



**Desafíos y Barreras en la Formación de Comunicadores Sociales: Un Estudio sobre las Prácticas Profesionales en el manejo de crisis en Medellín**

- *Cristina López Ramírez*

[Cristina.lopezra@amigo.edu.co](mailto:Cristina.lopezra@amigo.edu.co)

- *Melisa Sepúlveda Rueda*

[Melisa.sepulvedaru@amigo.edu.co](mailto:Melisa.sepulvedaru@amigo.edu.co)

- *Valeria Bustamante Acevedo*

[Valeria.bustamanteac@amigo.edu.co](mailto:Valeria.bustamanteac@amigo.edu.co)

- *María José Durango Toro*

[Maria.durangooj@amigo.edu.co](mailto:Maria.durangooj@amigo.edu.co)

**Resumen:** En este trabajo se realiza un estudio de caso enfocado en el rol del comunicador organizacional en situaciones de crisis y la gestión de la comunicación en las empresas revelando una serie de patrones clave que permitan una mejor comprensión de la importancia de la comunicación estratégica durante crisis organizacionales, buscando evaluar, comprender y abordar las dificultades en esencial para mejorar tanto la experiencia como el desempeño de los estudiantes en sus prácticas. Este estudio tiene como objetivo identificar cuales son los desafíos más comunes que enfrentan los practicantes de comunicación social en la ciudad de Medellín, tanto a nivel personal como profesional, durante su período de práctica, tomando como estudio de caso las experiencias de los estudiantes universitarios en dicho periodo universitario.

**Palabras clave:** Gestión de crisis, organizaciones, decisiones, desafíos, comunicación, estrategias, practicantes de comunicación.

**Descripción del problema:** En el contexto de la comunicación social, los practicantes juegan un papel crucial en las organizaciones, contribuyendo con su labor al manejo de la comunicación interna y externa. Sin embargo, durante

su período de práctica, estos profesionales emergentes enfrentan una serie de dificultades, retos y desafíos que pueden afectar su desempeño y desarrollo profesional como lo puede ser: la falta de acompañamiento o retroalimentación, la sobrecarga laboral, la deficiente comunicación interna que pueden tener muchas organizaciones, la falta de recursos, la adaptación a la cultura organizacional, entre otras. En Medellín, donde la dinámica empresarial y organizacional es diversa y en constante evolución, es esencial comprender los obstáculos específicos que enfrentan los practicantes de comunicación social.

Las organizaciones, independientemente de su naturaleza y tamaño, enfrentan desafíos constantes en la gestión de crisis, lo que hace indispensable la intervención de profesionales de la comunicación organizacional. Estos profesionales cumplen un papel esencial en la construcción de estrategias que permitan mantener la estabilidad institucional, gestionar la percepción del público y garantizar la fluidez de la información tanto a nivel interno como externo. La comunicación organizacional es un componente crucial en el manejo de crisis, ya que permite a las empresas no solo responder a las adversidades, sino también fortalecerse y mejorar sus prácticas comunicativas (Cruz Sandoval, 2004).

El comunicador organizacional desempeña diversas funciones dentro de una institución, siendo el intermediario clave entre la organización y sus distintos públicos. Según Pacheco (2005), el auge de las tecnologías de la información y comunicación ha transformado los entornos organizacionales, requiriendo de profesionales altamente capacitados para gestionar la interacción con el público y responder eficazmente ante crisis. Dentro de sus funciones, destacan:

1. **Gestión de la Comunicación Interna y Externa:** Garantiza que los mensajes sean claros y efectivos tanto para el público interno (empleados, directivos) como para el externo (clientes, medios de comunicación, comunidad).
2. **Manejo de la Reputación Corporativa:** Implementa estrategias para proyectar una imagen positiva de la organización, generando confianza y credibilidad.

3. **Planificación y Ejecución de Estrategias de Crisis:** Diseña planes de acción para minimizar los efectos negativos de situaciones imprevistas y proteger la integridad de la institución.
4. **Análisis del Entorno y Monitoreo de Medios:** Evalúa la percepción del público y la cobertura mediática para ajustar estrategias comunicacionales según las necesidades de la organización (Cruz Sandoval, 2004).

