Comunicación organizacional en el Sistema Educativo Municipal de Tijuana y los padres de familia**Organizational communication in the Municipality Education System of Tijuana and parents**

DOI:10.34117/bjdv5n6-222

Recebimento dos originais: 27/05/2019

Aceitação para publicação: 03/06/2019

María de Jesús Montoya Robles

Doctora en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Baja California
 Institución: Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Baja California

Dirección: Calzada tecnológico No. 14418. Parque Industrial Internacional, Mesa de Otay, Unidad Universitaria. Tijuana, Baja California. CP. 22390.

Correo electrónico: montoya@uabc.edu.mx

Gerardo Guillermo León Barrios

Doctora en Estudios Ciencias y Humanidades para el Desarrollo Interdisciplinario por la Universidad Autónoma de Coahuila y la Universidad Nacional Autónoma de México
 Institución: Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Baja California

Dirección: Calzada tecnológico No. 14418. Parque Industrial Internacional, Mesa de Otay, Unidad Universitaria. Tijuana, Baja California. CP. 22390.

Correo electrónico: gleon@uabc.edu.mx

Mara Itzel Rodríguez Casesus

Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Autónoma de Baja California
 Institución: Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Baja California

Dirección: Calzada tecnológico No. 14418. Parque Industrial Internacional, Mesa de Otay, Unidad Universitaria. Tijuana, Baja California. CP. 22390.

Correo electrónico: mara.rodriguez8@uabc.edu.mx

RESUMEN

La comunicación en las organizaciones es parte de su desarrollo cotidiano pero la interacción entre sus públicos de interés y su entorno es algo que debe gestionarse con base en las características de cada una de ellos para garantizar una comunicación efectiva. Por ello se describe el caso del sistema educativo de Tijuana y el uso de tecnologías de la información y la comunicación en sus públicos. A través de un enfoque cualitativo basado en entrevistas y tópicos de una comunicación integral se encuentra que algunos públicos prefieren establecer una distancia que provoca fallas en la interacción entre ambos y por lo tanto se daña así mismo, al sistema y al subsistema como es el caso de los estudiantes de nivel educativo básico la ciudad de Tijuana.

Palabras Clave: Comunicación, Organización, Sistema educativo.

ABSTRACT

The communication in the organizations is a part of her daily development but the interaction between your stakeholders and her environment is something that must be managed by base in the characteristics of each one of them to guarantee an effective communication. By it there is described the case of Tijuana's educational system and the use of technologies of the information and the communication in your public ones Across a qualitative approach based on interviews and topics of an integral communication one thinks that they prefer public some establishes a distance that provokes faults in the interaction between both and therefore it is damaged likewise, to the system and to the subsystem like it is the case of the students of educational basic level Tijuana's city.

Key words: Communication, Organization, Education System.

1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL SISTEMA EDUCATIVO MUNICIPAL DE TIJUANA

El Sistema Educativo Municipal de Tijuana (SEMT), Baja California, México, en particular los niveles educativos de primaria y secundaria nos remontan a historias de vida y de las rutinas que viven dentro de la escuela, desde lo cotidiano hasta las reformas educativas, cambios en sindicatos y situaciones sobre las actitudes de las nuevas generaciones y sus hábitos dentro del aula. Además de la ausencia de participación y compromiso de los padres de familia con problemáticas locales.

Por otra parte, la introducción del uso de tecnología que complementaron nuevas formas de interactuar y comunicarse e implementar didácticas en la clase en las nuevas generaciones, es otra de las razones que guían al tema. Todos esos hechos o elementos aunado a la estructura de la organización con prioridades internas que cubrir y una programación de calidad educativa que proviene desde alta dirección con una visión nacional que hoy en día permanece. Conducen a los conceptos de *sistema*, *comunicación* y *organizaciones* provocando un acercamiento desde la Comunicación organizacional (CO) del sistema educativo municipal de Tijuana Baja California con respecto al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en niños y adolescentes.

Se considera a la ciudad de 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, particularmente con San Diego, California, lo cual 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.

