jóvenes del SEMT	57
5.2 Comunicación estratégica del SEMT	58
5.3 La relación de la institución escuela-familia	60
5.4 Comunicación estratégica como una nueva visión de comunicación organizacional	66
5.5 Participación de la institución familia como problemática a resolver desde la comunicación estratégica.	68
5.6 La importancia de una aplicación de un enfoque complejo a la comunicación organizacional.	70
5.7 A manera de conclusión	72

BIBLIOGRAFÍA	74
---------------------	-----------

CAPÍTULO I

**LA COMUNICACIÓN COMO APERTURA DE VISIÓN
DE NUEVA ESTRATEGIA SOCIAL**

LA COMUNICACIÓN COMO APERTURA DE VISIÓN DE NUEVA ESTRATEGIA SOCIAL.

El siguiente texto es elaborado con la finalidad de describir el tema en particular a partir del tópico de la comunicación desde un paradigma complejo aplicando nuevas teorías en comunicación organizacional y estratégica colocando el enfoque de estudio en el Sistema educativo municipal de Tijuana Baja California, México. A lo largo de mi vida, tuve un gran acercamiento a las prácticas de la educación primaria tijuanense. Mi abuelo, mi madre y algunos familiares cercanos son maestros de profesión. Temas que durante momentos comenzaba a cuestionarme sobre historias de vida y de las rutinas que se vivían dentro de la escuela, como reformas educativas, cambios en sindicatos y situaciones que alarmaban sobre las actitudes de las nuevas generaciones y sus hábitos dentro del aula. Además de comentarios acerca de ausencia de participación y compromiso de los padres de familia con problemáticas locales.

Por su parte, la introducción del uso de tecnología que complementaron nuevas formas de interactuar y comunicarse e implementar didácticas en la clase en una generación a la que pertenezco, fue otra de las razones que guían al tema abordado en este trabajo es realizado. Durante mis años como estudiante, también observé que la estructura de la organización tiene prioridades internas que cubrir y una programación de calidad educativa que proviene desde alta dirección con una visión nacional que hoy en día permanece. Por estas razones, los conceptos de *sistema, comunicación y organizaciones* se volvieron de gran importancia, provocándome un acercamiento al

tema Comunicación organizacional del sistema educativo municipal de Tijuana Baja California con respecto al uso de las TICS en niños y adolescentes.

Por lo tanto, es importante considerar a Tijuana como una ciudad multicultural y reconocida como uno de los lugares con más tránsito fronterizo en el mundo con vínculos importantes con el país vecino, en San Diego, California. Concepto que alude a distintas costumbres, tradiciones y acciones compartidas por la variedad de actores que consolidan esta ciudad.

Por otro lado, la presencia de las innovaciones tecnológicas han afectado las formas de comunicación, comportamiento y cercanía entre las personas así, como sus ámbitos de interacción.

Describen generalmente las prácticas comunicativas entre los actores y sistemas sociales de nuestro contexto, están expuestas en investigaciones en solo términos fronterizos. Por lo que el sistema Familia-Escuela en relación al uso de las tecnologías de información y comunicación tiene muy poca relevancia en las investigaciones científico-sociales de la localidad. Donde se den a conocer los beneficios y consecuencias de los hábitos sociales.

El Sistema Educativo Municipal de la ciudad es el único en existencia en el país con más de 54 años según un informe del mismo, en el año 2011. Integrado por 10 primarias, 3 secundarias y una preparatoria. Tratándose de un sistema, que se dice ser conformado por un 45% de maestros con posgrado, bibliotecas equipadas y

reformas implementadas para un desarrollo óptimo de las instituciones educativas. Esta organización educativa depende de sistemas y subsistemas, viéndose obligada a seguir normas, y las prácticas externas no son visibles por los integrantes de la institución y pueden llegar a producir cambios rigurosos que pueden hacer un desequilibrio y una larga inestabilidad.

En el caso en particular, el objeto de interés del estudio, se propone indagar la comunicación organizacional y lo que puede aportar la estrategia con respecto al uso de las TIC's en niños y adolescentes desde la perspectiva de los directivos y maestros dentro de la SEMT.

La información que hay sobre estos temas desde la comunicación organizacional son escasos y los flujos comunicativos a los que nos enfrentamos son reinterpretados por interacciones de procesos institucionalizados que producen cambios. Es importante reconocer que una institución depende de otras, así que se ve obligada a seguir normas. Las prácticas externas no son visibles por los integrantes de la institución y pueden llegar a generar un desequilibrio.

Por lo tanto, nuestra pregunta de investigación es conocer las prácticas de la comunicación en el sistema educativo municipal de Tijuana Baja California, en relación a la participación con la institución familia y el uso de nuevas tecnologías de información. Para generar un que nos permita proponer un enfoque de comunicación estratégica.

CAPÍTULO II

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL UN ESTADO DEL ARTE

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL UN ESTADO DEL ARTE.

Las formas de comunicación de nuestros tiempos han puesto en la rutina diaria un cambio social que se podría decir, pretende que la vida sea instantánea y volátil como lo que nos ofrecen estas herramientas tecnológicas de hoy, llevándonos a tomar decisiones tan veloces como los mensajes cibernéticos. Esta innovación que ciertamente, impacta en muchos sectores de sistemas sociales, un cambio que involucra la reestructuración de los hábitos comunicacionales en las organizaciones sociales.

Este es el motivo por el que decidí investigar sobre la comunicación en las organizaciones, ya que es la forma en que la vida social se desarrolla como un sistema. Las interacciones y acciones que se viven dentro de una organización, comunican la forma de su sistema. Con esta visión pretendo profundizar y analizar el tema para poder contribuir con nuevas herramientas que involucren un cambio social que beneficie a un sector local en particular. Por lo que en el texto que se despliega a continuación mostraré hallazgos en el campo de investigación en comunicación organizacional.

1.2 ACERCAMIENTOS DE UNA DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Encontrar una definición universal del tema es complicado, la gran mayoría de los contenidos consultados, describen a la comunicación organizacional como una

herramienta, un medio, un recurso. Mientras que otros autores la consideran con un grado de complejidad mayor que muestra a la C.O. como una forma natural de interacción social que tiene la capacidad de formar e intervenir en las conductas individuales de los sistemas sociales.

El estudio de la comunicación organizacional tiene sus inicios en el sector público surgiendo en Europa desde el enfoque de la comunicación institucional, particularmente en Alemania donde desarrolla la publicidad, las relaciones públicas, la propaganda política, empleada por los servicios de información y administración pública, cuyo objetivo se focalizaba en aumentar la moral pública y engañar al enemigo. Este surgimiento logró dar una importancia a la mirada de los psicólogos que también aportaron estudios de los patrones del “feedback” (retroalimentación), manejo de conflictos, trabajo en grupos y equipo, así como la repercusión de la participación en la toma de decisiones. Donde se argumentaba la aceptación de la subjetividad, como válida, es decir, el reconocimiento del poder de la mente humana en el ejercicio de la libertad y la capacidad de creación. Guillén, G.; Espinosa, S. (2014) *En busca de desenredos de la comunicación organizacional*. México: Obtenido de Razón y Palabra.

Las prácticas profesionales que se despliegan de la comunicación organizacional se utilizan para intervenir en empresas como una herramienta que mantiene un control en el recurso humano como el de su imagen corporativa. De acuerdo con una investigación, la comunicación se usa como una estrategia de poder cuando se utiliza para incidir en el compromiso, en la moral, en el comportamiento y en lograr un

mejor desempeño, para alcanzar el cambio organizacional. Revista Latina de comunicación social (2008) *Comunicación y Cambio organizacional*.

Entre otros hallazgos se hace referencia a la C.O. como una herramienta que permite la sincronía de las realidades compartidas entre los diferentes públicos que se encuentran en el entorno corporativo, entendido éste como construcción colectiva mediada por los paradigmas y la cultura de la organización, y de los campos con los que interactúa; donde se van construyendo y reconstruyendo sus signos de identidad y cultura. Manucci, M. (2004) “*El desafío de la comunicación organizacional en un mundo interconectado*” Revista virtual Intangible capital.

De igual manera, la definición se ha introducido desde paradigmas que aluden a la perspectiva mecánica de Shannon y Weber. Donde la emisión y recepción del mensaje es afectado por la aparición de un ruido y canales establecidos en el modelo matemático de la comunicación social junto a la teoría clásica de la administración; Proceso que se ve como lineal y de transmisión de información, pone poco interés en la retroalimentación y tiene la función de ofrecer la información precisa para lograr la eficiencia organizacional necesaria, pero con flujos verticales descendentes que refuerzan la autoridad de la administración.

Dado lo anterior, los siguientes conceptos han sido retomados de distintas fuentes y considerados como canales de comunicación empresarial que han sido delimitadas para así, poder explorar y valorar en una organización para intervenir desde la comunicación:

- La comunicación interna: Actividades realizadas por la organización, para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la organización.
- La comunicación externa: actividades realizadas por la organización, cuyo propósito es mantener relaciones con el exterior, en la actualidad a este tipo de comunicación se le conoce como relaciones públicas.
- La comunicación descendente: Se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria.
- La comunicación ascendente: este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior.
- La comunicación cruzada o en diagonal: información de dirección horizontal (aquella que se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización) y el conocido “flujo diagonal” se presenta cuando las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas.

1.2.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN MÉXICO.

La aparición del estudio de la materia surge finales de 1970 incorporándose a universidades e instituciones de enseñanza. Una de las más representativas es la es la Asociación mexicana de comunicadores organizacionales AMCO que agremia a la mayor cantidad de comunicadores corporativos más connotados en México fundada en 1973. Hoy conocida como Asociación Mexicana de Comunicadores A.C. contando con el objetivo de impulsar la comunicación organizacional en el país. Entre otros hallazgos, la revista electrónica Razón y Palabra lo corrobora indicándonos que en 1996 la C.O. era una de las profesiones más jóvenes del país. Por lo que a finales del siglo XX se hacia presente una concientización de la misma, debido a la situación en México los cambios sociales que provocaban dar un impulso y seguimiento en beneficio que otorgaba la comunicación organizacional.

En México, la influencia de la actividad política y económica ha generado en la práctica un poder importante en la vida de la sociedad. Un país que cuenta con actividad empresarial en su gran mayoría extranjeras. Razón que debemos considerar, dado que son sistemas ajenos a nuestra cultura que tienen la tarea de adaptarse o por el contrario, el panorama de que en México hay una cierta visión de que las organizaciones mexicanas no parecen lugares propicios para el desarrollo de personal y profesional ni para la satisfacción derivada del logro, ni siquiera para una interacción gratificante con otros. León, G. (2006) *La comunicación organizacional en México: Enfoques, diseños y problemas en su desarrollo*, México.

Desde fines de la década de los ochenta, la globalización de la economía mexicana demanda a las organizaciones mexicanas, tanto públicas como privadas, una maximización extrema de recursos para poder sobrevivir en un ambiente de fuertes presiones económicas, financieras y de alta competencia. Hacer compatibles y menos complejos los sistemas organizacionales y los procesos productivos donde interactúan nuevas tecnologías y personas; Y con la visión de hacer del proceso de comunicación organizacional una herramienta más productiva e importante a manejar para vivir.

