

CULTURA ORGANIZACIONAL BASADA EN LA COMUNICACIÓN: CONSTRUCCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS NIVEL MEDIO.

Sinopsis Educativa
Revista Venezolana
de Investigación
Año 24, N° 2
Diciembre 2024
pp 505 - 516

Moisés De la Hoz Espitia.
Universidad Pedagógica Experimental Libertador
moisesdelahoze@inemsimonbolivarsm.edu.co

Recibido: Septiembre 2024
Aprobado: Octubre 2024

RESUMEN

La cultura organizacional es el sistema de acciones, valores y creencias compartidas que se desarrollan dentro de una organización y orienta el comportamiento de sus miembros. La investigación tiene como propósito construir un modelo de cultura organizacional basada en la comunicación hacia la construcción de procesos administrativos de calidad de instituciones educativas nivel medio en el distrito de Santa Marta. La investigación está inserta, en la línea de investigación Gerencia Educativa bajo la denominación de Desarrollo Humano y Gerencia de Cambio de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Upel) Maracaibo. El estudio se encuentra sustentado por autores tales como Aguirre (2013), Chiavenato (2014), Cleghome, (2010), De la Cruz (2010), La UNESCO (1982), Max Weber (1922), Ramírez (2017), Royo (2005), Tylor (citado por Cleghome, (2010), Vargas (2007), entre otros. La investigación se enmarca en el paradigma postpositivista bajo un enfoque cualitativo, con un método fenomenológico-hermenéutico. Las técnicas e instrumentos de recolección de la información que se utilizaran son: el análisis documental y la entrevista semiestructurada. Además un cuestionario guía y registrada en un grabador. Los informantes claves estarán constituidos por (02) docentes y (02) directivos y el observador participante. Asimismo, con los hallazgos se evidencia que existe una comunicación fluida y participativa sin embargo hay que mejorar algunos puntos pues en ocasiones existe un negatividad por parte algunos colaboradores docentes encargado de las estrategias a implementar dentro el plantel en pro de una calidad educativa y desempeño de las funciones por parte del personal docente, es por ello que es importante el generar un modelo de cultura organizacional basada en la comunicación que permita la construcción de proceso administrativos de calidad en instituciones educativas nivel medio del Distrito de Santa Marta Colombia, con la finalidad que pueda ayudar a solventar dichas inconformidades.

Palabras clave:
cultura organizacional, comunicación, procesos administrativos, calidad.

ORGANIZATIONAL CULTURE BASED ON COMMUNICATION: CONSTRUCTION OF QUALITY ADMINISTRATIVE PROCESSES IN SECONDARY EDUCATIONAL INSTITUTIONS.

ABSTRACT

Organizational culture is the system of shared actions, values and beliefs that develop within an organization and guides the behavior of its members. The purpose of the research is to build a model of organizational culture based on communication towards the construction of quality administrative processes of secondary educational institutions in the district of Santa Marta. The research is inserted in the Educational Management research line under the name of Human Development and Change Management of the Libertador Experimental Pedagogical University (Upel) Maracaibo. The study is supported by authors such as Aguirre (2013), Chiavenato (2014), Cleghome, (2010), De la Cruz (2010), UNESCO (1982), Max Weber (1922), Ramírez (2017), Royo (2005), Tylor (cited by Cleghome, (2010), Vargas (2007), among

Key words:
organizational culture, communication, administrative processes, quality.

others. The research is framed in the positivist paradigm under a qualitative approach, with a phenomenological-hermeneutic method. The information collection techniques and instruments that will be used are: documentary analysis and semi-structured interviews. Additionally a questionnaire guide and recorded on a recorder. The key informants will be made up of (02) teachers and (02) directors and the participant observer. Likewise, the findings showed that there is fluid and participatory communication; however, some points must be improved because sometimes there is negativity on the part of some teaching collaborators in charge of the strategies to be implemented within the school in favor of educational quality and performance of the functions of the teaching staff, which is why it is important to generate an organizational culture model based on communication that allows the construction of quality administrative processes in medium-level educational institutions in the District of Santa Marta Colombia, with the purpose that can help resolve these disagreements.

CULTURE ORGANISATIONNELLE BASÉE SUR LA COMMUNICATION: CONSTRUCTION DE PROCESSUS ADMINISTRATIFS DE QUALITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE.

RÉSUMÉ

La culture organisationnelle est le système d'actions, de valeurs et de croyances partagées qui se développent au sein d'une organisation et guident le comportement de ses membres. Le but de la recherche est de construire un modèle de culture organisationnelle basé sur la communication pour la construction de processus administratifs de qualité dans les établissements d'enseignement secondaire du district de Santa Marta. La recherche est insérée dans la ligne de recherche en Gestion Éducative sous le nom de Développement Humain et Gestion du Changement de l'Université Pédagogique Expérimentale Libertador (Upel) Maracaibo. L'étude est soutenue par des auteurs tels que Aguirre (2013), Chiavenato (2014), Cleghome (2010), De la Cruz (2010), UNESCO (1982), Max Weber (1922), Ramírez (2017), Royo (2005), Tylor (cité par Cleghome, (2010), Vargas (2007), entre autres. La recherche s'inscrit dans le cadre du paradigme post-positiviste sous une approche qualitative, avec une méthode phénoménologique-herméneutique. Les techniques et instruments de collecte d'informations qui seront utilisés sont : l'analyse documentaire et l'entretien semi-structuré. De plus, un questionnaire guide et enregistré dans un enregistreur sera composé de (02) enseignants et (02) directeurs et de l'observateur participant. De même, les résultats ont montré qu'il existe une communication fluide et participative, cependant, certains points doivent être améliorés car parfois il y a une négativité de la part de certains collaborateurs enseignants chargés des stratégies à mettre en œuvre au sein de l'école en faveur de la qualité éducative et de l'exercice des fonctions par le personnel enseignant, c'est pourquoi il est important de générer un modèle de culture organisationnelle basé sur la communication qui permet la construction de processus administratifs de qualité dans les établissements d'enseignement de niveau moyen du district de Santa Marta en Colombie, afin qu'il puisse aider à résoudre ces problèmes. désaccords.