Generalmente se describen las prácticas comunicativas entre los actores y sistemas sociales de éste contexto en investigaciones de escenarios a niveles fronterizos. Por lo que el enfoque de ésta investigación hacia el sistema Familia-Escuela en relación al uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) 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.

De acuerdo a La Jornada Baja California (2017), El sistema educativo Municipal de la ciudad es el único en existencia en el país con más de 60 años, cuya creación fue el 24 de septiembre de 1957, abriendo las puertas de la primaria Carlos Villalvazo en noviembre del mismo año y el año siguiente se inauguran cuatro más. El SEMT nace en respuesta al crecimiento demográfico y urbano de la ciudad cuyos índices de población iban en aumento y por lo tanto sus necesidades de educación básica. Actualmente está integrado por diez primarias, tres secundarias y una preparatoria. Tratándose de un sistema, conformado por un 45% de maestros con posgrado, bibliotecas equipadas y reformas implementadas para un desarrollo óptimo de las instituciones educativas. (Sistema Educativo Municipal de Tijuana, 2011, pp. 1-1)

Esta organización educativa, al igual que otras, depende de sistemas y subsistemas, viéndose obligada a seguir normas, y las prácticas externas no visibles por los integrantes de la institución pues la información que hay sobre estos temas desde la comunicación organizacional suele ser escasa y los flujos comunicativos a los que se enfrenta son reinterpretados por interacciones de procesos institucionalizados que producen cambios rigurosos que alcanzan a formar desequilibrios y en ocasiones una larga inestabilidad si no se toman las medidas pertinentes.

En el caso en particular, el objeto de interés del estudio, se propone indagar la comunicación organizacional y lo que puede aportar la comunicación integral con respecto al uso de las TIC en niños y adolescentes desde la perspectiva de los directivos y maestros dentro de la SEMT. Por lo tanto y ante el hecho de la dependencia del SEMT de otras organizaciones, se busca conocer sus prácticas de comunicación en relación a la participación con la institución familia y el uso de nuevas tecnologías de información.

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 genera 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 por parte de niños y jóvenes aportando un beneficio desde la comunicación organizacional.

2 CARACTERIZACIÓN DEL ESTUDIO O DISCUSIÓN TEÓRICA PROPUESTA

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, es un cambio que involucra la reestructuración de los hábitos comunicacionales en las organizaciones sociales.

Investigar sobre la comunicación en las organizaciones, es conocer 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 o propuestas que involucren un cambio social que beneficie a un sector local en particular. Por lo que es oportuno explorar los hallazgos en el campo de investigación en comunicación organizacional.

3 ACERCAMIENTO A LA 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 o un recurso. Mientras que otros autores la consideran con un grado de complejidad mayor que muestra a la CO 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. (Guillen, G. y Espinosa, S., 2014, pp. 113-114)

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 investigaciones, 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. (Arras Vota, Jacquez Balderama y Fierro Murga, 2008)

Entre otros hallazgos se hace referencia a la CO 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. De esta forma se plantea a la CO como la que posibilita, en un ambiente interconectado, la gestión de símbolos con base en estrategias que permitan la sincronía de percepciones subjetivas de la realidad, de sus diferentes públicos, y el diseño de significados que integre una comunicación global. (Manucci, 2004, pp. 1-5)

Aunque en tiempos recientes la dinámica entre y al interior de las organizaciones es otra, la comunicación suele ser más mediada por tiempos, distancias y diversas aplicaciones, donde canales informales se transforman en formales y se asume que toda comunicación es efectiva para los integrantes y públicos. Pareciera que volvemos a los antecedentes de la definición de CO cuando se introdujo 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.

Para Rebeil y Arévalo, (2017) La comunicación para las organizaciones debe contemplar no sólo el ámbito interno o el externo con énfasis en los clientes o proveedores pues existen otros entornos donde hay diversos públicos involucrados con la organización, proveedores, competidores, instituciones, la comunidad que la rodea. Señalan que las organizaciones son responsables de la totalidad de sus públicos ante cada proceso o fase que los vincule o relacione, incluidos en los que integran el ámbito económico, social y ambiental.