Un elemento coincidente en las organizaciones mexicanas durante los últimos años es la búsqueda del «nuevo paradigma» y de los elementos claves (elevar productividad; elevar la calidad en la flexibilidad estructural; la orientación a la resolución de problemas; el fomento a la creatividad, la innovación y el uso de la intuición) con el objeto de lograr el éxito organizacional y el conocimiento humano. León, G. (2006). *La comunicación organizacional en México: Enfoques, diseños y problemas en su desarrollo*, México.

Entre otros factores que han estado presentes en la necesidad de acudir al apoyo de la C.O. han estado influidos, por la crisis económica, la violencia, el desempleo, los nuevos modos de contratación, la migración y los desastres naturales, entre otros, que han provocado que en todos los sectores de la economía nacional se presenten desapariciones de un sinnúmero de compañías, fusiones, adquisiciones o reestructuraciones en mayor o menor medida; solo las empresas “líderes” y eficientes logran sobrevivir y permanecer en el mercado con la difícil tarea de sostener permanentemente términos óptimos de productividad, competitividad, calidad y flexibilidad. Castaño, E. (2012).

Circunstancias que dan presencia a una necesidad de intervenir en el área organizacional desde la comunicación. Una de las investigaciones más importantes y publicada en el campo de la C.O. fue la transición de un cambio organizacional de Grupo CARSO de una de sus empresas líderes: TELMEX. Distinguiéndose la importancia de la comunicación organizacional como una alternativa de comportamiento que supone una interacción indispensable para sostener el equilibrio de cualquier sistema de interacción humana, incluidos los sistemas organizacionales. Serrano, R.; Pérez, J. ; Mendoza, F.; Ávila , X.; Revilla, M. (2001).

En este trabajo se realiza una análisis organizacional de la empresa para poder proponer una estrategia que controlaran las consecuencias de cambios administrativos como el de la innovación en tecnología: Proceso de privatización de TELMEX que estaba por aplicarse. Aquí se pueden resaltar conceptos clave que el estudio de comunicación organizacional pone su mirada: Comportamiento, cultura organizacional, relaciones, mediación, sistemas, cambio y liderazgo.

Considerando a la C.O. como una alternativa de reconfiguración, puede ser un vínculo entre personas con objetivos de construir una identidad como organización. Si bien, la organización expuesta requiere de mantenerse y de adaptarse a los cambios sociales y es aquí donde se interviene en la construcción y ajuste de cohesión de grupo, considerando el cambio creando estrategias que siempre sean afines a los objetivos del grupo social.

Otro estudio similar que encontré relevante fue una propuesta para una de las organizaciones más importantes del país en el sector salud Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. Este estudio es académico, realizado en Chihuahua 2008 con el objetivo de intervenir en la institución para contribuir con una campaña de prevención y el cambio del director. En este estudio de caso, se pueden rescatar la aparición de instrumentos y técnicas aplicadas desde una mirada de la comunicación organizacional: Canales de comunicación, mensajes memorándum, juntas y análisis de contenido, clima organizacional. Revista Latina de Comunicación Social . (2008). *Comunicación y Cambio organizacional* . Chihuahua, México.

Por otra parte, hay investigaciones que critican a instituciones en particular en términos educativos. Por lo que los conceptos mencionados anteriormente aparecen con frecuencia es estas investigaciones académicas. La revista Razón y Palabra publicó en 2007 un caso en Zacatecas sobre el análisis de la cultura organizacional de un área administrativa de una institución de educación superior. En el que se distingue una creación de tópicos que describen comportamientos de los sistemas organizacionales desde un enfoque empresarial:

- Débil-disfuncional: Cuando en ella existen pocos significados compartidos. Cuenta con gran dispersión en la percepción de la realidad y el comportamiento de los integrantes de la organización.
- Fuerte-disfuncional: Existen significados compartidos, pero éstos no proporcionan una guía para la acción ante situaciones de crisis, debido a que la organización ya no es capaz de obtener los resultados esperados. La cultura, muy arraigada a la tradición, genera una gran desorientación y resistencia al

cambio.

- Débil-funcional: En ella, como en el primer caso, hay pocos significados compartidos, y ante la presencia de una crisis se cree que, debido a la funcionalidad de la cultura, las acciones que se han puesto en práctica en otras situaciones siguen siendo válidas. En estas circunstancias, el riesgo de equivocarse es alto.
- Fuerte-funcional: Hay una gran cantidad de significados compartidos que permiten que las personas tengan una percepción homogénea y realista de la crisis. Los valores organizacionales, que siguen demostrando su plena vigencia, generan acciones concertadas y planeadas de antemano.

Contreras, O. (2007). *Cultura Organizacional en el área administrativa de una institución privada de educación superior de Zacatecas*. Razón y Palabra .

Este fragmento de investigaciones de comunicación organizacional en el país, me permiten afirmar que los conceptos mencionados son pautas que se buscan analizar y resolver desde esta mirada comunicológica los comportamientos anormales o no bien vistos desde las prácticas estipuladas en cada organización y las reglas éticas y morales de la sociedad mexicana. Sin embargo, creo que una cuenta con el apoyo de la administración y la psicología.

1.2.2. INTERVENCIÓN DESDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Para poder intervenir desde la comunicación organizacional se han creado productos de comunicación para ofrecer soluciones con propuestas de mejora en el ambiente laboral que promueva una motivación para llegar a metas apegadas a la cultura organizacional y su filosofía empresarial . Algunas de las tareas de estos productos son la realización de un diagnóstico organizacional, planeación de propuestas, implementación de propuestas y evaluación. Dentro de estas se desprenden categorías que comúnmente son las herramientas con las que se pretende conseguir una solución o cambio: interacciones de comunicación cara a cara en reuniones, comunicación interpersonal a la hora de dar un comunicado entre colaboradores de una organización, canales de comunicación virtuales, mensajes memorándum, documentos oficiales, planeación de una reestructuración de la cultura organizacional o de liderazgo estratégico.

Por su parte, autores proponen un nuevo estilo de atender cuestionamientos de la C.O. desde el término de comunicación productiva como un nuevo modelo que estudia los procesos de innovación y mejora de los sistemas creados en la organización desde el análisis del intercambio e interpretación de los mensajes, transmitidos y recibidos por los colaboradores. Su interés se centra en desarrollar la retroalimentación activa como capacidad y posibilidad de mejorar positiva, logrando una satisfacción de manera recíproca

1.2.3. UNA NUEVA VISIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

La globalización y sociedad del conocimiento han llevado a nuevas propuestas de perspectivas o modelos de comunicación organizacional que puedan ser aplicables a la vida laboral. Autores latinos han podido ver a la desde enfoques más complejos el objetivo principal de la C.O. y para poder re plantear este enfoque debemos entender que en la vida social hay distintas estructuras comunicativas que se constituyen por subsistemas que se encuentran conectados entre sí: relaciones efectivas y reales, por procedimientos y programas de acción, por dispositivos de comunicación, información y coordinación, por sistemas de conducción, etc.

Nos enfrentamos día a día a acciones comunicativas distintas a las nuestras y es cuando puede ocasionarse un conflicto por lo que se ha expuesto transformar la información en comunicación, reconociendo la realidad de la organización haciendo una crítica a la falta de inversión del acercamiento a la comunicación interna y externa. La información que hasta el momento mencione, resaltan justamente la importancia del cambio en la C.O. algunos autores, no solo quieren compartir conocimiento, también buscan la manera de aplicarlo a las labores diarias.

Rafael Alberto Pérez reconocido como un comunicador estratega, hace la reflexión de la manera en como segmentamos el conocimiento. Y nos enseña como trabajar un todo desde lo complejo. En este caso, haciendo una relación hacia la comunicación organizacional, realiza una crítica a los estudios organizacionales con los tintes administrativos que señalé:

El contexto de la segunda revolución industrial, el llamado enfoque de la administración. La preocupación por la eficacia y la eficiencia unida a la pretensión de establecer unos postulados generales de «dirección científica» son sus ejes centrales. La atribución de cada área funcional a un departamento especializado les llevó a «departamentalizar» la organización. Sus padres teóricos Taylor y Fayol coincidían en el diagnóstico: una visión de los trabajadores como «mercancía» y la necesidad de un análisis de las organizaciones con el fin de aumentar el control y la eficiencia de sus actividades. Pero cada uno lo trató a su manera. Así, mientras Taylor trató de establecer *reglas para mejorar la producción*. Fayol (1929) intentó elaborar *principios administrativos universales* aplicables a cualquier empresa.

El argumenta que el individuo no solo piensa, si no, crea. Busca el cambio y en esa búsqueda puede surgir la creatividad de realizar actividades que lo dirijan a su objetivo. Las organizaciones de hoy exigen nuevos métodos de interacción y formas de comunicación que puedan ser satisfactorias para los integrantes de las mismas. La nueva teoría estrategia es el tema que desprende esta idea de hacer parte de la comunicación a la estrategia. Nos invita a reconocer la reflexividad y no caer en el dogmatismo, buscando soluciones en conjunto para el futuro del sistema.

Por otro lado, Sandra Massoni líder en el estudio de la comunicación estratégica en Latinoamérica es otra participe de esta visión, quién, por su parte propone a trabajar estratégicamente desde la comunicación trabajando en nuevos paradigmas desplegando la multidimensionalidad a partir del diseño de estrategias

comunicacionales como dispositivos de investigación enactiva con pasos y técnicas que incluyen: despliegue transdisciplinar, diagnóstico y prescripción mediante marcas de racionalidad comunicacional; reconocimiento de mediaciones comunicacionales; para las distintas matrices socioculturales identificadas como relevantes en torno a la problemática que aborda la estrategia. Massoni, S. (s.f.). Modelo de Comunicación estratégica.

¿Cómo podría definirse entonces, aplicar una estrategia desde lo comunicacional? La teoría sugiere, abordar las alteridades socioculturales con sus actores, teniendo un encuentro con la heterogeneidad donde el comunicólogo es responsable de reconfigurar el entorno basado en el diálogo de saberes múltiples.

Para esto, se replantea el perfil del comunicólogo, con la intervención del comunicador organizacional-estratégico no solo creando soluciones técnicas como establecer un canal de comunicación por vía correo electrónico o creación de un buzón de sugerencias. Si no, identifica el problema desde una perspectiva teórica y lo analiza desde una visión más compleja indagando en el ambiente; los posibles puntos de articulación e identifica algún modelo comunicológico que pueda trabajar contra la adversidad del problema, sin agredir las diferencias de intereses y enfocados a un objetivo.

Este modelo de comunicación estratégica es integrador porque permite abarcar la comunicación interna, la interinstitucional y la externa, definiendo en cada caso cuáles la problemática prioritaria, cuál es la transformación cognitiva que es deseable poner

en marcha en el marco de los objetivos institucionales y atendiendo muy especialmente a los contextos. Tiene una particularidad y es que este modelo se concentra en facilitar las transformaciones a partir de una mirada respetuosa de la diversidad. Massoni, S. (S.F.) Modelo de comunicación estratégica.

Por su parte, propone un modelo de comunicación estratégica no solo como un análisis que produzca una simple información si no como un encuentro sociocultural en donde se entrelazan formas de pensar, de reaccionar y de tomar decisiones.