Mot clefes:

culture organisationnelle, communication, processus administratifs, qualité.

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas modernas son catalogadas como organizaciones económicas que ofrecen

bienes y servicios para la sociedad, su diferencia con otras organizaciones es su finalidad social, la cual es la educación integral del ser humano. Asimismo, las organizaciones y sus directivos deben tener una visión más objetiva

para que sean competitivas, productivas, eficaces y eficientes para hacerlas sostenibles. En este orden de ideas, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2016), en su Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, manifestó que:

(...) entre los roles educativos, está el de contribuir a proteger y consolidar los valores de la sociedad, velando por inculcar en los jóvenes los valores en que reposa la ciudadanía democrática y proporcionando perspectivas críticas y objetivas a fin de propiciar el debate sobre las opciones estratégicas y el fortalecimiento de enfoques humanistas, que aplaquen los niveles de violencia y conflictividad. (p.66).

Al respecto, el continente europeo surge la necesidad de avanzar y buscar incrementar la cultura organizacional dentro de los centros educativos. Ello ha requerido que los mismos hayan tenido que implementar una serie de políticas en sus sistemas de innovación, en las cuales se modifica la estructura de los procesos administrativos lo que representa el elemento y sus bases deben orquestar en un correcto funcionamiento y proceso administrativos para ello, se pueden proponer una serie de lineamientos estratégicos, que afiancen profundamente las características y necesidades en tendencia al cambio gracias a los avances en muchos ámbitos.

En referencia, esta visión de cultura organizacional basada en comunicación se puede apreciar que está ligada a las relaciones que se establecen con los demás y como la adaptación a las condiciones laborales, pero no solo en cuanto a los espacios físicos sino en las relaciones personales que se visualizan en la institución educativa y estas permean dichas vinculaciones. Al respecto, Chiavenato (2014), considera que una de las estrategias indispensable para que puedan acometerse de manera efectiva los procesos administrativos de las organizaciones se centra en la comunicación, la cual se considera esencial y la administración moderna se incorpora entre sus postulados. De acuerdo con lo anterior, el rol del director se basa en desarrollar estrategias que forjen una cultura organizacional basada en la comunicación dentro de la institución educativa.

De esta manera, las instituciones educati-

vas, tienen como propósito formar integralmente al ser humano. Principalmente consagran esfuerzos para el logro de la excelencia académica de sus educandos. En este proceso se pueden descuidar aspectos significativos del sistema en relación con los procesos administrativos funcionales entre el personal docente y directivo indispensables para el buen desempeño de las organizaciones y la sana convivencia. Al momento de abordar el rol del desempeño del docente dentro o fuera del aula, puede evidenciarse una situación pasiva respecto a la gestión y a la política educativa.

Siguiendo esta línea, la evaluación anual de desempeño laboral del directivo o docente, a través de los procesos administrativos, está definida en Colombia como “la ponderación del grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeña y del logro de resultados, a través de su gestión” (Decreto 3782 del 2 de octubre de 2007, artículo 2), lo que implica la recolección de información acerca del desempeño de los educadores en su ejercicio profesional, para valorar dicha información en relación con un conjunto de indicadores establecidos previamente.

De igual manera, desde las políticas de calidad educativa propuestas por el Gobierno Nacional de Colombia en las que se destacan el Plan Nacional Decenal de Educación -PNDE- (2016-2026). En tal referencia, en diversas observaciones se evidencian las debilidades en la cultura organizacional basada en la comunicación, que afectan las funciones y los procesos administrativos en los miembros de las instituciones educativas.

Tal es el caso de la Institución Educativa INEM Simón Bolívar sede principal del Distrito de Santa Marta, cuyo propósito es la formación integral de los estudiantes. En esta institución según opiniones del personal que en ellas laboran, en oportunidades se presentan limitaciones con el manejo de la información, las decisiones tomadas por los dirigentes o directivos son comunicadas a través de memorandos, en casos de llamar la atención o sancionar y cuando son asuntos de interés general la información es omitida.

En este sentido, se conoció en una entrevista informal realizada por parte del personal docente de la institución educativa mencionada anteriormente, que el personal docente tiene la necesidad de asistencia técnica en el proceso administrativos, debido a que los consejos docentes, distan mucho de ser verdaderos organismo técnicos que se centra en suministrar infor-

mación al momento de ejecutar las actividades administrativas, pero no estimulan la búsqueda de solución a los problemas que se presentan entre los docentes en el área administrativo en la institución educativa, al momento de cambiar decisiones o funciones a ejecutar sin razón aparente lo cual genera rumores y confusiones, asimismo, retrasos en las actividades programadas.