Se puede decir que la CO no sólo depende de la integración e interacción en una organización con sus públicos, pues además, debe considerar las características de los elementos que las integran, la estrategia sobre cómo establecer una interacción de acuerdo al contexto y relación entre ellos, además de la responsabilidad social y ética que los une.

4 ENFOQUE Y/O METODOLOGÍA DE ABORDAJE

El enfoque de la investigación es el método de la entrevista cualitativa, con la técnica de entrevista semiestructurada y el tratamiento la información empírica se ha hecho, por su naturaleza, con herramientas de análisis de discursos, esto es el análisis argumentativo articulado a la formulación de tesis, que permite 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. Y los participantes puedan compartir sus opiniones, puntos de vista y visualizar en ellas sus contradicciones.

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 periodo de Enero a 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.

Si bien la investigación se desarrolló mediante metodología cualitativa y cuantitativa, en ésta primera fase, de carácter exploratoria, se presentan resultados de la observación

participante y entrevistas etnográficas a alumnos y profesores de los dos niveles educativos de primaria y secundaria, el grupo de padres y preparatoria no se integraron en esta fase de exploración de los rasgos que componen los patrones de uso de TIC y formas de interacción social.

En la segunda parte del trabajo de campo, de carácter descriptivo, se propone profundizar, mediante una encuesta por conglomerados según los grados escolares y su matrícula en los niveles educativos de primaria, secundaria que nos permita medir las variables a describir, así también 30 entrevistas a profundidad y 4 sesiones de grupo, técnica de grupos focales, que permitan comprender los patrones, características de interacción y sus cambios con el uso de TIC en los ambientes sociales y educativos de los niños y jóvenes. Y la selección de dos muestras, 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 para aplicar el cuestionario-entrevista.

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 SEMT 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 quienes dan su opinión. El diseño de un ámbito y dos segmentos, de la siguiente manera:

Ámbito interno de las instituciones SEMT. Segmentos:

- *Profesores*
- *Directivos*

El protocolo guía se integra o define los siguientes elementos:

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 SEMT.

Fecha de levantamiento: abril-mayo 2016

Esquema de selección y muestreo: Dos muestras aleatorias simples por estratos, una por cada nivel educativo: primaria, secundaria del SEMT. De las cuales se identificaron

mediante estratos la proporción por visita, en los grupos disponibles para aplicar el cuestionario-entrevista.

Los instrumentos son los activadores discursivos elaborados bajo criterios: los objetivos de la investigación, la validez de técnica a aplicar y tiempo estimado para el programa de levantamiento de campo, por lo que se diseñó la guía de entrevista semiestructurada con base en los tópicos conceptualizados en los siguientes párrafos.

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 contribuyan a los logros 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 TIC en las escuelas del SEMT.** 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 cotidiana 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.** Una vez definido el uso de las TIC en las escuelas, se pretendió comprender que comportamientos, prácticas y conductas son definidos desde la comunicación organizacional y que opinión tienen los entrevistados al respecto.

• **Comunicación organizacional en relación al uso de las TIC.** El objetivo principal que persigue este tópico son las actividades que desde la comunicación organizacional se realizan, encontrar si alguna de ellas produce alguna ruptura para el uso adecuado de las TIC.

• **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.** Esta última fase en la entrevista, se enfoca en 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 CO con respecto al uso de TIC en el SEMT. Posteriormente, el análisis parte de organizar el discurso individual, en función de la guía a priori, se identifican tópicos subatómicos, para así formular oraciones lógicas. Todo ello nos permite tener una lectura analítica sobre los aspectos de los temas y subtemas 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.

5 PRINCIPALES RESULTADOS, REFLEXIONES Y CONCLUSIONES. HÁBITOS Y CONSUMOS DE LAS TIC EN NIÑOS Y JÓVENES DEL SEMT

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 tijuanaenses. 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 integral 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, secretarías, 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 SEMT 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 decisión en la organización se recurre a hacer en colectivo en 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 hay 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 alguna complicación.