La importancia de estos roles se refleja en la manera en que las organizaciones afrontan crisis, destacándose la comunicación como una herramienta fundamental para evitar la desinformación y la propagación de rumores perjudiciales (Pacheco, 2005).

Las crisis organizacionales pueden derivarse de diversos factores, como problemas financieros, conflictos internos, errores de comunicación o incidentes externos imprevistos. Cruz Sandoval (2004) señala que la crisis en las organizaciones no solo afecta la operatividad de la institución, sino que también influye en la percepción pública y en la confianza de sus stakeholders. Algunas de las problemáticas más comunes que enfrentan las organizaciones incluyen:

1. **Falta de Planificación para Crisis:** Muchas empresas carecen de estrategias preventivas, lo que las deja vulnerables ante situaciones inesperadas.
2. **Deficiencias en la Comunicación Interna:** Una mala coordinación entre empleados y directivos puede generar caos y desinformación.
3. **Pérdida de Confianza del Público:** Una crisis mal gestionada puede deteriorar la credibilidad de la organización y afectar sus relaciones con clientes y aliados estratégicos.
4. **Impacto en el Clima Organizacional:** El estrés y la incertidumbre derivadas de una crisis pueden afectar la moral y productividad de los empleados (Meso Ayerdi, 2005).

Para mitigar estos efectos, las organizaciones deben implementar planes de comunicación de crisis efectivos. Según Cruz Sandoval (2004), una estrategia

comunicacional sólida permite a las empresas manejar crisis con transparencia y rapidez, evitando daños a su reputación y asegurando la confianza de sus stakeholders. Es así que a raíz de esta problemática surge la pregunta de ¿Cuáles son las principales dificultades, retos y desafíos que tienen los practicantes de comunicación social de Medellín en las organizaciones? tomando como muestra una de las organizaciones en las cuál se está actualmente realizando prácticas.

## **Pregunta de investigación:**

¿Cuáles son las principales dificultades, retos y desafíos que tienen los practicantes de comunicación social de Medellín en las organizaciones?

## **Objetivos General y Específicos:**

### **Objetivo general:**

Comprender los desafíos que enfrentan los practicantes de comunicación social en Medellín en las diferentes organizaciones.

### **Objetivos específicos:**

- Describir los desafíos más comunes que enfrentan los practicantes de comunicación social en Medellín, tanto a nivel personal como profesional, durante su período de práctica.

- Analizar las percepciones y experiencias que tienen los practicantes sobre la preparación y los recursos que reciben durante su formación académica para enfrentar crisis organizacionales y personales en el entorno laboral.

- Reconocer y evaluar cómo los practicantes han logrado superar esas dificultades.

## **Justificación:**

Las prácticas profesionales son cruciales para los estudiantes de comunicación social, ya que les permiten aplicar sus conocimientos teóricos en un entorno real y dinámico. Sin embargo, muchos practicantes enfrentan desafíos que no siempre están preparados para sobrellevar estos desafíos pueden afectar significativamente su desempeño y aprendizaje durante la práctica.

En Medellín, estos retos se ven acentuados por la diversidad de sectores en los que los practicantes se desempeñan, incluyendo los campos educativo, financiero, de salud e industrial. Por ejemplo, un practicante en el sector educativo puede enfrentar dificultades en la gestión de crisis comunicacionales en instituciones académicas, mientras que en el sector financiero, la presión y el ritmo rápido pueden ser fuentes significativas de estrés. Esta diversidad en los entornos laborales aumenta la complejidad de los desafíos que deben afrontar.

Comprender y abordar estas dificultades es esencial para mejorar tanto la experiencia como el desempeño de los estudiantes en sus prácticas. Este estudio tiene como objetivo identificar los principales retos que enfrentan los practicantes en Medellín.