Finalmente, Rafael Alberto Pérez y Sandra Massoni, coinciden en que no hay una regla o metodología para producir o crear estrategias desde este paradigma. La idea principal se dirige hacia la creatividad como comunicadores de intervenir e influir en el problema desde lo comunicacional. A partir de este reciente paradigma de la comunicación estratégica. Pretendo poner sobre la mesa una problemática social importante desde un enfoque organizacional hacia nuevas metodologías estratégicas.

CAPÍTULO II

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

MARCO TEÓRICO

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: MARCO TEÓRICO

Si le preguntáramos a cada una de las personas qué es lo que entiende por comunicación, nos diría algo que quizá tenga presente en su vida. Algunos nos dirían es transmitir, informar, opinar. Pero hoy se rompen aquellos paradigmas y pensamientos lineales aristotélicos como el clásico: Emisor-mensaje-receptor.

Se sabe que a ese “proceso” de la comunicación, se han añadido elementos que durante los años de evolución se fueron haciendo necesarios, como en su momento los teóricos funcionalistas estuvieron interesados en conocer que es lo que pasaba una vez que llegaba el mensaje a su destino, Retroalimentación. Resaltando, para fines de esta investigación, se centrará a la comunicación como el estudio de todo lo posible en referencia a la misma y con un grado más complejo de su comprensión.

Se presenta a la comunicación como un campo posible de configuración de nociones, visiones, percepciones, y de intenciones, operaciones, acciones. Esta visión nos traslada a una mirada más compleja como una manifestación natural que modifican nuestro espacio con la finalidad de hacerse presente frente a otro.

Desde esta perspectiva, interviene a gran profundidad en el sistema social y animal, de tal manera que el individuo se ingenia para crear una articulación entre otros, entre ellos; los medios de comunicación como la tecnología, teléfono móvil, internet, la televisión, radio, puentes, automóviles, aviones, trenes, religión, relaciones de pareja, campañas políticas, interacciones de familia, pedagógicas, la producción de mensajes

publicitarios, las carreteras, vías satélites y los dispositivos emergentes de los últimos tiempos son parte de ello. Galindo, J. (2011) *Ingeniería en comunicación social y deporte*. México.

Nos encontramos frente a un escenario en el que la comunicación se ha segmentado según sea la utilidad. Hablar de comunicación supone acercarse al mundo de las relaciones humanas, de los vínculos establecidos y por establecer, de los diálogos hechos conflicto y de los monólogos que algún día pueden devenir diálogo. Comunicar es la base de la interacción social, y como tal, es el principio básico de la sociedad, su esencia. Sin comunicación, propone Niklas Luhmann (1993) no puede hablarse de sistema social:

Todo lo que es comunicación es sociedad. La comunicación se instaura como un sistema emergente, en el proceso de civilización. Los seres humanos se hacen dependientes de este sistema emergente de orden superior, con cuyas condiciones pueden elegir los contactos con otros seres humanos. Este sistema de orden superior es el sistema de comunicación llamado sociedad.

Por tanto, la sociedad y la cultura deben su existencia a la comunicación. Es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, se manifiesta la cultura como principio organizador de la experiencia humana. En este sentido, la vida social puede ser entendida como organización de las relaciones comunicativas establecidas en el seno de los colectivos humanos y entre éstos y su entorno. Rizo, M. (2004).

La comunicación tiene otra vertiente dentro de esa complejidad mayor, que muestra como una forma natural de interacción social que tiene la capacidad de formar e intervenir en las conductas individuales de los sistemas sociales desde su cultura.

En las últimas décadas ha englobado su estudio de distintos enfoques comprendiendo que el ser social se construye y transforma por medio de la comunicación. En la que gran parte de los seres vivos acoplan sus respectivas conductas frente al entorno mediante la transmisión de mensajes, signos convenidos por el aprendizaje de códigos comunes. Rizo, M. (2004).

También podemos concebir que la comunicación se ha presentado como un sistema donde su fuente principal de funcionamiento son las interacciones entre la transmisión de mensajes, información, mediante un código de signos representativos como lo pueden ser el apoyo de herramientas que han aparecido en la evolución social como la persuasión, retórica, las industrias masivas de información, publicidad y propaganda, la innovación de medios de comunicación tecnológicos como la imprenta, el telégrafo, radio, televisión, el internet. En fin, el ser humano evoluciona y se transforma y así mismo su capacidad de comunicación.

Es muy importante reconocer que recae un valor en el significado del concepto, ya que es multivariable y polisémico que nos plantea en el campo académico que debe cuestionarse no solo en la idea de un proceso de crear, transmitir y retroalimentar mensajes, si no, desde lo complejo.

2.1 ENTENDIENDO A LA COMUNICACIÓN COMO SISTEMA.

Cuando se piensa en un sistema, se puede recurrir a la imagen de un conjunto de elementos que cumplen cierta función que lo hacen mantenerse vivo. Como el sistema solar, el sistema digestivo, el sistema social. Para poder comprender a la comunicación como sistema, partiremos en un acercamiento a la teoría general de sistemas, iniciada por Ludwig von Bertalanffy, su objetivo principal es plantear una aproximación y representación de la realidad caracterizándose por su perspectiva holística e integradora. La teoría general de sistemas propone y considera el concepto de sistema como: Los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo (teleología). Arnold, M.; Osorio, F. (1998).

Un sistema es considerado como un conjunto de elementos directa o indirectamente relacionados, de modo de que cada uno tiene una interconexión que lo diferencia o lo adjunta en un tiempo y ambiente determinado.

Esta perspectiva hace referencia a la idea de concentrar al sistema lo que conforma cada uno de sus elementos como un todo. También considerar que el sistema se ve afectado en relación al ambiente que emerge o se construye dentro de él. De tal manera, entenderemos al sistema en base a esta clasificación que propone la Teoría General de Sistemas:

- Según su entitividad los sistemas pueden ser agrupados en reales, ideales y modelos. Mientras los primeros presumen una existencia independiente del observador (quien los puede descubrir), los segundos son construcciones simbólicas, como el caso de la lógica y las matemáticas, mientras que el tercer tipo corresponde a abstracciones de la realidad, en donde se combina lo conceptual con las características de los objetos.
- Con relación a su origen los sistemas pueden ser naturales o artificiales, distinción que apunta a destacar la dependencia o no en su estructuración por parte de otros sistemas.
- Con relación al ambiente o grado de aislamiento los sistemas pueden ser cerrados o abiertos, según el tipo de intercambio que establecen con sus ambientes. Arnold, M.; Osorio, F. (1998).

Bajo este margen de referencia, con la visión holística que aporta la TGS nos enlaza a que el campo de estudio de la comunicación debe relacionar y atribuir conceptos reconociendo a la comunicación como un sistema real, que está relacionado con una construcción simbólica social y según su ambiente los sistemas comunicativos pueden llegar a ser naturales o artificiales además de ser un sistema abierto a la adaptación, a la polisemia y volátil función con la que contribuye en la transmisión de información.

Se plantea también, que la comunicación es abierta hacia sus interacciones, inscritas siempre en un contexto determinado. obedece a ciertos principios: el principio de totalidad, que implica que un sistema no es una simple suma de elementos sino que posee características propias, diferentes de los elementos que lo componen tomados

por separado; el principio de causalidad circular, según el cual el comportamiento de cada una de las partes del sistema forman parte de un complicado juego de implicaciones mutuas, de acciones y retroacciones; y el principio de regulación, que afirma que no puede existir comunicación que no obedezca a un cierto número mínimo de reglas, normas, convenciones. Estas reglas son las que, precisamente, permiten el equilibrio del sistema. Rizo, M. (2011).

Dentro de esta misma vertiente, es necesario vincular la teoría de redes ya que cuanta con una visión similar a la que se pretende al hablar del funcionamiento de una sociedad como sistema. Un tema que propone que las sociedades modernas funcionan en conjunto como una red, que son interconectadas por nodos que pueden representar cualquier eje social, como sujetos, situaciones, acciones, subsistemas, etc. o funcionando como estructuras comunicativas; pautas de contacto creadas por el flujo de mensajes entre distintos comunicadores en el tiempo y en el espacio.

Es decir, las redes procesan flujos. Los flujos son corrientes de información entre nodos que circulan por los canales que conectan los nodos. Castells, M. (2009) Son complejas estructuras de comunicación establecidas con propósito y comparten flexibilidad en su ejecución gracias a su capacidad para adaptarse al entorno. Las redes están programadas y al mismo tiempo son auto configurables dentro de un sistema en particular.

La idea nos conlleva a una reflexión del presente funcionamiento de la sociedad, en este caso el sistema es el conjunto en red, que a su vez tiene nodos que conforman la

red con la característica peculiar en que cada uno de ellos tiene una función en particular que conforma la estructura y desarrollo de la red. Tienen la capacidad de adaptación, y autoconfiguración. Y si alguno de esos nodos se extingue, la misma red se encarga de reestructurarse con objetivos y procedimientos operativos realizados por los actores sociales.

Una ideología que refleja la vida social del siglo XXI como si se tratase de que el sistema social tiene el funcionamiento como tal como las redes sociales virtuales. Cosa que contradice la visión predominante de las jerarquías sociales, expresión del poder organizado por élites sociales, religiones, etc.

Tema que por su parte, el consultor estratega en comunicación organizacional, Rafael Alberto Pérez sustenta en la nueva teoría estratégica, en donde dice que si uno de los nodos es afectados, causa una entropía que deteriora afectando a todo el sistema. El Dr. Rafael se apoya en la postura cuando un mensaje no es emitido en tiempo y forma correcta se puede generar un daño que afecte a toda la organización. Lo que se propone es tomar conciencia del ser social que hemos construido para valorar las acciones que han cambiado situaciones culturales. Todo a través de tener la voluntad de hacer el cambio. Pérez, R. ; Massoni, S. (2011).

La mirada sistémica de este apartado nos muestra el escenario que hace frente el análisis de comunicación es descubrir cada elemento o el componente de cada sistema desde la observación, todo tendrá un nivel de relación entre sí como lo es su contexto/ambiente, sus antecedentes, las prácticas sociales, etc. De esta manera se

puede comprender que la comunicación no solo trasciende información si no, modifica en ese trascender las conductas y decisiones posteriores en el futuro.

2.2 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DESDE UN ENFOQUE COMPLEJO.

Hace algunas décadas atrás, en las primeras empresas internacionales se presentaba la necesidad de que prevaleciera la eficiencia y eficacia en las organizaciones que tenían una finalidad de lucro. El eje central eran los principios administrativos, materia que proviene de teorías estructurales-funcionalistas que llevo a departamentalizar las funciones por áreas y a la visión del trabajo en una jerarquía.

Los antecedentes mencionados comparten la idea que la intervención comunicativa en una organización era de importancia para generar una mejoría en el ambiente laboral y poder generar más producción en las actividades sociales, sin embargo, dejamos por un lado que la comunicación influye más allá que en una simple intervención fallas del sistema y como se convierte un empleado en mercancía que un sujeto social que es parte del funcionamiento de la organización.

Por lo que podemos concebir la comunicación organizacional en cualquier aspecto social y animal, pretendiendo inhibir fricciones o la propagación de la entropía en una organización. Es ir más allá de una programación establecida por el sistema que converge a los actores que lo conforman. Tiene la capacidad de construir y modificar el comportamiento del individuo por medio del lenguaje. Busca un cambio y en esa búsqueda puede surgir la creatividad de realizar actividades que lo dirijan a su

objetivo.