De igual manera, el personal docente no se le brinda capacitación donde se le informe cuales son los propósitos y políticas institucionales que pudieran favorecer la comunicación entre el personal que labora en la institución educativa, del mismo modo el proceso administrativo de planificación o se evidencia de manera clara generando confusión en las actividades que se desarrollan en la mismas. Dentro del mismo contexto, se destaca que existen pocas estrategias comunicacionales eficaces que ayuden a evitar y controlar los conflictos en las dependencias en estudio, lo cual se produce debido a que los directores no cuentan con las pericias necesarias para el manejo de conflictos, a través de los cuales pudieran aplicar mecanismos eficientes y efectivos para saber conducir dichos compromisos, circunstancias estas que atentan contra la consecución de las metas u objetivos dentro de la institución educativa.

Por otra parte, algunos de los docentes expresan que pudieran sufrir grandes efectos o consecuencias a causa de que se susciten problemas, de no control aplicación de la comunicación integral, así como la no integración de la cultura organizacional basada en la comunicación, aspecto significativo para las Secretarías de Gobierno, y para ello es necesario hacer los correctivos de rigor, los cuales serían parte de la solución, pero estos no escapan de las circunstancias adversas a la realidad que se pretende y puede existir el riesgo.

Es importante mencionar que, la autoridad del director se ve opacada ante la posible ausencia física permanente en sus sedes y jornadas, así como la falta planificación, organización, dirección y control eficiente. Por otra parte, el delegar funciones en personal docente administrativo que pudieran suplir su ausencia y el poner en marcha los planes programados. Siendo que las funciones de dirección son delegadas en cualquiera de los docentes, por tanto, no se evidencia un liderazgo o un representante que dirija los roces entre el director, sus dirigidos, y viceversa, siendo frecuentes, llegando a reacciones impropiedades dentro del ambiente laboral.

Lo anteriormente expuesto, se refleja la ausencia de políticas gerenciales que permitan los procesos administrativos como la planificación, organización, control y dirección, acorde con las necesidades y requerimientos de la institución educativa, faltando la coordinación, desarrollo de los programas y actividades académicas programadas por la dirección; predominando la poca colaboración de docentes lo cual causara frecuente discusiones al igual enfrentamientos entre los miembros de esta comunidad educativa, ante cualquier dificultad que se haya de resolver en el diario ejercicio de las actividades curriculares o extracurriculares.

Además, no se observa el manual de funciones, así como el organigrama que estipulen las directrices institucionales; asimismo, no hay tiempo, ni espacio para el diálogo y solución de los problemas o diferencias de ideas, presentándose acaloradas discusiones, siendo el posterior peor; como consecuencia los programas o actividades no se llevan a buen término obstaculizando los objetivos proyectados alcanzar del ente educativo. Finalmente se debe destacar que, no se promueve el intercambio de información (comunicación) en las dependencias en estudio, debido a que por la presión con que se labora dentro de las mismas, los colaboradores ejecutan sus actividades, y estas no son emitidas, genera que en algunos casos la información no sea compartida pudiendo aparecer la desinformación entre el personal que labora en la misma.

Es por ello que, el presente artículo pretende aportar una mirada holística y crítica sobre la importancia del modelo de la cultura organizacional basada en la comunicación que permita la construcción de procesos administrativos de calidad en las instituciones educativas, enfocándose en su significados diversidad, desafíos y su implicación en el sector educativo, para un mejor desenvolvimiento en las actividades o funciones que deben realizar los miembros de la institución educativa, ya que la misma se verá reflejada en pro de una calidad educativa efectiva.

En tal sentido, el estudio resalta su importancia debido a que beneficiara a las instituciones educativas, tanto en el ámbito humano en sus relaciones con sus compañeros. De acuerdo con los Objetivos del Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 resaltando su importancia tal como lo señala en su objetivo 4 resaltando la calidad educativa. Del mismo modo, se podría completar con la administración en la institución educativa, en la cual se resalta la gestión en

la misma, para el logro del cumplimiento de las funciones básicas de la administración, como lo son la planeación, la organización, la dirección y control con la finalidad de un mejor desempeño, logro de las metas establecidas dentro de la institución y mejoramiento de las funciones a ejecutar además los docentes.

En este sentido, se enmarca la justificación Teórica, ya que la realización de la investigación permitió la comprensión de las teorías sobre cultura organizacional basada en la comunicación y los procesos administrativos aplicados a las instituciones educativas de nivel medio en Colombia. Además, permitió profundizar en el objeto de estudio, su comportamiento de tal forma que establecen las relaciones entre sus elementos constitutivos los cuales permitieron mejorar los procesos administrativos en la institución.

En atención, a la justificación Metodológica: la siguiente investigación se fundamenta en el paradigma postpositivista bajo el enfoque cualitativo, el cual permitió conocer desde los actores fundamentales de las instituciones educativas el significado que tiene para ellos la cultura organizacional basada en la comunicación construcción de procesos administrativos de calidad en su desempeño y funciones laborales proporcionando insumos para nuevas propuestas de investigación.

Al respecto, de la justificación práctica: la institución educativa, como cualquier otra organización debe fijar plenamente su filosofía de acción, como marco de referencia de las diversas actuaciones de sus componentes en función de la logro de sus objetivos. De igual manera, arrojó información sobre las categorías objeto de estudio, permitiendo así corregir o mejorar las condiciones laborales del personal adscrito en la institución educativa, bajo un clima armónico de trabajo. Por otra parte, la investigación sirvió de apoyo para extrapolar prácticas y estrategias gerenciales en el sector educativo, bien sea, en el ámbito regional, nacional o internacional, las cuales requieren desarrollar factores de éxito en el proceso de gerencia.