**Antecedentes:** El estudio del rol del comunicador dentro de una organización en situaciones de crisis y la gestión de la comunicación en diferentes empresas según Katia Muñoz en su tesis “El rol del comunicador organizacional en situaciones de crisis” (2010), nos muestra una serie de patrones clave que permiten

una mejor comprensión de la importancia de la comunicación estratégica durante crisis organizacionales.

En el primer caso, se investigó el papel de los comunicadores organizacionales en la gestión de crisis, enfocándose en cómo manejan la comunicación para mitigar el impacto de estas situaciones. El objetivo principal de este estudio fue identificar las estrategias utilizadas para generar unas bases que permitan optimizar la comunicación en momentos que lo requieran. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo y analítico. Entre los principales hallazgos se encontró que la percepción pública tiene un impacto significativo en la gestión de crisis, lo que resalta la importancia de crear mensajes clave que generen tranquilidad y confianza en el público. Estos estudios aportan un hecho fundamental que refuerza la propuesta investigativa al destacar la importancia de la comunicación estratégica en la toma de decisiones durante las crisis. Asimismo, se identificó una tendencia hacia la profesionalización del rol del comunicador y la necesidad de adaptarse a un entorno organizacional cada vez más globalizado y dinámico.

En el segundo caso, se estudió específicamente la gestión de la comunicación durante las crisis en las empresas Importadora Industrial Agrícola S.A. IIASA y DITECA S.A. El objetivo de este estudio fue identificar las estrategias de comunicación interna y externa empleadas por estas organizaciones para manejar situaciones de crisis. La investigación utilizó una metodología cualitativa, basada en entrevistas. Los hallazgos señalaron la existencia de políticas y protocolos bien definidos para la comunicación en crisis, así como la efectividad de su implementación en las empresas analizadas. Estos estudios brindan ejemplos prácticos que complementan el análisis de la gestión de la comunicación en situaciones de crisis, lo que proporciona una base sólida para futuras investigaciones.

En conjunto, ambos estudios aportan tanto un marco teórico como ejemplos prácticos que señalan la relevancia de la comunicación organizacional efectiva

durante crisis, resaltando la necesidad de estrategias bien planificadas que permitan transmitir seguridad y bienestar en entornos complejos.

La autora Angélica María Lindo Olano, en su trabajo de grado titulado “Descripción de las prácticas del comunicador organizacional en momentos de crisis”, abordó la crisis que se vivió en el paro cafetero en el año 2013, para analizar cómo los comunicadores organizacionales abordan esta problemática. El objetivo principal de esta investigación fue identificar las estrategias y cómo poner en práctica la gestión de crisis en situaciones de este tipo.

Este estudio tiene un gran valor para nuestra investigación, debido a que estudia cómo los comunicadores organizacionales enfrentan crisis. Proporciona también un ejemplo claro de cómo utilizar estrategias efectivas para gestionar crisis en el entorno laboral, lo cual podría servir para el desarrollo de un manual similar dirigido a los practicantes en el campo de la comunicación social.

Por otro lado, no solo es importante conocer las prácticas que desarrollan los comunicadores en situaciones de crisis, sino también las competencias de liderazgo que estos profesionales deben tener para enfrentar estos desafíos. En este sentido, Alejandra García Dueñas, en su trabajo titulado Liderazgo en comunicación organizacional: Competencias (2018), nos brinda una visión integral sobre las competencias necesarias para ser un líder en este campo. Su investigación aborda cómo estas competencias no solo se desarrollan durante la formación académica, sino que también se fortalecen en el ámbito laboral, enfrentando retos y limitaciones que son comunes en nuestro camino hacia el liderazgo. Algo muy pertinente teniendo en cuenta la etapa productiva que estamos experimentando.

El análisis de García Dueñas destaca cómo los directores de comunicación (dircom), expertos en liderazgo e incluso los practicantes ayudaron a identificar cuáles son las competencias más importantes en el campo organizacional. La investigación expone que las habilidades de liderazgo en comunicación no son

únicamente técnicas, sino que abarcan aspectos como la gestión de equipos, la ética profesional y la capacidad para influir de manera positiva en el entorno laboral.