Las organizaciones de hoy exigen nuevos métodos de interacción y formas de comunicación que puedan ser satisfactorias para los integrantes de equipos de trabajo, instituciones gubernamentales, familias. Considerándose que el objetivo principal es hacer más de nuestras posibilidades con el medio. Dado lo anterior, el trabajo del comunicador organizacional deberá gestionar y proyectar de manera integral los sistemas de comunicación e información de una empresa u organización; liderar cambios, establecer programas de cultura e identidad corporativa, diagnosticar y planear estratégicamente la comunicación según los diferentes públicos y entornos, todo ello con base en la investigación aplicada. Valle, M. (2003).

Podríamos resumir que el funcionamiento de la comunicación tiende a funcionar como un hábil en el desarrollo de la organización. Identificando las acciones que envuelven del objeto analizar y proponer soluciones para llegar a un acuerdo en común, o bien, hacia un futuro. Pareciera como si se tratara del responsable del control y bienestar del funcionamiento de la organización.

El comunicador dentro de esta vertiente, analiza el estado de los flujos de información y comunicación de la organización (función descriptiva), las pondera con las teorías y métodos (función evaluadora), y trata de vincular a su organización con la misión que se ha impuesto, con el máximo de eficacia y eficiencia posible (función de desarrollo). Guillén, G.;Espinosa, S (2014).

Se dice que esta nueva visión de la comunicación organizacional junto a un nuevo paradigma estratégico busca elevar la calidad en la flexibilidad estructural; la orientación a la resolución de problemas; el fomento a la creatividad, la innovación y el uso de la intuición con el objeto de lograr el éxito organizacional y el conocimiento humano. León, G. (2006).

Estamos expuestos a todo el exterior, ya que todo se relaciona con la organización. Influencias de otros sistemas, de otras organizaciones que son importantes en la vida social. La familia, la escuela, el trabajo, la religión, el gobierno, la globalización, la tecnología. También, estamos generando día con día recursos para sobrevivir a estos impactos de fuertes presiones económicas, financieras y sociales. Éstos que se consideran hacerse compatibles y productivos con su cultura. Por lo que considero, que el encauzamiento de la comunicación y la función como comunicólogo en la situación social debe reformularse y crearse adaptativo al cambio o al contexto, procurando la estabilidad.

2.3 REDIRECCIONANDO EL ENFOQUE DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL HACIA LA COMUNICACIÓN ESTRATEGICA.

Rafael Alberto Pérez y Sandra Massoni, han formulado una nueva teoría con una visión integradora, estratégica que se entienda como una matriz que permita comprender la vida social como comunicación. Por su parte, Jesús Galindo Cáceres avala el término de comunimetodología como un método que pueda analizar,

proponer y ejecutar para un cambio, aparece como un nuevo paradigma en la materia, propuesto por desde un enfoque complejo, que acata una situación en particular y en su entorno, es decir, todo lo que integra al sistema.

El estudio de las constantes que se establecen en común durante las interacciones expresivas cuando los sujetos comparten información, con el fin de corregir, ampliar, transformar ó re-direccionar la comunicación para promover la comprensión entre los Actores. Macías, N.; Cardona, D. (S.F.) La estrategia y la comunimetodología serán nuestros ejes en esta investigación con los que se pretende reforzar la perspectiva clásica de la comunicación organizacional.

2.3.1 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.

Sandra Massoni propone a trabajar estratégicamente desde la comunicación en una nueva matriz de estilo académico como un fenómeno complejo, situacional. y fluido, espacio y momento relacionante de la diversidad sociocultural. Es estratégico ya que en la comunicación ocurre el cambio en tanto espacio de encuentro, comunicación como cambio social conversacional. En las que se adhieren dimensiones de temporalidad, signos, emociones. Como algo que se mueve, que cambia, y que lo hace siempre con un orden, un devenir. Galindo , J. (2012).

La comunicación estratégica se presenta como un dispositivo flexible y especialmente atento a lo situacional en tanto espacio fluido, en tanto lugar en el que coexisten las

alteridades socioculturales con otros seres de la naturaleza (...) La comunicación, entonces, se entiende como encuentro de esa heterogeneidad, y el comunicador como propiciador de una reconfiguración de los entornos basada en el diálogo de saberes múltiples. Massoni, S. (S.F.).

Esto nos lleva a replantear el perfil del comunicador, se propone la intervención del comunicador organizacional como estrategia no solo creando soluciones técnicas como establecer un canal de comunicación por vía correo electrónico o creación de un buzón de sugerencias como en casos prácticos muy comunes. Si no, diagnosticar el problema y analizarlo desde lo complejo. Reconociendo la diversidad sociocultural es indagar los posibles puntos de articulación de las diferencias en torno de intereses y necesidades de grupos sociales que se reconocen como bien distintos, para operar desde allí con relación a un objetivo. Massoni, S. (S.F.).

Massoni hace presente el papel del encuentro social, donde el comunicador identifica el problema desde una perspectiva teórica y a partir de ahí formular estrategias. Modelo considerado integrador porque permite abarcar la comunicación interna, la interinstitucional y la externa, definiendo en cada caso cuáles la problemática prioritaria, cuál es la transformación cognitiva que es deseable poner en marcha en el marco de los objetivos institucionales y atendiendo muy especialmente a los contextos. Tiene una particularidad y es que este modelo se concentra en facilitar las transformaciones a partir de una mirada respetuosa de la diversidad. Massoni, S. (S.F.)

Finalmente, el modelo de comunicación estratégica pretende un análisis que promueva la presencia del encuentro sociocultural en donde se entrelazan formas de pensar, de reaccionar y de tomar decisiones para proponer y ejecutar nuevas acciones socioculturales que mantengan un equilibrio o estabilidad dentro de lo que el contexto emerge.

2.3.2 OTRAS CATEGORIAS DE COMUNICACIÓN QUE COMPLEMENTAN A LA ESTRATEGIA.

Rafael Alberto Pérez y Sandra Massoni, coinciden en que no hay una regla o metodología para producir o crear estrategias desde este paradigma. La idea principal se dirige hacia la creatividad como comunicadores de intervenir e influir en el problema desde lo comunicacional como un dispositivo de acción.

Se ha logrado dar la importancia en investigar dentro de una organización a partir de este paradigma de la comunicación estratégica el nivel de afectación de la comunicación, por la notoria una importancia en la relación con otros contextos, dimensiones, estructura, función, antecedentes y la presente temporalidad.

Por otro lado, el modelo que Abraham Nosnik atribuye en la materia es un estilo de comunicación productiva para fungirlo en los términos organizacionales como una nueva forma de concebir el proceso de comunicación con el apoyo de procesos de innovación desde el análisis del intercambio e interpretación de los mensajes, transmitidos y recibidos por, otros seres humanos. Su interés se centra en desarrollar

la retroalimentación activa como capacidad y posibilidad de mejorar positiva y progresivamente estos sistemas (naturales y/o artificiales) inmersos en toda experiencia humana, pero que además busca hacer que en esa interacción se logre satisfacción de manera recíproca. Arley, J. (2014).

En otras palabras, es una composición de estudios en comunicación organizacional y estratégica pero con el objetivo de que cualquier sistema u organización tenga una oportunidad de producción de mejoras y beneficios a partir de la retroalimentación.

Entre otros autores, la participación de Marcelo Manucci en el tema nos sustenta a la comunicación cuando surge como un espacio de sincronía y gestión de percepciones. Un espacio donde las diferentes miradas de la realidad se entrecruzan formando nuevos conceptos y símbolos. Manucci, M. (2004) El desafío de la comunicación organizacional en un mundo interconectado: Revista Intangible Capital. Las subjetividades de cada individuo que conforma una organización se deben tomar en cuenta para crear el mejor modelo posible que se mantenga en afinación.

Este autor, toma en cuenta la parte del cambio organizacional. Sus investigaciones van relacionadas a la reestructuración de nuevas formas de comunicar con la llegada de la tecnología. Ofrece retomar la importancia de la comunicación organizacional para construcción y gestión de lo cotidiano.

Y finalmente el tema de la comunicometodología de Jesús Galindo Cáceres, sustenta a partir de la propuesta de ingeniería en comunicación social que se encarga de

estabilizar modelos de diagnóstico e intervención en la vida social. La metodología general del proceso de configuración de un modelo comuniconómico se hace a partir de la investigación básica y de casos particulares para inferir las regularidades que se presentan en un ámbito o tipo ejemplar de problemas y soluciones.

En conclusión, este aporte de la nueva teoría estratégica, comunicación estratégica, comunicación productiva, comunicometodología nos abordan características similares que aspiran a un beneficio y mantener a estabilidad en momentos de crisis, de alteración de polaridades y entropía. Sin distorsionar el objetivo principal de cada organización. Panoramas que considero importantes para dar apertura a nuevos métodos comunicativos que exigirán a los comunicólogos nuevas formas de mediación.

2.4 EL COMUNICADOR ESTRATEGICO.

El rol que enfrenta el comunicador organizacional en el área de lo estratégico, no es el mismo comunicador que produce contenidos televisivos o publicitarios. El especialista en comunicación organizacional deberá gestionar y proyectar de manera integral los sistemas de comunicación e información de una empresa u organización; liderar cambios, establecer programas de cultura e identidad corporativa, diagnosticar y planear estratégicamente la comunicación según los diferentes públicos y entornos, todo ello con base en la investigación aplicada. Valle, M. (2003).

El comunicólogo dentro de esta vertiente, analiza el estado de los flujos de información y comunicación de la organización, las pondera con las teorías y métodos como evaluación y trata de vincular a su organización con la misión que se ha impuesto, con el máximo de eficacia y eficiencia posible Gullén, G.; Espinosa,S. (2014).

El papel de la comunicación tiende a funcionar como un estratega en el desarrollo de la organización. Identificando las acciones que envuelven del objeto o problemática analizar y proponer soluciones para llegar a un acuerdo en común.

2.4.1 ESTRATEGAR.

La energía que emerge el universo sobre la vida humana, lo natural se manifiesta en equilibrio y dispersión distribuyéndose en el sistema que habita. Uno de los patrones de esta subsistencia es que estamos en constante cambio, flujos, interconexiones que en este mundo físico se extinguen, se agotan interpretándose como catástrofes, caos, duelos interpersonales. Así bien, como entropía, un suceso social o físico que interrumpe la cotidianidad del funcionamiento sistémico.

Existen sistemas que se oponen a estos cambios y que naturalmente están compuestas para consumir y degradar energía para crecer, diferenciarse, mantener su integridad, su desequilibrio y su inestabilidad con respecto a sus alrededores, que requieren de energía para enfrentar a la entropía.

La estrategia es una capacidad humana antes que una teoría. Este poder que tenemos en nuestras manos de elegir alternativas, buscar recursos necesarios para emitir ideas, conseguir cambios. Son procesos humanos libres de alguna reglamentación y extraordinariamente creativos elusivo a tratamientos científicos. Efectivamente, es tener la aptitud de trabajar con una visión holística, transdisciplinarias y multicultural. Pérez, R. A., & Massoni, S. (2011).