6 DESCRIPCIÓN DEL USO Y HÁBITOS DE LAS TIC EN NIÑOS Y JÓVENES DEL SEMT

Desde la experiencia de los informantes, las prácticas que comprenden el uso de las TIC 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 computadoras 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. No se permite el acceso a internet 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 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 debe ser de régimen académicooficial. *“Vivimos a través de toda la información que se nos manda del gobierno de Estado de la secretaria de educación pública, 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)*

7 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL 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. Al considerar lo anterior, el rumbo de este punto fue considerar 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 sobre la efectividad de la estrategia.

Teniendo al alcance esta información, 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 proponer nuevas formas de comunicación y se cae en lo rutinario.

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 ser grave. Resalta como 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 de estudiantes 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 familiares, las drogas, el alcoholismo, hay un distractor muy importante los padres de familia trabajan y dejan a los niños solos y no hay la atención debida 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 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. 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. En general se observa 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 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 son un apoyo.

“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 esté en la recámara 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 mí sí, 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.

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.

Por lo que solo se percata que su rutina no genera nuevas rutas o acciones que permitan una mejora de lo que se crítica. 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.

8 PARTICIPACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FAMILIA COMO PROBLEMÁTICA A RESOLVER DESDE LA COMUNICACIÓN INTEGRAL

En la educación 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.

Alcántara, (2014) con base en la Secretaría de Educación Pública, indica que 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.

Nuestros informantes generalmente nos contestan de la misma manera y podemos notar que en su forma de vivir la palabra estrategia lo aluden al 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.

9 A MANERA DE CONCLUSIÓN

De acuerdo a lo que en resumen se observó, el sistema escolar de la SEMT en ciertas ocasiones mantiene sus reglas definidas en cuanto al uso y hábitos de las TIC 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 integral del uso de TIC en el sistema Familia ya que se considera 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, se resalta la posición de la comunicación organizacional para reforzar que no solo se limita en el entorno empresarial y debemos reconocer que estamos conformados por sistemas que están en constante flujo e interacción 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.

REFERENCIAS

Alcántara, H. F. (2014). *La participación social en la cotidianidad escolar: Utopía, Imaginario o Realidad*. México: Universidad Pedagógica Nacional.

Arras Vota, A., Jacquez Balderama, J., & Fierro Murga, L. (2008). Comunicación y cambio social. *Revista Latina de Comunicación Social*, 418-434.

Guillen Ojeda, G., y Espinosa Velázquez, S. (Julio-Septiembre de 2014). En busca de los desenredos de la comunicación organizacional. *Razón y Palabra*, 2(87), 109-130. Obtenido de <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/541/570>

La Jornada Baja California. (21 de Septiembre de 2017). *La Jornada Baja California*. (Redacción, Editor) Recuperado el 18 de febrero de 2018, de <http://jornadabc.mx/tijuana/21-09-2017/cumple-60-anos-el-sistema-educativo-municipal-de-tijuana>

Manucci, M. (Agosto de 2004). De los medios a los símbolos. El desafío de un mundo interconectado. *Intagible Capital*, 0(2), 1-5.

Rebeil, M. A., y Arévalo, R. I. (2017). Comunicación integral para las organizaciones socialmente responsables. En R. Ramírez, & R. Arévalo, *Comunicación sustentable y responsabilidad social empresarial* (págs. 67-79). México: Tirant Humanidades.

Brazilian Journal of Development

Sistema Educativo Municipal de Tijuana. (1 de diciembre de 2011).
<http://www.tijuana.gob.mx/Transparencia2/PDF/Informe%20Secretaria%20Educacion%20Publica%202011.pdf>. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de
<http://www.tijuana.gob.mx/Transparencia2/PDF/Informe%20Secretaria%20Educacion%20Publica%202011.pdf>