Además, el estudio nos invita a reflexionar sobre el desarrollo de estas competencias, no solo en la universidad, sino también en las primeras experiencias profesionales. Las entrevistas realizadas a dircoms de importantes empresas colombianas, junto con la participación de practicantes y expertos, ofrecen una perspectiva clara sobre las áreas en las que debemos trabajar como futuros líderes. Desde el manejo estratégico de una crisis hasta la integración de los equipos de trabajo, es evidente que la formación académica debe complementarse con experiencias prácticas que nos preparen para afrontar los desafíos del mundo laboral.

Lo que hace que este estudio sea importante para nosotros es su énfasis en la preparación continua. No basta con adquirir habilidades durante la carrera, sino que es necesario seguir desarrollándolas a lo largo de nuestra vida profesional. Las competencias identificadas en el estudio nos proporcionan una guía para anticipar los retos que se presentarán en nuestra práctica laboral, como la necesidad de manejar crisis, tomar decisiones rápidas y liderar equipos de manera efectiva.

La siguiente investigación fue realizada por la Universidad Cooperativa de Colombia para el programa de comunicación social. Fue elaborado por las estudiantes Kely Dayana Moreno Morales, Natalia Preciado Gutiérrez y Katlyn Padilla Torres. Para este caso se estudiaron las problemáticas que enfrenta la Cruz Roja Colombiana, centrándose en el área de la comunicación e imagen institucional, en esta investigación se abordan diversos temas los cuales son: falta de recursos económicos, problemas de infraestructura, falta de personal, clima organizacional, comunicación interna e imagen.

Uno de los objetivos centrales de la investigación fue identificar y analizar los desafíos y dificultades que enfrenta el área de comunicaciones de la Cruz Roja

Colombiana, evidenciando, cómo cada una de estas dificultades afectan a la organización. Es por esto, que se busca demostrar cómo la falta de recursos y de personal, junto con problemas de infraestructura y clima organizacional, impactan en la correcta gestión de la comunicación y la imagen institucional.

Para este estudio, fue necesario identificar cuáles eran los problemas generales y específicos que tenía el área de comunicaciones, de una forma muy descriptiva para así crear unas soluciones adecuadas que puedan mejorar y contribuir en el proceso comunicativo dentro de la organización. La propuesta investigativa que se realizó sobre la Cruz Roja Colombiana ofrece bastantes alternativas que se pueden rescatar para el desarrollo de nuestra investigación y como producto final la creación de nuestro manual enfocado a practicantes de comunicación social, especialmente en contextos de crisis. El análisis de la Cruz Roja también nos muestra la importancia de realizar una correcta formación en la gestión de crisis, incluyendo secciones dentro del manual que enseñen técnicas de comunicación efectiva durante emergencias, así como la capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales y dinámicas de trabajo en equipo, todo esto con el propósito de que los practicantes estén preparados para enfrentar situaciones de crisis de una manera profesional y efectiva

Este segundo caso investigativo fue elaborado por Angie Stacy Rodríguez Gómez, en el año 2020. Para este estudio se realizó una investigación sobre el papel del comunicador social dentro de las organizaciones, específicamente cuál es su aporte en la Pastoral Universitaria Uniminuto, este trabajo se centra en cómo las estrategias comunicativas y planes de comunicación pueden contribuir de manera positiva al cumplimiento de los objetivos a nivel organizacional. Uno de los objetivos principales que tiene la investigación es dar a conocer y analizar el rol del comunicador social en la Pastoral Universitaria, mediante el proceso de práctica profesional se busca visibilizar cómo el trabajo del comunicador influye en cada proceso comunicacional que existe dentro de la organización.