Retomando, la posición como comunicador estratégico y como seres humanos que hemos evolucionado con la determinación de ser individuos racionales, tenemos la tarea de reconfigurar y trabajar contra esa adversidad generada por la entropía que despierte la creatividad de nuestro proceso cognitivo de selección, de intervenir y adaptación.

Resulta difícil aceptar que en estos tiempos, esta visión se encuentra apegada hacia otras direcciones. Que el sistema está regido por una programación social mundialmente establecida. Por el contrario a que también son momentos de nuevos paradigmas en los que la intención de Estrategar nos sorprende con la generación de la comunicación para el cambio social.

Con esto pretendo decir este marco teórico que nos muestra nuevas posibilidades de reconstrucción social haciéndose estratégica en medida de cuando se el objetivo y bien, como comunicador organizacional y estratega. Contando con el saber de las herramientas de comprender la organización y las diferentes situaciones que vive, interpretar acciones, creación de adaptación al cambio y poder transmitirlo a otros.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

DISEÑO METODOLÓGICO

La propuesta de acercamiento al objeto de evaluación ha sido de orden cualitativo. La metodología cualitativa tiene como objetivo general datos descriptivos: esto es, recuperar desde las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. El sentido de la vida social, por lo tanto es un recurso tecnológico para generar información de primera mano sobre procesos sociales, identifica la construcción representaciones e imaginarios, identificar motivaciones profundas y comprender las razones de las actitudes y comportamientos de los actores sociales en el contexto en el que se desarrollan. (León 2007).

Los paquetes tecnológicos de investigación con los cuáles se desarrolló este trabajo de investigación son en primer lugar, el método de la Entrevista cualitativa, con la técnica de Entrevista semiestructurada. Para ambos casos, el tratamiento la información empírica se ha hecho, por su naturaleza, con herramientas de análisis de discursos (Análisis argumentativo articulado a la formulación de *lexías*) que nos permiten la identificación de los elementos de sentido sobre asuntos sociales a través del lenguaje.

La importancia de la selección de este método radica en encontrar hallazgos que lleven a conocer a profundidad más detalles sobre lo cuestionado. Así, los participantes puedan compartir sus opiniones, puntos de vista y visualizar en ellas sus contradicciones.

3.1 PROGRAMA METODOLÓGICO.

El programa metodológico comprende la realización de una entrevista semiestructurada que incorpora los elementos destacados del estudio de la comunicación organizacional del Sistema Educativo municipal de Tijuana. Durante el semestre Enero – Mayo 2016. De tal forma que su proceso de análisis se realiza paralelamente para hacer descripciones por categorías y juicios, a fin de tener un acercamiento a las conclusiones de manera integrada y/o separada. El objetivo de la selección de este método es obtener hallazgos dentro de la rutina de los involucrados para saber que sucede con el uso y hábitos del uso de internet y de los nuevos medios de comunicación en un fragmento de la localidad de Tijuana por lo que el desglose de las preguntas están encaminadas a indagar dentro de lo que sucede en su cotidianidad desde la exposición de las actividades ordinarias.

3.2 PROTOCOLOS.

El universo de la muestra para este caso es, “Hábitos y tendencias del uso de tecnologías de información y comunicación y de internet en niños y adolescentes en del sistema educativo municipal de Tijuana, B.C. para implementar talleres de alfabetización digital.” Este estudio es parte de un programa de investigación sobre Medios y Sociedad, del Cuerpo Académico Comunicación, Sociedad y Organización dentro de la Línea de Generación y Aplicación del Conocimiento “Comunicación,

interacción y sociedad” de la facultad de Humanidades y ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Baja California, campus Tijuana.

La propuesta tiene con fin realizar un estudio descriptivo que, en un primer orden busca conocer hábitos y tendencias del uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) con servicio de internet en niños y adolescentes del Sistema Educativo Municipal de Tijuana, B.C., en los grados de primaria, secundaria y preparatoria, con el fin de conocer patrones y características de uso, así como cambios y transformaciones en sus dinámicas de interacción social y educativa.

Este objetivo se pretende desarrollar mediante la integración metodología cualitativa y cuantitativa, en una primera fase —de carácter exploratoria— se trabajará con observación participante y entrevistas etnográficas a alumnos de los tres niveles (primaria, secundaria y preparatoria) y entrevistas abiertas a profesores y padres de familia, las tres técnicas para explorar rasgos que componen los patrones de uso de TIC's y formas de interacción social.

En la segunda parte del trabajo de campo (que será de carácter descriptivo) se propone profundizar, mediante una encuesta por conglomerados según los grados escolares y su matrícula en los tres niveles (primaria, secundaria y preparatoria) que nos permita medir las variables a describir, así también 30 entrevistas a profundidad y 4 sesiones de grupo (técnica de grupos focales) que nos permita comprender los patrones, características de interacción y sus cambios con el uso de TIC's en los ambientes sociales y educativos de los niños y jóvenes.

En un segundo orden de trabajo general del proyecto se programó en desarrollar una propuesta de comunicación estratégica que fomente el acercamiento a la alfabetización digital con niños y jóvenes (de primaria, secundaria y preparatoria), así como con profesores y padres de familia de los mismos; Con el fin de potenciar el uso de estas tecnologías en los ambientes sociales y de aprendizaje.

Para términos de esta investigación se hace un enfoque desde los estudios de la comunicación organizacional de cada una de las escuelas que incorporan al Sistema Educativo Municipal de Tijuana B. C. realizándose un recorte en cada institución para enfocar el trabajo en actores que tienen un vínculo directo con la comunidad escuela-familias, siendo los maestros y directivos quiénes dan su opinión. El diseño de un ámbito y dos segmentos, es de la siguiente manera:

- Ámbito interno de las instituciones SEMT:
 - Profesores
 - Directivos

3.3 MUESTREO.

Asumiendo que el muestreo cualitativo es distinto al cuantitativo por razones de orden epistemológica, teórica y metodológica, el carácter de la muestra en este caso es a criterio del diseño, y es pertinentes para evaluar “culturas” socialmente construidas y compartidas por perfiles homogéneos (grupos) o comunidades interpretativas, definibles a partir del ámbito de interacción con el Sistema Educativo Municipal de Tijuana. El muestreo queda de la siguiente manera:

Instrumento: Diagnóstico de la comunicación organizacional a partir de una entrevista de la institución en referencia al consumo y exposición a tecnologías de información y comunicación e internet información en estudiantes del Sistema educativo municipal de Tijuana.

Población: Directivos y maestros de los niveles educativos primaria y secundaria del sistema educativo municipal de Tijuana.

Fecha de levantamiento: Abril-mayo 2016

Esquema de selección y muestreo: Se dos muestras aleatorias simples por estratos, una por cada nivel educativo: primaria, secundaria del sistema educativo municipal de Tijuana. De las cuales se identificaron mediante estratos la proporción por visita, en los grupos disponibles a aplicar el cuestionario-entrevista.

3.4 LOS INSTRUMENTOS.

Los instrumentos corresponden, técnicamente, a los elementos de investigación que se aplican en los momentos específicos donde se objetivan los datos en los diferentes tipos de plataformas, en nuestro caso audios. Los instrumentos son los activadores discursivos elaborados bajo tres criterios: los objetivos de la investigación, la modalidad de técnica a aplicar y el tiempo estimado para el programa de levantamiento de campo, y se le llama guía de entrevista semiestructurada.

Tabla #1 Guía de tópicos y preguntas de entrevista a maestros.

Grupo: Maestros y Directivos			
Concepto/tema tópico	Objetivo	Metodología	Preguntas
Introducción			
Formas de comunicación organizacional en la institución	Una descripción de las formas y estrategias de comunicación organizacional que apliquen en su campo laboral	Preguntas abiertas, dejando fluir la conversación y acotando los temas que surjan	¿Cómo describiría la organización en la escuela a la que pertenece? ¿Qué actividades realizan para comunicar un aviso de la institución? (Entre los mismos miembros) ¿Cómo le hace la escuela para informar a los maestros, alumnos y papas? ¿Tiene la escuela un plan de comunicación a partir de cambios en el sistema? ¿Cuáles son? ¿Cuáles cambios (en comunicación) cree que se necesite para llegar a los acuerdos?
Toma de decisiones	Descripción de la dinámica de la toma de decisiones con relación a la comunicación organizacional	Preguntas abiertas, dejando fluir la conversación y acotando los temas que surjan	¿Cómo son las dinámicas para tomar decisiones en la institución? ¿Cómo manejan los acuerdos y desacuerdos? ¿Cuáles son sus maneras o formas para tomar una decisión como equipo de trabajo?
Resolución de conflictos	Descripción de la manera en que resuelven los conflictos laborales y los más frecuentes	Preguntas abiertas, dejando fluir la conversación y acotando los temas que surjan	¿Cómo resuelven los conflictos? Es decir, si tiene algún proceso. Descríbalo ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes y cuáles son los conflictos en relación a la comunicación?
TICS en las escuelas	Descripción del uso de las TICS tanto en las aulas como en el campo administrativo	Preguntas abiertas, dejando fluir la conversación y acotando los temas que surjan	¿Cómo describiría la en la dinámica laboral incorporan las en relación al uso de las nuevas tecnologías de la información? ¿Qué tipo de tecnologías son permitidas usar a los profesores y a los alumnos? ¿La capacitación es suficiente para el uso de las TICS en el aula? ¿Asistiría a cursos externos a la institución para recibir información sobre el buen uso de las TICS para implementarlo en su labor profesional?
Comportamiento de los alumnos en la escuela y en el aula	Descripción sobre los cambios que han surgido con el uso de las nuevas	Preguntas abiertas, dejando fluir la conversación y acotando los temas que	¿Ha notado cambios o acciones en los alumnos con el uso de las TICS? ¿Cuáles? ¿Qué comportamientos le han llamado la atención de los alumnos con el uso de las nuevas tecnologías de la información?

	tecnologías de la información	surjan	1. Como es el comportamiento de sus alumnos ante su clase Como es el comportamiento de sus alumnos que usan tecnologías
Descripción de la comunicación organizacional con relación al uso de las TICS	Describir cuáles son las formas en que se aplica la comunicación organizacional respecto al uso de las nuevas tecnologías de la información	Preguntas abiertas, dejando fluir la conversación y acotando los temas que surjan	¿Cuáles son las reglas en las instituciones con el uso de las TICS? ¿Hay reglas oficiales? ¿Cómo es la supervisión en las tareas de los alumnos, cuando se requiere del uso del internet? ¿Habla con los alumnos acerca de u correcto uso de internet? ¿Se hablan de temas sociales que involucren la vida de los alumnos con el uso de las TICS? ¿Cuáles? ¿Conoce usted que tipo de contenidos manejan los niños que usan internet?
Participación familiar con el uso de las TICS	Conocer sobre las acciones y la participación que los padres de familia manifiestan con el uso de las nuevas tecnologías de información en las escuelas.	Preguntas abiertas, dejando fluir la conversación y acotando los temas que surjan	¿Cómo es la comunicación con los padres de familia de sus alumnos? ¿Cómo ve la participación de los padres de familia con respecto al tema del uso de las TICS? ¿Han llegado a comentar en reuniones sobre inquietudes del uso de las TICS? ¿Cuáles serían? Con quienes, que temas
Estrategias para el cambio	Conocer sobre su interés por una nueva forma de comunicación organizacional con el uso de las TICS		¿Qué cambios le gustaría ver en la escuela? ¿Cuál cree que sería una estrategia que permitiera un buen uso de las TICS en los niños como estudiantes y en su vida personal?