Se debe reconocer que las instituciones educativas son espacios para la formación, el intercambio de saberes y el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje, donde el común debiera ser las buenas relaciones interpersonales entre sus miembros: directivos, docentes, padres de familias, estudiantes (comunidad educativa), es necesario velar por mantener y establecer dispositivos que aseguren mecanismos de comunicación asertivos que fortalezcan

las relaciones interpersonales y garanticen la optimización de los procesos curriculares-administrativos académicos.

II. MARCO TEÓRICO

Bases conceptuales y explicativas de las teorías

La presente sección se encuentra orientada a definir los fundamentos teóricos conceptuales que respaldan la presente investigación, debido que constituyen la sustentación de la categoría a examinar. A este respecto, se describen las bases teóricas, las cuales, permiten contextualizar la cultura organizacional basada en la comunicación: construcción de procesos administrativos de calidad en instituciones educativas nivel medio, el mismo se le permiten sustentar los objetivos propuestos.

Cultura organizacional

Inicialmente es necesario llegar a un consenso de lo que se entiende por cultura establecido una disertación sobre los diferentes enfoques y teorías expuesta por autores referidos tales como Díaz, Campos y Martínez (2018), manifiesta que la cultura organizacional se convierte en una pieza estratégica dentro de las organizaciones generando que sus miembros desarrollan un sentido de identidad con la empresa a través de formas de pensar, creencias y valores incrementando así sus ventajas competitivas impactando en el desempeño de esta. En este sentido, el fortalecimiento de la cultura organizacional va encaminado a incrementar el desempeño de los miembros de la institución educativa. De tal manera, se puede decir que la cultura organizacional propicia reglas de comportamiento que ayuden en las interacciones de los miembros. A continuación, se presentan varias definiciones de cultura desde diferentes enfoques. La UNESCO (2016), expone que el factor humano, declaro:

(...) que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella que hace de los seres especialmente de los humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los alores y efectuamos

opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones y crea obras que lo trascienden. (p.45).

La cultura organizacional tiene normas que controlan la conducta de cada miembro y ellos deciden si regirse o no a las normas y políticas de la organización y gracias a los valores la interrelación entre los miembros del grupo es positiva. Aunque tengan diferentes opiniones, ideas o puntos de vista tendrá algo en común lo que hará que todos trabajen en conjunto para poder cumplir las mismas metas y objetivos. Al respecto, Pérez (2018), define la cultura organizacional como:

(...) el conjunto de normas, de valores, formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la organización, así como en la propia presentación de la imagen; es por ello, que es una nueva visión que abarque el rendimiento estudiantil permitiendo a la gerencia de las universidades comprender y mejorar la institución, porque estas obedecen a una necesidad de comprender lo que ocurre en un entorno, al igual que explican por qué algunas actividades que se realizan fallan y otras no. (p. 35).

La perspectiva organizacional a la cultura como un sistema de conocimiento que proporciona un modelo de realidad a través del cual se le da sentido al comportamiento. Este sistema está formando por un conjunto de elementos interactivos fundamentales generados y compartidos por la organización como eficaces para alcanzar sus objetivos que cohesionan e identifica, por lo que den ser transmitidos a sus nuevos miembros.

Factores que inciden en la cultura organizacional basada en la comunicación

Los niveles representan las distintas formas en que se muestra la cultura organizacional, desde los elementos más evidentes reflejados en objetivos, conductas los símbolos, hasta

los más intangibles como los valores, sus puestas y creencias. De acuerdo con, Amaru (2019), considera que la comunicación es de gran importancia dentro del equipo de trabajo resalta y desarrolla un ambiente agradable, al comprender la necesidad de eficiencia de comunicarse para mantener una armonía en el equipo hacia el logro de las actividades asignadas y su desempeño.

Por otra parte, Chiavenato (2016), considera la comunicación como proceso vital para las relaciones entre las partes, esclareciendo la comprensión de los miembros de la institución, asimismo la comprensión viene siendo un punto clave para la comunicación debido a que esta evidencia las debilidades, además de distorsionarse en las relaciones interpersonales como el emisor recurriría a la aplicación de los conocimientos en las diferentes áreas que desea ejecutar. En tal sentido, la comunicación es importante entre las relaciones personales, por ser el proceso de comprensión entre los miembros de una organización, evidenciando la aplicación de los conocimientos e ideas diversas en el desarrollo de las diferentes áreas o actividades a desempeñar.

En referencia a lo expresado se podría decir que la comunicación es el proceso que se debe emplear entre los miembros de las instituciones educativas nivel media del distrito de Santa Marta-Colombia, debido a que ayudará a la recepción y trasmisión de la información, ideas y mensajes, entre dos o más personas que se relacionen tratando de influirse en la formación y ejecución de los objetivos establecidos. Por otra parte, el proceso administrativo se realiza de manera permanente, a fin de garantizar el buen funcionamiento de una organización, y que se debe cumplir con todas las fases que van desde la planificación, organización, dirección, coordinación, ejecución y control, así como garantiza que al seguir estrictamente esta fase se cumplirán los objetivos previstos y el éxito de la misión establecida.

En relación a ello, la comunicación en los procesos administrativos es la función vital, para evitar las distorsiones en las relaciones interpersonales al momento de ejecutar las diferentes etapas o fases de los procesos administrativos tales como la planificación, organización, dirección y control entre los miembros de una institución, así como la utilización apropiada de los recursos para el cumplimiento de los objetivos establecidos. En este orden de ideas, los procesos administrativos se deben desarrollar en las instituciones educativas objeto de estudio, es-

tabteciendo empatía, además de generar el aumento de la eficiencia que trabajan entre sí para el logro de las metas y los objetivos previamente establecidos, a través de la organización, planificación, dirección y control.