Para este análisis se utilizaron estrategias y técnicas como entrevistas, diario de campo y encuestas. Cada uno de estos métodos de recolección de información permitió analizar las necesidades comunicativas de la organización, de una forma más precisa. Teniendo en cuenta la anterior investigación y nuestro proyecto de grado es importante resaltar que ambas búsquedas enfatizan en la importancia de la creación de estrategias comunicativas que sean efectivas. Este análisis se enfoca en la organización de una forma muy general, mientras que nuestro proyecto se encuentra basado en investigar las percepciones de los practicantes en su proceso de práctica profesional, para finalmente recopilar información y ofrecer herramientas eficaces que puedan ayudar a darle un manejo a las situaciones de crisis, integrando métodos de investigación cualitativo y cuantitativo para ampliar el producto final, que sería el manual.

### **Marco de referencia conceptual:**

Para comprender los retos que enfrentan los estudiantes de Comunicación Social durante sus prácticas en Medellín, primero hay que analizar el entorno organizacional en el que se desenvuelven. Hoy en día, las empresas e instituciones, ya sean públicas, privadas, multinacionales o ONGs, operan como sistemas complejos, donde cada pieza cumple una función clave; En el campo de la comunicación, este escenario adquiere aún más relevancia, pues los practicantes deben aplicar sus conocimientos académicos en un contexto real, que a menudo resulta demandante, cambiante y lleno de desafíos.

### ***Definición de organización***

El concepto de organización, bastante amplio, por cierto, ha ido cambiando con el tiempo, adaptándose a nuevas formas de trabajo y constantes avances en comunicación. En esencia, una organización puede definirse como un grupo de personas que se estructuran y colaboran para lograr metas comunes, como producir bienes o prestar servicios. Sin embargo, no todas las organizaciones son iguales:

cada una tiene su propia estructura y características; lo que influye directamente en su ambiente laboral y en cómo se comunican, tanto internamente como con el exterior, al menos así es definido por (Hernández Rangel & otros, 2005).

Según Hernández Rangel & otros (2005); la comunicación organizacional juega un papel clave en el desarrollo humano y social; dentro de estas estructuras en la organización. A través de sus procesos comunicativos, no solo permiten la interacción entre sus miembros; sino que también fortalecen la identidad y el sentido de pertenencia; dos aspectos fundamentales para cualquier profesional en formación (Hernández Rangel & otros, 2005).

En Medellín, al igual que en otras ciudades con un rápido crecimiento y transformación social, económica y tecnológica, las organizaciones son muy diversas; desde grandes corporaciones con estructuras jerárquicas complejas hasta pequeñas empresas o startups con modelos más flexibles y horizontales, al menos así es descrito por los estudiantes. Esta variedad hace que los practicantes de Comunicación Social deban adaptarse a dinámicas y culturas organizacionales muy diversas; un reto que no solo exige habilidades técnicas en el rol del practicante, sino también capacidad de manejo emocional. Muchos estudiantes de comunicación, al iniciar sus prácticas, se ven obligados a entender y asimilar rápidamente estructuras jerárquicas de poder, políticas internas y canales de comunicación que pueden estar ya consolidados, los cuales suelen ser muy diferentes a lo que se enseña en las aulas, así lo manifiesta Meso Ayerdi (2005).

La cultura organizacional juega un papel clave o crucial en la experiencia de los practicantes de comunicación social. Este concepto aglomera los valores, normas, creencias y prácticas que definen a una organización y que moldean la forma de actuar y pensar de sus miembros. Como señala Meso Ayerdi (2005) el avance de las tecnologías de comunicación ha transformado los ambientes laborales, fomentando culturas más abiertas donde los empleados participan activamente en los procesos

comunicativos. Gracias a estos cambios, tanto trabajadores como practicantes han ganado mayor visibilidad y pueden asumir roles más protagónicos dentro de las organizaciones. Pero esta mayor participación también implica mayores exigencias, por ejemplo los practicantes ahora deben demostrar una capacidad de adaptación más rápida y un alto sentido de responsabilidad.