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL A PARTIR DE MODELO COMUNICATIVO ESTRATÉGICO.

DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL A PARTIR DE MODELO COMUNICATIVO ESTRATÉGICO.

El objetivo principal es conocer, por parte de los maestros y directivos del Sistema Educativo Municipal, los efectos y cambios en el ambiente educativo que vienen generando el uso de Tecnologías de Información y Comunicación en la vida de niños y jóvenes. Para poder proponer mejores elementos de decisión para potenciar en el ambiente educativo el hábitos de uso de TIC's por parte de niños y jóvenes aportando un beneficio desde la comunicación organizacional-estratégica.

Los tópicos consisten en un protocolo que contemple la secuencia de temas, de categorías de análisis con preguntas y/o ejercicios (cognitivos o proyectivos) que contribuyen al logro de objetivos y metas del estudio. Dentro de los tópicos que fomentaron la interacción y recolección de datos con los actores seleccionados se desprenden los siguientes:

EL COMPORTAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL SEMT.

Como eje central del tema, la descripción de cómo se presentan las funciones, relaciones y la retroalimentación dentro de una organización nos arrojan un panorama general de las actividades cotidianas en las escuelas tijuanenses.

TOMA DE DECISIONES.

La importancia de conocer la dinámica de la toma de decisiones de los actores que colaboran en las instituciones educativas radica en los métodos de comunicación que utilizan para llegar a un acuerdo en común. Conocer las medidas a las que se comprometen y la participación que se genera dentro de ellas.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMUNICACIONALES.

Los pactos que se desarrollan para encontrar una alternativa de solución para un problema demuestran las herramientas de comunicación seleccionadas por los maestros y directivos y que generan un cambio. Además de poder notar características del ambiente y razones comunicacionales por las que se manifiestan las dificultades.

EL USO DE LAS TICS EN LAS ESCUELAS DEL SISTEMA EDUCATIVO MUNICIPAL DE TIJUANA.

Desde inicios del 2000 la educación en México tuvo una modificación al integrar las tecnologías de información y comunicación social en las actividades didácticas en el aula. El objetivo de indagar en su uso del contexto de la investigación es debido a que ya es una ordinaria actividad comunicativa con la que interactúan los involucrados. Estas formas de comunicar, de transmitir mensajes por medio de dispositivos electrónicos y el uso de internet hacen lenta a la comunidad para construir su propio criterio de conformación y el dinamismo de la constitución escuela-

familia. Aquí lo interesante por descubrir es a qué cómo, para qué y en cuáles momentos los utilizan.

EL COMPORTAMIENTO QUE MANIFIESTAN LOS ALUMNOS EN LA ESCUELA Y EN EL AULA CON EL USO DE LAS TIC'S.

Una vez definido el uso de las TIC'S en las escuelas, se pretendió comprender que comportamientos, prácticas y conductas son definidas desde la comunicación organizacional y que opinión tienen los entrevistados al respecto.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN AL USO DE LAS TIC'S

El objetivo principal de este tópico persigue las actividades que desde la comunicación organizacional se realizan, encontrar si alguna de ellas produce alguna ruptura para el uso adecuado de las TIC'S.

PARTICIPACIÓN FAMILIAR.

El discurso que se propone visualizar es la intervención de las familias con respecto a lo mencionado en las entrevistas anteriormente, desde el punto de vista de los maestros y directivos.

LAS ESTRATEGIAS QUE SE CONSIDERAN NECESARIAS PARA UN CAMBIO POSITIVO CON EL USO DE LAS TIC'S.

Esta última fase en la entrevista, es debido a conocer cuáles son las necesidades que consideran urgente de atender que permita visualizar un posible recurso que produzca cambios favorecedores para la situación en general del SEMT.

PRODUCTOS Y PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN.

La unidad de estudio básica de una Entrevista Semiestructurada son en tanto el resultado de lo que se construye con la participación de cada sujeto. En función de lo anterior, la descripción procede, en un primer momento en transcribir la sesión con cada uno de los involucrados y de ahí se elabora una tabla de análisis que señala frases *verbatim* que manifiestan los participantes y que señalan una distinción a través de los discursos individuales sobre un aspecto social que se comparte, se trabaja a partir del posicionamiento de los objetos discursivos, sobre los que se observa cómo se percibe e interpreta el tema de la Comunicación organizacional con respecto al uso de TICs en el SEMT.

Posteriormente, el análisis parte de organizar el discurso individual, en función de la guía *a priori*, se identifican tópicos y subatómicos, para así formular oraciones lógicas. Todo ello nos permite tener una lectura analítica sobre los aspectos de los temas y subtemas por en cuanto a objetos discursivos. Finalmente, tenemos una descripción sobre la forma en que un grupo o un sector, en este caso definido por los informantes, interpreta y se percibe su relación-interacción con el tema principal hacia las familias desde el punto de vista de los Directivos y maestros.

CAPÍTULO V

**HÁBITOS Y CONSUMOS DE LAS TIC'S EN NIÑOS
Y JÓVENES DEL SISTEMA EDUCATIVO
MUNICIPAL DE TIJUANA.**

HÁBITOS Y CONSUMOS DE LAS TIC'S EN NIÑOS Y JÓVENES DEL SISTEMA EDUCATIVO MUNICIPAL DE TIJUANA.

El siguiente estudio de caso que desprende a continuación es el tema de hábitos y consumos de las tecnologías de información y comunicación social en los niños y jóvenes. Este tema concierne en la investigación muchas situaciones sociales y llega a presentarse en la institución Escuela-familia.

Se decidió acercarse a lo que sucedía respecto al tema en un fragmento de la vida social de los tijuanenses. Desde un enfoque de la comunicación organizacional. Por lo que, nos trasladaremos a una perspectiva del comportamiento y la comunicación organizacional de las secundarias y primarias del SEMT tomando el rubro de la descripción de lo que los participantes manifiestan. Mencionado lo anterior, se aspira a proyectar lo que sucede y poder ofrecer una alternativa desde enfoques estratégicos que influya en una visión que favorezca la comunicación.

Lo que nos remite en primera instancia, es un ambiente cordial y abierto, los integrantes del consejo directivo y los maestros reconocen sus funciones trabajando en tiempo y forma. Comparten opiniones y se apoyan mutuamente, considerándose como una buena organización con un equipo de trabajo donde cada quien sabe su función, retroalimentando cada semana sus actividades.

“Por lo regular siempre el sistema de comunicación de aquí lo tenemos dividido de manera gerencial de dirección pasa a subdirección, de subdirección pasa al área

administrativa, secretarias, prefectos, ya baja a maestros” (Informante 2, Entrevista Secundaria Xicotencalt)

Se considera que la comunicación dentro la relación laboral es colectiva con la presencia del apoyo mutuo entre los miembros de la organización permanece en constante flujo y todos los actores que intervienen enterados y enfocados hacia un mismo objetivo. Cada actor de la organización realiza una función específica y sistematizada para la transmisión de información con los involucrados. *“La directora es la que nos asigna cada grado escolar, el maestro es responsable dentro del aula llevar sus planeaciones, su lista de asistencia, control de grupo y se le da cada bimestre, y ella los revisa y es la forma en que está organizada la escuela”* (Informante 1, Escuela Primaria Manuel Labastida)

La percepción desde las escuelas del sistema educativo municipal de Tijuana se reconoce con una planeación bien estructurada, debido a distintas opiniones de considerarse escuelas que están mejor organizadas a nivel estatal y también del país. El personal docente, dirección de la escuela, auxiliares y personal de intendencia, cuenta con todos los elementos, material pedagógico, salones de computación, clases de inglés, siendo la única ciudad en México que tiene sistema educativo municipal.

Cuando llega el momento de acudir algún acuerdo en común, la función de la comunicación en la toma de decisiones aparece durante reuniones donde se pueden comunicar fallas en el sistema, opiniones, aclaraciones. Cuando se requiere de

realizar una toma de decisiones en las organizaciones. Recurren a hacerse en colectivo al tener reuniones donde se discute la problemática y se conforma una solución: “ *Nos basamos en observar la problemática, y en base a la problemática que se observa, se canaliza a un área determinada*” (Informante 1, Secundaria Xicotencalt T.V.) Son democráticas, primeramente se pone la situación, por parte de la dirección o los maestros y se hace una votación o algún acuerdo.

Cada fin de mes tienen una reunión llamada Consejo Técnico Escolar donde se crean o se afinan estrategias para el futuro en base a una ruta de mejora. Produciéndose la charla o debate acerca de los acontecimientos que provocan inquietudes en la situación social interna. Para proceder con una decisión que genere una resolución de algún conflicto se acude al medio del consenso buscando la mejor estrategia para que todos sean beneficiados. Una vez que la organización esté con el conocimiento de lo que sucede, se toma en cuenta lo que ocurre alrededor del entorno para tomar una decisión y se presenta un enlace con el sistema familia si el conflicto llega a tener una gravedad.

5.1 DESCRIPCIÓN DEL USO Y HÁBITOS DE LAS TIC'S EN NIÑOS Y JÓVENES DEL SEMT

Desde la experiencia de los informantes, las prácticas que comprenden el uso de las TIC's se describen aludiendo actividades didácticas con el uso de proyecciones de videos e investigación en línea supervisada por maestros especializados en el área. En cada institución hay un salón destinado al uso de la computación y otros medios.

Se les presentan con videos educativos en el pizarrón inteligente, utilizándose el internet de acuerdo a los temas de clase, sin embargo no se les permite acceder a redes sociales y páginas inadecuadas sin autorización.

El director es quién autoriza el uso de esas herramientas, dispositivos y redes sociales para una hora exclusiva de trabajo. Se utilizan en salón de computación con su respectiva la maestra capacitada en el área, quien adecua lo que son los temas a tratar en el área de computación, y el uso de páginas de internet deben ser de régimen académico oficiales. *“Vivimos a través de toda la información que se nos manda del gobierno de estado de la secretaria de educación publica, viene a través todo eso en línea” (Informante 1, Escuela primaria Emma Anchondo de Bustamante)*

Existen talleres que promueven el aprendizaje del uso de redes sociales y programas que puedan intervenir en las actividades de los maestros. *“ Hemos tenido taller de computación, electrónica y un curso de herramientas de google para el uso con alumnos” (informante 2, secundaria Xicotencalt) “Existen cursos alternos para maestros que tiene que ver con el ejercicio del dominio de la computación” (Informante 2, Escuela Primaria Club de Leones)*

5.2 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SEMT.

Desde las prácticas de los maestros, se considera un momento importante para la organización en donde la comunicación organizacional se hace activa cuando realizan el Consejo técnico escolar CTE. que pretende ser una plataforma de apoyo

para establecer metas a corto, mediano y largo plazo y puedan surgir estrategias de mejora continua.