Procesos administrativos de calidad

En referencia a los procesos administrativos en su concepción más sencilla se pueden decir que es la acción, o el conjunto de etapas o fases continuadas mediante de las cuales se verifica la administración, las cuales se interrelacionan y forman un proceso integral. Por otra parte, Munch y García (2014), afirma que los procesos administrativos se debe generar en las instituciones educativas de Colombia, con la finalidad de la mejor comprensión del suministro de información para la realización de las actividades mediante las acciones, etapas, fases o el conjunto de etapas a través de las cuales se realiza la verificación el desarrollo de las actividades que se propician en base de la planificación, organización, dirección y control dentro de las organizaciones educativas.

En relación con el proceso administrativo se realiza de manera permanente, a fin de garantizar el adecuado cumplimiento de las funciones de una organización, y que se debe cumplir con todas las fases que van desde la planificación, organización, dirección, coordinación, ejecución y control, así como garantiza que al seguir estrictamente esta fase se cumplirán los objetivos previstos y el éxito de la misión establecida. La educación de calidad en los procesos administrativos es la función vital, para evitar las distorsiones en las relaciones interpersonales al momento de ejecutar las diferentes etapas o fases de los procesos administrativos tales como la planificación, organización, dirección y control entre los miembros de una institución educativa para el fortalecimiento de la calidad educativa. Chiavenato (2016) y Munch y García (2014).

Para Peralta (2022), por calidad de la educación se entiende: “un conjunto de propiedades distintivas, dinámicas y relevantes de la educación que se construyen socialmente, que permiten valorar y normar lo deseado tanto en lo general de la propuesta, como en lo específico al operacionalizarse en ciertos estándares orientadores” (p. 60). Hay que destacar la importancia de la educación de calidad se reafirmó de manera muy resuelta como prioridad de la UNESCO en la mesa redonda de ministros sobre la calidad de la educación que se sostuvo en Pa-

rís en el año 2013. A continuación, se presenta en el tabla 1 la clasificación de los procesos administrativos de calidad que deben ser empleados en las instituciones educativas, describiendo cada una de sus definiciones por diversos autores:

Tabla 1
Procesos administrativos

Procesos administrativos	IDEA FUNDAMENTAL
Planificación	Van Den Berghe (2012), planear implica que el gerente y los administradores “proyecten de antemano sus metas, para poder realizar la planeación se debe tener la visión de la empresa proyectada”. (p. 53)
Organización	Van Den Berghe (2012), explica que organizar significa que “el gerente y los directivos coordinen los recursos materiales y humanos con que cuenta la compañía. Esta actividad es básica, puesto que es la forma para poder alcanzar las metas anteriormente establecidas”. (p. 59)
Dirección	Van Den Berghe (2012), señala que dirigir “es la forma como la gerencia y los administradores lideran e influyen en los subordinados haciendo que se efectúen las tareas asignadas por la empresa”. (p. 64)
Control	Fernández (2010) considera el control como un proceso que dirige las actividades de los individuos hacia el logro de los objetivos de la organización, con importantes ya que es un mecanismo que le permite a los gerentes verificar si los planes puestos en marchas están dando resultados y si no tomar las medidas necesarias para corregir el problema.

Fuente: según las ideas de Van Den Berghe (2012) y Fernández (2010)

En tal sentido, los procesos administrativos en el caso de la planificación se prevén las etapas, los factores, actividades técnico-docente administrativo y social, logrando que el proceso educativo sea confiable y eficiente constituyendo una guía segura para conducir progresivamente el proceso de los procesos administrativos dentro de las instituciones educativas hacia los objetivos propuestos. Por otra parte, en referencia al proceso administrativo de la organización se considera como la condición requerida en el desarrollo de la actividad, resulta ampliamente, creadas por los individuos que comparates similares entre los valores, intereses, entre otros.

Modelo teórico de cultura organizacional de Schein.

En el modelo planteado por Schein (2006), identifica tres niveles de elementos culturales, que varían según el grado de accesibilidad: Artefactos; Valores y Normas; y Supuestos básicos. Artefactos, es el nivel más superficial de la cultura organización, es lo visible y observable de la organización (lo que se hace, lo que se dice, lo que se escribe). Está constituido por la estructura, procesos organizaciones y productos tangibles de grupo, tales como la arquitectura del ambiente físico, formas de lenguaje, rituales, ceremonias observadas, entre otros. Por encontrarse en la superficie, es la más fácil de cambiar.

Según, Ojeda (2012), son “los principios indiscutibles de la organización, su “inconsciente”, los residuos que vana sentándose en los más profundo del conjunto social”. Lo cual se puede exponer que de acuerdo con Gary (2016), la cultura comunicativa es la esencia que genera comportamientos y que inicien en los actos e interacciones en la comunicación. Estas creencias entendidas como unidades de conocimientos y el conocimiento como información que se da por ciertas y sobre la cual se toman decisiones.

Exponiendo en la siguiente figura que la cultura organizacional se centra en cinco elementos diferentes que se exponen a continuación, como la cultura de gestión, de liderazgo, elementos axiológicos, de servicios y la comunicativa. Del mismo modo, es fundamental que se de en la cultura organizacional la comunicación teniendo en cuenta al momento de intervenir una compañía para realizar alguna estrategia, es, sin lugar a duda, el de la cultura comunicativa puesto que tiene estrecha relación con las deficiencias organizacionales que se presenten al interior de la institución.