Es relevante, entender que las prácticas comunicativas dentro de una organización no solo determinan cómo circula la información, sino también cómo las personas entienden su papel e influencia dentro de ella. De hecho, la dinámica entre los miembros —especialmente entre practicantes y empleados fijos— está profundamente influenciada por la cultura organizacional. Cuando una empresa fomenta valores colaborativos e inclusivos, los practicantes suelen encontrar un entorno que favorece su aprendizaje y adaptación al equipo. Pero en culturas más rígidas o jerárquicas, suelen quedar relegados a labores menores, lo que obstaculiza su crecimiento y su posibilidad de aportar valor real a la organización así lo manifiestan Hernández Rangel & otros (2005).

La dinámica o relación existente entre los practicantes de comunicación y su entorno laboral, no solo depende de la organización, sino también de factores externos como la influencia de las redes sociales y la demanda de inmediatez por parte del público; como señala Meso Ayerdi (2005), el crecimiento de las tecnologías de información ha transformado a los consumidores en actores activos; ya no solo reciben mensajes, sino que interactúan con ellos e incluso los generan. Para los practicantes de Comunicación Social en Medellín al igual que en otras ciudades, esto implica dominar nuevos canales digitales y trabajar en organizaciones que deben mantenerse al día con un público que exige transparencia, rapidez y precisión. El reto es aún mayor para quienes recién inician su carrera, pues deben aprender a navegar en entornos digitales en constante evolución y responder a las demandas de una audiencia crítica y siempre conectada.

Además, los practicantes frecuentemente llegan a las organizaciones con ideas claras sobre su papel, pero estas expectativas chocan frecuentemente con culturas laborales rígidas. En empresas con estructuras tradicionales donde los roles están estrictamente definidos; los estudiantes pueden encontrarse limitados, con poca autonomía para proponer ideas o asignados a labores rutinarias que no aprovechan su potencial. Esta brecha entre lo esperado y lo encontrado no solo genera frustración personal, sino que puede impactar negativamente su rendimiento y hasta su visión futura del campo profesional.

Por último y no menos importante, la comunicación organizacional enfrenta uno de sus mayores desafíos en la gestión de crisis y reputación corporativa, áreas donde los practicantes pueden convertirse en actores estratégicos. Hernández Rangel & otros (2005) destacan que en situaciones críticas, la comunicación se vuelve vital para preservar la confianza interna y externa de la organización. Para los estudiantes en formación, participar en estos procesos representa una oportunidad valiosa pero exigente: deben manejar información sensible y tomar decisiones comunicativas de alto impacto, muchas veces bajo presión. Estas experiencias, aunque formativas, requieren necesariamente del acompañamiento cercano de profesionales experimentados que los guíen durante el proceso.

### ***Practicantes de Comunicación Social***

Los estudiantes en formación práctica de Comunicación Social se han convertido en piezas o actores clave para las organizaciones contemporáneas. No solo dinamizan los equipos de comunicación con su energía y conocimientos actualizados, sino que además funcionan como puente y conexión entre las teorías académicas más recientes y las necesidades concretas que devenga el mundo laboral. No obstante, este período de práctica representa un verdadero campo de pruebas para estos futuros profesionales; al encontrarse en la delicada transición entre el aula de clases y la oficina, deben enfrentar el desafío de convertir el conocimiento teórico en competencias aplicables. Habilidades como la redacción estratégica, el manejo de

crisis comunicacionales o la gestión de comunidades digitales, por mencionar algunas, requieren de esa inmersión práctica para alcanzar su pleno dominio.

Los practicantes de comunicación asumen responsabilidades que varían según la organización: desde tareas operativas como redacción de comunicados, gestión de redes sociales y apoyo en eventos -que requieren precisión por representar la imagen institucional Hernández & otros (2005) hasta la participación en proyectos estratégicos de construcción de identidad y reputación corporativa, lo que les permite comprender el rol transversal de la comunicación organizacional.