“Los últimos viernes de cada mes, tenemos reuniones que se llaman consejo técnico escolar y en estas reuniones los maestros abordamos las problemáticas que hay, en toda la escuela y dejamos en claro las actividades que vamos a realizar en el mes”
(Informante 1, Secundaria Adolfo López Mateos)

Aplican estas estrategias cada bimestre y en la misma reunión evalúan el trabajo de las propuestas que tuvieron intervención anteriormente. Tomando en cuenta lo anterior, el rumbo de este estudio fue tomando en cuenta módicamente algunos contrastes de lo que se dice. Se aprecia que la gran mayoría de los informantes comentan respuestas similares, respondiendo lo que hacen, sin embargo, no se logra obtener respuesta de en base a la efectividad de la estrategia.

Teniendo al alcance esta información, se demuestra que no existe una intervención alterna a la logística que tienen guiada por el Sistema educativo. Es decir, una programación en la que se tiene la misma solución en las organizaciones de este tipo, manteniéndose la comunicación de la misma manera, tanto en su transmisión como en su retroalimentación. En donde no se acostumbra en proponer nuevas formas de comunicación y se recae en lo rutinario.

5.3 LA RELACIÓN DE LA INSTITUCIÓN ESCUELA-FAMILIA.

En otro contexto de lo que hemos encontrado en este sistema, nos preguntábamos que sucedía con el enlace con el sistema familia en términos comunicacionales.

Dentro de nuestros hallazgos nos percatamos que esta sincronía se exhibe cuando deben encontrar solución en algún conflicto.

Además de considerar lo que ocurre alrededor del entorno para tomar una decisión y se presenta ante los padres de familia si el conflicto llega a tener una gravedad. Indicando que es el único momento donde se hace más presente la comunicación con el sistema familiar.

Curiosamente, nunca nos mencionaban sobre la dinámica en la que se solucionan los conflictos y como respondían ante esto. Poco a poco, se dio de que hablar con las preguntas y fueron generando en los maestros un espacio para compartir su molestia hacia temas de ausencia de apoyo y comunicación con los padres de familia pertenecientes a las instituciones.

“Tenemos problemas que truncan el avance educativo, por ejemplo, más sociales, económicos y sociales, el factor más importante es el económico y social afecta en la educación a nivel general, como la desintegraciones familiar, las drogas, el alcoholismo, hay u distractor muy importante que es que los padres de familia trabajan y dejan a los niños solos y no hay la atención de vida para que la atención

de los padres que estén al tanto de cómo van con las tareas, en los trabajos extraescolares, eso es un factor que influye en el niño, la tecnología tiene su lado positivo pero también su lado negativo es un distractor que influye en el niño para no realizar, no poner la debida atención en los trabajos” (Informante 1, Escuela Primaria Carlos Villalvazo).

En temas de la comunicación organizacional con el uso de TIC's se tiene un conocimiento de que son herramientas fundamentales para comunicarse como institución y para el desarrollo de actividades de los alumnos. Estas herramientas en su mayoría, se presentan con el uso meramente en cuestión informativa donde se exponen o protegen de los problemas que circulan dentro de su entorno social.

La incorporación de los dispositivos digitales en la vida cotidiana de los miembros que conforman la institución delimitan acciones o actividades que afectan las labores diarias de la escuela, desde la consulta de contenidos provienen del hábitos y uso de las TIC'S. En los alumnos se considera que esto afecta negativamente ya que algunos no son adecuados a su edad. En esta sección de las entrevistas realizadas se percata también, que los maestros desconocen los contenidos que sus alumnos dialogan y/o consultan tanto en la web como en redes sociales.

Mientras que unos maestros nos indican que el vínculo del sistema escuela-familia no es muy satisfactorio, otros mencionaban que se recibe el apoyo necesario y trabajan en conjunto.

Contemplando muy buena la relación, cada maestro en las juntas informativas tiene buena relación con los papás. Sin embargo, hay una brecha enorme entre ambas visiones en la que el diálogo entre los maestros, padres de familia y alumnos respecto al uso adecuado e inadecuado de las TIC'S pueden ser desapercibida y poco importante que puede ocasionar conflicto a largo plazo.

En su mayoría, se tiene en cuenta que se convierten en un distractor para las clases, pero también son una herramienta que los niños tienen que saber utilizar porque en la mayoría de sus actividades las utilizan.

“Los cambios fueron apareciendo conforme los alumnos fueron trayendo teléfonos cada vez más modernos, han hecho diferentes usos... se grababan peleándose, tomándose fotos y usando Facebook.” (*Informante 1, Secundaria Xicotencalt T.M.*)

“Los alumnos a esta edad todavía no usan la tecnología con mucha responsabilidad” (*Informante 2, Escuela Primaria Emma Anchondo de Bustamante*).

El diálogo en cuanto a la comunicación organizacional con relación al uso de las TIC'S se aborda durante las reuniones bimestrales con los padres, donde los temas más importantes se abordan, uno de ellos, es el uso de los celulares, en el que se les solicita a los padres revisar el contenido, fotos, cuenta de facebook de los alumnos, en constante supervisión para valorar la forma de conocerlos, porque en casa se manifiestan de una manera y en la escuela son distintos.

Cada vez que realizan una reunión de firma de boletas, ofrecen una asesoría a los padres, presentando una visión completa del desempeño general de los alumnos, cambios notorios o nuevos reglamentos.

Se dialoga en juntas informativas que tienen cada mes, indicando que no le den libertad a los niños en cuestión de redes sociales, precisamente porque hay temas que no son adecuados para su edad.

“Los contenidos que utilizan los jóvenes en internet...Música, videos, películas y el face”, narco corridos, música urbana que incita a pugnas entre barrios, traen videos”
(*Informante 2, Secundaria Xicotencalt T.V.*).

“Manejan contenido muy diverso para el enfoque del trabajo y la tarea hasta llegar a los distractores masivos que obviamente ya tenemos, incluye la música, los corridos, las páginas web de contenido pornográfico, etc.” (*Informante 1, Secundaria Xicotencalt T.V.*).

También se presenta la necesidad con sentido de urgencia por parte de los maestros, el apoyo de la supervisión de padres de familia en cuanto al contenido que abordan los hábitos digitales de los alumnos. Pero no se presenta como una obligación o requisito hacia los padres de familia, estar vigilando al niño haciendo la tarea, o el control de sus actividades en redes sociales.

“Siempre se les da la indicación de que refuercen a sus muchachos a sus hijos, del uso de las tareas y la tecnología” (Informante 2, Escuela Primaria Carlos Villalvazo T.V.).

“y si les decimos a los papás que tengan mucha precaución, que si van a estar en la computadora, que la mamá, papá hermanos, que no este en la recamara o algo, que este en áreas abiertas para que el papá, mamá, abuelos, quien los este cuidando que esté revisando” (Informante 2, Escuela Primaria Carlos Villalvazo T.V.)

“Tenemos algo que se llama escuela para padres” (Informante 1, Secundaria Adolfo López Mateos).

Se hace notar sobre una estrategia que enlaza la relación de padres de familia con la escuela, con el taller Escuela para Padres. Sin embargo, no se menciona si les es funcional o no.

“Ahí el ejercicio es un poco pasivo, la tecnología no obedece en la escuela, obedece más en los tiempos libres, entonces la supervisión falta de los padres ahí”(Informante 1, Escuela Primaria Club Soroptimista T.V.).

“Curiosamente, ellos no me han dicho nada, pero a mi si, yo a ellos les he notificado mi interés, el que es lo que están viendo los niños en el facebook, en el correo, a veces que pasa bullying cibernético, esto, que el otro”(Informante 2, Secundaria Xicotencalt T.V.)

En conclusión, la comunicación organizacional en el sistema Escuela-Familia solo se hace presente cuando es necesaria, no se manifiesta una inquietud por buscar el dialogo activo entre los individuos de la organización.

Se presentó bastante similitud en las respuestas que nos traslado a visualizar que dentro de su forma de concebir las situaciones sociales existe una dinámica y protocolo establecido para poder hacer presencia de una comunicación organizacional. No hubo hallazgos de una planeación o estrategia alternativa para mantener discusión sobre el tema de las TIC'S.

Por otro lado, la práctica de este estudio propició en algunos maestros un espacio para compartir su molestia respecto a la falta de apoyo y comunicación con los padres de familia pertenecientes a las instituciones.

“ Yo veo que, hay una falta en el sentido de los padres de familia, hay muchos niños en esta escuela que simplemente tienen apoyo de la abuelita o del tío, porque los papas están trabajando... a veces se descuida físicamente su uniforme, su higiene, por lo tanto también a veces su rendimiento escolar...se trata de hablar con los padres en las juntas, se les habla de los diferentes temas, pero por lo mismo que los padres están ocupados la asistencia a las juntas son pocas, es difícil pero estamos ahí al pendiente”(Informante 2, Escuela Primaria Carlos Villalvazo T.V.).

Sin embargo, no se proyectan propuestas que solucionen el conflicto, solo nos mencionan cuando se es necesaria. Se ha logrado notar una ausencia en la

descripción del tema en cuanto a la formulación de estrategias comunicacionales que fomenten una empatía y concientización por lo que sucede con el uso y acceso a contenidos de las TIC's.

Por lo que solo se percata que su rutina no genera nuevas rutas o acciones que permitan una mejora de lo que se critica. Además de un desconocimiento del área en su mayoría a partir de lo que se entiende por el uso del internet y dispositivos electrónicos y no se menciona la existencia de una participación afectiva del tema por parte de los padres de familia. Hay que recordar también, que el Sistema Educativo Municipal de Tijuana está sujeto a cambios y modificaciones con la llegada de nuevo Gobierno. Provocando que se vea afectado por decisiones de la alta dirección que puede producir amenaza en el funcionamiento de la estructura y muchas metas pueden quedar inconclusas.

5.4 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA COMO UNA NUEVA VISIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Sin duda, esta adaptación y cambio del que se ha estado describiendo en esta investigación nos enfrenta a conseguir nuevas formas de comunicación para la sustentabilidad de la organización de las sociedades. Tal es el caso particular del sistema familia y las instituciones educativas quienes son formadoras y orientadoras de la constitución de los individuos, es momento de recrear y re pensar a la comunicación como una estrategia de solución y cambio.

La comunicación estratégica promueve implementar, un método para la solución adecuada al problema que se nos presente. El problema no necesita ser de índole solamente comunicacional, su origen puede ser distinto. Existen dos rutas propuestas por autores que nos dirigen a llevar una metodología. La primera propuesta por Rafael Pérez se divide en 3 fases cada una con sus respectivas etapas.

La primer fase se llama radiología y consiste en delimitar, hacer un recorte, el problema a analizar y para lograrlo se deben llevar a cabo etapas; La segunda fase es el diagnóstico y como el mismo nombre lo dice su objetivo es el diagnosticar y se pasa por 2 distintas etapas, la última fase se llama tratamiento y consiste en ofrecer una solución al problema ya delimitado y diagnosticado en las fases anteriores, esta solución usualmente es alternativa a la que se conocen como “comunes” y que son mayormente implementadas por la comunicación organizacional.

Rafael Alberto Pérez nos lleva a la reflexión de la manera en como segmentamos el conocimiento. Y nos enseña como trabajar un todo desde lo complejo. En este caso, haciendo una crítica hacia los conocimientos de la comunicación organizacional clásica. Argumenta que la necesidad de intervenir en las organizaciones solo se centraron en fines de control y eficacia mercantil. Reconoce la reflexividad y la necesidad de no caer en el dogmatismo.