Dimensiones de cultura organizacional

El modelo propuesto por Khan, Usoro y Majewski (2010), se sustentó principalmente en las teorías de diferentes autores como Cunha & Cooper Van Muijen et al., Calantone et al., Scarbrough, Mathew, Shim, entre otros, que desarrollaron modelos para describir y medir la cultura organizacional. Se puede imaginar físicamente una estructura cultural que denominaremos “dimensiones” de las culturas organizacionales. Ahora bien, la cultura organizacional como una estructura, tendríamos un conjunto de “dimensiones” que contienen cuestiones/

oportunidades, suposiciones, creencias, valores, símbolos y comportamientos subyacentes específicos. Estas dimensiones están definidas por la consistencia conceptual requerida para crear comportamientos relacionados con las ideas subyacentes. Las dimensiones integran los diferentes niveles de cultura.

Apoyo Orientado: Khan, Usoro y Majewski (2010), expone que esta dimensión se relaciona con la ayuda o el apoyo que recibe los empleados de una organización (capacitación, servicios, ayuda financiera, entre otros). Este apoyo varía de una organización a otra, pero de alguna forma u otra maneja algún tipo de estrategia, que reflejan aspectos de su cultura. Como componente operativo de apoyo en relación con esta dimensión, son: problemas personales; formación (desarrollo personal) y problemas relacionados con el trabajo.

Las mismas deben coordinar, comunicar, compartir información y desarrollar proyectos en todas las funcionales de la organización para evitar conflictos exponiendo las siguientes fases:

- a) Estructura de la organización: se debe implementar la representación formal de las relaciones laborales, al definir las tareas por puesto y unidad, y la forma de cómo debe coordinarse.
- b) Trabajo en equipo: refiere a la adquisición de conocimientos, intercambio y combinación de actividades entre los miembros del grupo de docentes.
- c) Orientación a las Reglas: las instituciones educativas deben tener por lo menos algunas reglas y regulaciones para garantizar que las tareas se realizan con pocos o ningún problema.
- d) Indicadores: se debe cumplir con los procedimientos, con las normas, las reglas de la organización.
- e) Cumplir con los procedimientos: El conocimiento que deben tener los miembros de la organización acerca de los reglamentos, instrucciones, operaciones, trámites y otras limitaciones.
- f) Cumplir con las normas: se basa en el comportamiento esperado entre los miembros de la institución educativa, es decir, la interacción entre colegas y la forma de alcanzar las metas.
- g) Cumplir con las reglas: La obligación que tienen los docentes de cumplir los procedimientos y normas de la institución educativa.

En consecuencia la integración de la cultura organizacional basado en la comunicación para un mejor desempeño en los procesos administrativos, en el ámbito educativo el cual tiene un impacto positivo en el desarrollo integral de los docentes, mejorando el ambiente escolar y la creación de nuevas experiencias enriquecedoras en la formación de grupos de trabajo que tengan los mismos objetivos que alcanzar.

III. ÁMBITO METODOLÓGICO

A continuación se presenta los aspectos epistemológicos y metódicos asumieron apura el desarrollo del artículo, indagando los diferentes aspectos que construyen y reconstruyen su realidad en la interacción con los otros, elaborando interpretaciones significativas desde su experiencias, habilidades y conocimiento en su entorno social y físico. En este sentido, se enmarca el artículo en el paradigma interpretativo al presentar una revaloración del aspecto subjetivo, en todo conocimiento. Una visión más amplia sobre este rechazo al individualismo exigiría tratar con otras orientaciones filosóficas con las cuales, básicamente coincide con una exposición más clara sobre la necesidad de un paradigma más integrador, unificador totalizante y más integral. Por lo tanto, significa entonces, que el paradigma en la investigación viene a determinar la forma como investigador concibe la realidad y la comprende.

Del mismo modo, su enfoque cualitativo, Valle, Manrique y Revilla (2022), afirma que permitió una visión del estudio donde la actividad del investigador consistió en describir los escenarios, las situaciones o eventos e interpretaciones personales recreando lo que piensan y sienten los actores que conforman la investigación. Por otra parte, Piza, Amiquema y Beltran (2019), en la investigación cualitativa se tiene se cuenta tanto el significado como la intencionalidad inherente a los actos, relaciones y estructuras sociales. Siendo consideradas como construcciones humanas significativas, no sólo en su origen sino también en su transformación a lo largo del tiempo.

En cuanto al método de investigación se considera fenomenológica, por centrarse en el estudio de realidades vivenciales que son determinantes para la comprensión de la estructura psíquica del individuo, se emplea como procedimiento básico el oír detalladamente, por medio de técnicas de recolección de información, para luego describir con exactitud cada uno de estos casos y elaborar una estructura usual representativa de dichas experiencias vividas. En este sentido, Vargas Beal (2010), afirma que el método fenomenológico observa, analizar y reflexiona percepciones, sensaciones, sentimientos, agnaciones, sueños, pensamientos, procesos cognitivos, recuerdos, afectados, pasiones, entre otros.

Por consiguiente, se debe precisar que los informantes claves de acuerdo con Martínez (2014), define que lo informantes clave afirma

que el significado de toda investigación no depende tanto de los objetos o elementos que se utilice, sino más bien de la filosofía de la ciencia y los supuestos que se tengan al interpretar los correctamente. Es por ello, que la selección de los informantes clave es un fundamental ya que depende de lo que se quiera lograr y de lo que se pueda hacer en función de ello. De esta misma forma, la ontología estructural – sistémica, asumida por la metodología cualitativa, exige que los informantes no se elijan de forma aleatoria, si no por un todo sistémico con vida propia. La misma tuvo conformada por cinco (5) informantes clave, consta de dos (2) directores, dos (2) docentes y un (1) observante participante pertenecientes a la I.E.D. INEM Simón Bolívar del Distrito de Santa Marta. Cuyo criterio de selección responderán a su relevancia para los propósitos planteados en este estudio.

Tabla 2

Informantes clave

<i>Institución educativa</i>	<i>Sujeto de interés</i>	<i>Criterios de inclusión</i>
<i>I.E.D. INEM Simón Bolívar del Distrito de Santa Marta</i>	<i>2 directores</i> <i>2 docentes</i> <i>1 observador participante</i>	<i>Ser docente de la institución</i> <i>Facilidad de localización dentro de la institución</i> <i>Disposición al diálogo y la reflexión</i>

Fuente: Elaboración del autor (2023)

En cuanto a los instrumentos aplicados información representa uno de los momentos más interesantes del proceso investigativo, en el cual se requiere mucho esfuerzo, observación y trabajo conceptual, pero en el caso de las investigaciones cualitativas, el esfuerzo debe ser aún mayor, considerando que los datos cualitativos están constituidos mayormente de palabras y acciones, requiriéndose utilizar estrategias de recogida de información de tipo interactivo. Como instrumento se utilizó un guion de entrevista. Destacando que para Rodríguez, Gil, y García, (1999), “la entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de la otra o de un grupo (entrevistados, informantes) para obtener datos sobre un problema determinado” (p.167).

Asimismo la técnica para la sistematización del estudio fue en función de los propósitos

aplicando la técnica de la entrevista semiestructurada a los informantes claves especificados anteriormente la cual permitió el contacto cara a cara con los actores sociales o informante clave que darán sentido a la investigación, la cual representa un instrumento técnico que tendrá gran sintonía epistemológica con el enfoque y caracterizada por su adopción a la forma de un dialogo franco. El instrumento de recolección de los datos será un guion de la entrevista en el presente estudio doctoral describiendo el mismo el abordaje de las dimensiones interrogativas relacionadas con el estudio.

En cuanto a la técnicas de análisis de la información proporcionada por los informantes claves se llevó a cabo a través de la organización de una matriz, permitiendo a las categorías de análisis y sus respectivas dimensiones basada en la información proporcionada de manera más detallada y completa, realizando posteriormente la categorización, en la cual se llevado a cabo desde el momento de recopilación de la información obtenida. Seguidamente, se procedió a realizar la triangulación que revisó las grabaciones realizadas durante las entrevistas, vivir y analizar la situación de la realidad para lograr una comprensión profunda de lo que sucede en el entorno de los informantes clave. Es así como los resultados obtenidos con las técnicas utilizadas fueron analizados e interpretarlos por medio de la categorización, estructuración, triangulación y contratación, estadios fundamentales que conducirán más adelante a la teorización.

Seguidamente de acuerdo con los resultados y análisis de los datos se muestran los hallazgos del estudio, mediante su propósito general encargado de generar un modelo de cultura organizacional basada en la comunicación que permita la construcción de procesos administrativos de calidad en instituciones educativa nivel medio, se realizó teniendo en consideración la información obtenida a través la entrevista los docentes y estudiantes, lo recabado en el marco teórico referencial y la opinión como investigador. Durante los procesos de categorización y estructuración, puede verificar la existencia de subcategorías, las cuales los informantes clave de la investigación durante su entrevista arrojaron dentro de sus respuesta, o bien tuvo que extraer de ellos, haciendo énfasis en que podrían agregar más.

Esto es muy importante, ya que me permite al colaborador poder desarrollar nueva idea de ser creativo en su puesto de trabajo, donde lo directivos propician una cultura organizacional innovadora, dotando al personal con las

herramientas necesarias y contando con estrategias que puedan mantener esta cultura, al realizar reuniones periódicas, luego de un proceso al ser analizada las sugerencia y la importancia de realizarlas ya que en ocasiones son tomas en consideración las ideas sugeridas por el personal docente de la institución educativa.

IV. APORTES A LO EDUCATIVO

Desde la Capacitación de docentes, es esencial proporcionar a los docentes, una formación adicional y continua sobre la implementación efectiva de estrategias que generen una mejor comunicación para el desarrollo de las funciones asignadas y actividades previstas, lo cual le facilita comprender mejor el potencial educativo entre ellos, adaptándolo a sus necesidades específicas. En este sentido, la formación docente debería incluir no solo la mecánica de la comunicación en los procesos administrativos en el ámbito educativo, sino también el aplicarlo para abordar diferentes aspectos para que sea efectiva la comunicación y las diligencias o funciones entre los miembros educativos propiciando una cultura organizacional adecuada en el entorno de la institución.

De igual manera, representa un aporte a lo educativo por lo revelado en cuando a la Incorporación de la tecnología de manera creativa. Integrar la tecnología de manera complementaria en los procesos admirativos siendo beneficioso, incluyendo aplicaciones interactivas que respalden o amplíen la experiencia laboral en cada miembro educativo, al momento del cumplimiento de las funciones asignadas, y al mismo mantienen la esencia y los beneficios en la eficiencia operativa, reducido tiempo y esfuerzo en las tareas rutinarias, de igual manera, mejora la toma de decisiones, al tener acceso a datos en tiempo real.