Con esto podemos reforzar que nuestra creación de estrategias comunicacionales, es proveer una nueva alternativa de ver a la comunicación organizacional con un

enfoque estratégico. Pretendiendo ser una forma de contribuir al sistema que interrelaciona factores que producen una problemática.

Por otro lado, Sandra Massoni una de las pioneras en esta propuesta holística, defiende esta integradora visión porque permite abarcar la comunicación interna, la interinstitucional y la externa, definiendo en cada caso cuál es la problemática prioritaria, cuál es la transformación cognitiva que es deseable poner en marcha en el marco de los objetivos institucionales y atendiendo muy especialmente a los contextos. Tiene una particularidad y es que este modelo se concentra en facilitar las transformaciones a partir de una mirada respetuosa de la diversidad.

Tomando en cuenta que la comunicación estratégica no cabe dentro de un esquema de la llamada ciencia pura como lo podrán hacer diversas ciencias. Una de las grandes características de la comunicación estratégica es que esta debe de causar un impacto y debe tener una respuesta por parte del público al que el comunicador está empleando las estrategias. Este nuevo modelo es multidimensional y deja de lado la linealidad con la que se trataban los temas con respecto a la comunicación organizacional.

5.5 PARTICIPACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FAMILIA COMO PROBLEMÁTICA A RESOLVER DESDE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.

La educación en es una de las principales situaciones que preocupan a México y desde una mirada de los estudios de la comunicación se ha visto afectada la

cercanía, integración y empatía involucrada entre maestros, alumnos y padres de familia. En la actualidad la mayor parte de ambos padres de familia suelen trabajar jornadas extensas por lo que la atención a la comunicación con sus hijos y sus maestros puede en ocasiones, pasar a segundo plano.

Por esta razón, los términos de esta investigación es observar y describir la situación que prevalece en nuestro entorno, referente a la participación, integración o involucramiento de familias en las instituciones educativas desde una mirada de la comunicación organizacional.

Según la Secretaría de Educación Pública, la participación familiar se refiere al involucramiento organizado, activo, comprometido y responsable de los actores de la sociedad para alcanzar beneficios comunes y es bien cierto, que una participación activa en cualquier ámbito social ofrece un desarrollo en el desempeño de los grupos que realicen cierta actividad.

Para lograr los objetivos el comunicador debe de reconocer la multidimensionalidad y tener nociones más allá de una simple visión por los métodos clásicos. No se debe de apelar a un solo sentido se debe tratar de generar estrategias actuando como estrategia y apoyar los procesos comunicacionales para que estos no causen solo un impacto temporal en el público, que si es posible sea permanente y adaptable.

5.6 LA IMPORTANCIA DE UNA APLICACIÓN DE UN ENFOQUE COMPLEJO A LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

En el campo de la comunicación organizacional, se ha puesto la mirada en las empresas privadas en su gran mayoría, para intervenir y proponer soluciones desde lo comunicacional. Sin embargo, una organización no solo se cierra a una empresa comercial, se puede considerar su importancia y complejidad reconociéndose como un sistema social. Rolando García define al sistema social como un conjunto de elementos interrelacionados con afectación recíproca. Son heterogéneos (de diversa naturaleza) no se pueden destejer, hay entrecruces que forman la vida como tal, un elemento que se define con relación al otro.

En otras palabras, el sistema puede semejarse al funcionamiento de nuestras neuronas, unas haciendo conexión con otras y en conjunto formando el mismo sistema. Sin embargo, si alguna de ellas falla en el proceso de interconexión todo el sistema nervioso se verá afectado por este cambio o falla.

La aportación de Rolando García es precisamente la complejidad que envuelve al sistema social. “Un gran número de propiedades de un sistema quedan determinadas por su estructura y no por sus elementos” (García, 2006) la idea es, estudiar las dinámicas del sistema y no simplemente una situación en particular. Justamente la importancia de este análisis, es asimilar que las situaciones que aparecen en una organización desde lo comunicacional no se reduce a situaciones que afecten las funciones del desarrollo organizacional. Por lo que la mirada

compleja es observable al encontrar las condiciones que producen una problemática y así dar un sentido desde el estudio de un todo.

También García añade una forma de identificar estas condiciones, o bien, llamados procesos que son de gran importancia de tomar en cuenta para llegar a la raíz de un problema:

- 1) “Procesos de primer nivel: cambios producidos en el medio físico, en los métodos de producción, en las condiciones de vida y en el sistema de relaciones socioeconómicas, asociados a modificaciones del sistema productivo en la región.
- 2) Procesos de segundo nivel o meta procesos: las modificaciones en el sistema productivo, tales como el desarrollo de cultivos comerciales, el desarrollo de la ganadería, la implantación de industrias extractivas manufactureras, etc., que indujeron cambios significativos en el primer nivel.
- 3) Procesos de tercer nivel: políticas nacionales de desarrollo, modificaciones del mercado internacional, internacionalización de capitales, etc., que determinan la dinámica de los procesos de segundo nivel.” (García, 2006)

Observar e indagar el contexto que envuelve a ese sistema, los elementos esenciales que causaron la situación con relación teorías de la comunicación es una aportación que la complejidad propone al integrarlo en las formas tradicionales del conocimiento. Una vez retomando lo anterior, en nuestro caso particular. Sabemos que nuestro sistema de institución escolar en Tijuana se encuentra en una rutina establecida por actividades jerárquicas que pocas veces son transformadas en otras propuestas de cambios.

Nuestros informantes generalmente nos contestan de la misma manera y podemos notar que en su forma de vivir la palabra estrategia lo aluden a el momento en el que el sistema mismo se los solicita. Podemos tomar en cuenta estratégicamente el estado en el que la institución escuela se ve implicada por su situación de condiciones de vida y como implementan los recursos tecnológicos dentro de sus actividades, siguen siendo un constante cambio y adaptación.

5.7 A MANERA DE CONCLUSIÓN.

De acuerdo a lo que en resumen se observó, el sistema escolar de la SEMT en ciertas ocasiones mantienen sus reglas definidas en cuanto al uso y hábitos de las TIC's pero en algunas otras circunstancias corrompen su lineamiento. Es una programación que el sistema ha constituido y acondicionado a su rumbo, que ha hecho que los participantes no lleguen a percatarse de las circunstancias externas que afectan al sistema.

Por lo que la comunicación puede interceder en estos hábitos, conociendo la multidimensionalidad en torno a los problemas situados. La transformación que la comunicación aporta a una situación y que además involucra un encuentro sociocultural, con herramientas como la sensibilización a la información, promueve la participación a otros procesos comunicacionales. En este caso, no es simplemente un problema cotidiano fácil de resolver. Intervienen factores como la tecnología, el discurso de los sujetos y las acciones. Siendo así, un encuentro sociocultural entre el sistema familia y escuela.

Retomando el concepto general de este trabajo, los temas que pueden ser de interés y deben ser investigados en un futuro, podrían ser enfocados a la comunicación estratégica del uso de TIC's en el sistema Familia ya que considero que es el primer espacio que forma al individuo en un ser social, además de considerar las formas de comunicación en red con la que estas últimas generaciones construyen su aproximación comunicológica con otros sistemas. Ya que permitiría dar continuación a conocer y arrojar un diagnóstico más completo de la comunicación organizacional del SEMT en particular.

Finalmente, mi intención con esta tesis es recapitular la posición de la comunicación organizacional para reforzar que no solo se limita en el entorno empresarial. que debemos reconocer que estamos conformados por sistemas que están en constante flujo y nos encontramos ante la necesidad de crear nuevas estrategias que impliquen todo lo que está a nuestro alrededor con un enfoque holístico y que nos permita tener respuesta hacia un encuentro comunicacional.

BIBLIOGRAFÍA.

- Arley Palacios , J. (2014). De la comunicación organizacional a la comunicación productiva; Modelo propuesto por Abraham Nosnik Ostrowiak. *Razón y Palabra*.
- Castañó González , E. J. (2012). Entorno Organizacional y desarrollo humano. *Revista Lasallista de investigación , No.9* (No. 1).
- Castelles, M. (s.f.). Redes y sociedad global .
- León Duarte , G. A. (2006). La comunicación organizacional en México: Enfoques, diseños y problemas en su desarrollo. Sonora , México .
- Comunicación estratégica: sí claro. Pero, ¿. i. (2012). *Revista Académica de Comunicación y Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.tendencias21.net/estrategar/docs/Metacomunicacion%202012.pdf>
- Comunicación organizacional: Tipos, f. b. (2012). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestioplois: www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/
- Contreras, O. (2007). Cultura Organizacional en el área administrativa de una institución privada de educación superior de Zacatecas. *Razón y Palabra* .
- Arley Palacios , J. (2014). De la comunicación organizacional a la comunicación productiva; Modelo propuesto por Abraham Nosnik Ostrowiak. *Razón y Palabra* .
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teroía general de sistemas. *Redalyc.org* .
- Entropía, c. y. (s.f.). *La Catarina Publicación estudiantil de la Universidad de las Américas de Puebla*. Recuperado el 2017, de

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lap/carmona_c_dc/capitulo_1.pdf

Galindo Cáceres, J. (2012). Comunicología e ingeniería en comunicación social del contacto y la articulación. Apuntes para un programa de trabajo en comuniconomía de la comunicación estratégica. México.

Galindo Cáceres, J. (2011). Ingeniería en comunicación social y deporte. México.

Galván, M. A. (s.f.). Procesos Institucionales de Cambio y Estabilidad en Organizaciones Educativas. México .

García, R. (2006). Sistemas Complejos. En R. García. España: Gedisa.

Guillén Ojeda, G., & Espinosa Velázquez, S. (2014). En busca de desenredos de la comunicación organizacional. *Razón y Palabra* .

Macías, N., & Cardona, D. (s.f.). Intervención Social estratégica.

Manucci, M. (2004). El desafío de la comunicación organizacional en un mundo interconectado. *Intangible capital* .

Massoni, S. (2011). Comunicación estratégica. Argentina: Homosapiens.

Massoni, S. (s.f.). Modelo de Comunicación estratégica.

Pérez, R. (2001). La nueva teoría estratégica.

Pérez, R. A. (2005). Estrategar El fenómeno perdido de la teoría estratégica. México.

Pérez, R. A., & Massoni, S. (2011). *La Nueva Teoría Estratégica*. Obtenido de <https://octavioislas.files.wordpress.com/2011/08/2008-11-18-rafael-alberto-pc3a9rez-y-sandra-massoni-hacia-una-teorc3ada-general-de-la-estrategia.pdf>

Revista Latina de Comunicación Social . (2008). Comunicación y Cambio organizacional . Chihuahua, México.

Rizo García, M. (2004). El camino hacia "La nueva comunicación". Breve apunte sobre las aportaciones de Palo Alto. *Razón y Palabra* .

Rizo García, M. (2011). Pensamiento sistémico y comunicación. *Razón y Palabra* .

Serrano, R., Pérez, J., Mendoza, F., Avila , X., & Revilla, M. (s.f.). La Organización Habitable.

Valle, M. (2003). La comunicación organizacional de cara al siglo XXI. *Razón y palabra* .

Vertíz Galván , M. A. (s.f.). Procesos institucionales de cambio y estabilidad en organizaciones educativas.