Así mismo, el presente artículo contribuye a encontrar soluciones factibles. Teniendo en consideración se propone a realizar el modelo de cultura organizacional basada en la comunicación construcción de procesos administrativos de calidad en instituciones educativas nivel medio, en las actividades teórico - practico donde se desarrollen contenidos sensibles basados en las necesidades encontrado, permitiendo mantener actualizados a los docentes, en el uso eficiente de herramientas tecnologías en los proceso administrativos

V. CONCLUSIONES.

La conclusión del presente artículo de revisión enfatiza la importancia y la relevancia de generar un modelo de cultura organizacional basada en la comunicación en los procesos administrativos que inciden en la cultura organizacional se destaca una serie de componentes donde se demuestra que está en presencia de un liderazgo, el cual no toman en cuenta las opiniones de cada uno de los colaboradores para mejorar la organización y además cuenta con un proceso de comunicación donde existen barreras al momento de comunicar nuevas ideas o sugerencia o la gerencia educativa.

Del mismo modo, se desarrollan los procesos ampliamente en caso de que en la organización solamente fluya la información del nivel jerárquico superior a uno inferior, existirán problemas de comunicaciones de gran impacto en la organización. El gerente educativo, se ocupa de comunicar a los docentes el orden establecido para el desarrollo de la tareas a ejecutar en la institución, explicando los procedimientos que se deben cumplir regularmente con la comunicación y transmite a los docentes los resultados de las actividades cumplida de acuerdo con lo establecido, basando en la planificación, organización, dirección y control, en todas las fase de los procesos en la cual para su efectividad debe propiciar a la comunicación para que llegue la información para el desempeño de cada una de las actividades dentro de la institución educativa objeto de estudio.

Al reconocer su valor como herramientas que se puede utilizar los miembros educativos para propiciar una comunicación al realizar los procesos, actividades o funciones, al momento de implementar el modelo de la cultura organizacional, tomando en cuenta la capacitación y el desarrollo de su personal una vez por semana, mediante de charlas, curso e aprendizaje continuo dentro de la organización, esto sirve de gran ayuda para el desempeño de los colaboradores así se logra dotar al personal con la información o procesos necesarios de la institución educativa.

En resumen, la conclusión de artículo destaca la importancia de considerar la aplicación del modelo de la cultura organizacional basada en la comunicación en los procesos administrativos a desempeñar, por ser una parte fundamental en las instituciones educativas. Su aplicación no tan solo enriquece el proceso educativo y la calidad, sino también fortalece la identidad cultural, fomentando diversidad y proporciona una

visión más amplia al momento de ejecutar sus funciones y trabajo en equipo en pro del alcance y soluciones de los objetivos institucionales propuestos alcanza.

REFERENCIAS

- Amaru. I (2019), La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas. *Diversitas universidad Santo Tomas*, volumen 8.
- Chiavenato, I (2016). *Planeación estratégica fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill Interamericana. México, 2016.
- Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 [en línea] https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework%20after%20refinement_Spa.pdf
- Díaz. U, Campos. T y Martínez. Z (2018), *Perfil cultural de las empresas innovadoras*. Bogotá: universidad nacional de colombia.
- Falcones. F (2014) *Clima y Cultura Organizacional Universidad Siglo 21* [Grabado por O. G. Management.]. Argentina
- Feria. V, Matilla. C y Mantecón. X (2019), *Metodología para la transformación de datos*. España. ESIC Editorial.
- González. R, Viteri. F, Izquierdo. D y Verdezoto. U (2020), *Habilidades gerenciales*. Colombia. Colección Ciencias Administrativas.
- Informe del Consejo Asesor Presidencial para la Calidad de la Educación, conformado el año 2006
- Khan, K Usoro, L y Majewski, J (2010) *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall
- Martínez, M. (2014). *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. Primera reimpresión. México: Editorial Trillas.
- Munch y García (2014), *Fundamentos de la administración*. México. Editorial Trillas
- Ojeda. R (2012), *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO 2016), *La no violencia en la educación*. Obra publicada en colaboración con El Instituto de investigaciones sobre la solución no violenta de los conflictos. ED-2001/WS/23. Publicado en 2001 por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura 7, Place de Fontenoy 75352 París 07 SP
- Peralta. E (2022), *Calidad de vida laboral: clima laboral, filosofía*. Editorial Académica Española. Madrid, España
- Pérez. H (2018), *Cultura organizacional: evolución en la medición*. Estudios Gerenciales Universidad Icesi, 1
- Piza. M, Amiquema. S y Beltran. I (2019), *Metodologías cualitativas en ciencias sociales*. Buenos Aires: Editorial Biblos. Pp. 9- 33.
- Plan Nacional Decenal de educación (2006-2016), *Pacto Social por la Educación*. Consultado en la web: www.plandecenal.edu.co. Disponible en: <http://goo.gl/aLTsB8>. Estudiado el 26 de abril de 2023
- Ramírez, T (2017) *Gabinetes de comunicación*. Barcelona. Bosch Comunicación.
- Rodríguez. B, Gil. R, y García. A, (1999), *Cualitativa en educación: fundamentos y tradiciones*. (1era. Edición) España: Mc Graw Hill
- Cultura Organizacional. En N. Goodman, *Cultura Organizacional* (pág. 123).
- Schein, E (2006) *Psicología de la Organización*. Tercera Edición. Editorial. Pearson
- Sutton. Y y Varela. J (2022), *Introducción a los métodos cualitativos*. Ediciones Paidós
- Valle. O, Manrique. T, y Revilla. D (2022), *La perspectiva cualitativa y cuantitativa en las investigaciones sociales*. *Estudios de Psicología*, 11, 34-36.
- Vargas Beal (2010), *Administración de Recursos Humanos*. 7ª Edición. Mc Graw Hill. México.