Uno de los desafíos más importantes que enfrentan los practicantes de comunicación social en Medellín es el de adaptarse a un entorno organizacional transformado por las dinámicas digitales. Según Meso Ayerdi (2005), el contexto actual, marcado por las nuevas tecnologías y el periodismo ciudadano, ha reconfigurado radicalmente los procesos comunicativos, convirtiendo al público en un actor activo que participa en la creación y circulación de contenidos. Esta realidad exige que los futuros comunicadores desarrollen capacidades para interactuar con una audiencia más exigente, gestionando respuestas ágiles y precisas en plataformas digitales. Los practicantes deben aprender a navegar esta comunicación bidireccional, donde la imagen organizacional se construye en diálogo constante con diversos públicos, lo que demanda no solo habilidades técnicas sino también estratégicas para mediar entre los intereses institucionales y las expectativas de una sociedad hiperconectada.

En adición, los practicantes enfrentan el reto adicional de gestionar no solo herramientas digitales, sino también situaciones de alta presión en su interacción directa con públicos diversos en los que se ven inmersos en su cotidianidad al realizar sus prácticas. Al asignarles tareas como la administración de redes sociales o la atención al cliente en entornos digitales, estos adquieren valiosa experiencia en gestión de comunidades y reputación corporativa, pero simultáneamente quedan expuestos a potenciales crisis comunicacionales. Como señalan Hernández Rangel &

otros (2005), estas circunstancias demandan habilidades específicas para mantener la serenidad y proyectar profesionalismo ante situaciones críticas, competencias que los estudiantes en formación deben desarrollar progresivamente a través de la práctica constante y el acompañamiento de profesionales experimentados, pues constituyen aprendizajes fundamentales que trascienden lo técnico para adentrarse en el terreno estratégico de la comunicación organizacional.

La transición al mundo laboral transforma profundamente la autopercepción profesional de los practicantes. Esta identidad profesional, que se construye progresivamente mediante experiencias concretas en contextos específicos, sufre un punto de inflexión cuando los estudiantes de comunicación social pasan de los modelos teóricos a la realidad organizacional - frecuentemente más rígida y exigente de lo anticipado. Según Castagno y Fornasari (2013), este choque entre expectativas y realidad, aunque desafiante, resulta fundamental en la formación profesional, ya que a través de estas vivencias los practicantes no solo descubren sus capacidades reales, sino que redefinen su comprensión del rol comunicacional dentro de las estructuras organizativas, en un proceso que combina autodescubrimiento con adaptación a las demandas del entorno laboral concreto.

En el contexto de la comunicación social, la formación de la identidad profesional trasciende el dominio de herramientas técnicas, para adentrarse en el terreno de los valores y actitudes personales. Los practicantes enfrentan el delicado desafío de navegar entre dos necesidades aparentemente contradictorias; por un lado, integrarse a la cultura organizacional y sus normas establecidas; por otro, preservar su voz auténtica y capacidad creativa. Este equilibrio se vuelve particularmente complejo cuando deben representar valores institucionales que no necesariamente coinciden con sus convicciones personales, situación que puede generar tensiones internas y afectar su rendimiento si no se gestiona adecuadamente. Como advierte Meso Ayerdi (2005), los comunicadores, incluidos quienes están en formación, deben desarrollar una conciencia crítica sobre el poder transformador de su rol: cada mensaje que transmiten no solo moldea la percepción pública de la organización, sino que también

contribuye a definir su propia identidad como profesionales éticos y estratégicos en un campo en constante evolución.

Otro de los aspectos claves son las relaciones que establecen los practicantes durante su etapa formativa resultan fundamentales para su desarrollo profesional, ya que el tipo de interacciones con colegas y supervisores configura su primera experiencia laboral real. Cuando las organizaciones cultivan un ambiente colaborativo, los estudiantes encuentran oportunidades genuinas para aplicar sus conocimientos y sentirse parte activa del equipo. Sin embargo, en entornos laborales jerarquizados o excesivamente competitivos, frecuentemente terminan desempeñando funciones limitadas que no aprovechan su potencial, afectando tanto su aprendizaje como su entusiasmo profesional. Esta realidad refuerza la postura de Hernández Rangel & otros (2005), quienes destacan cómo una comunicación organizacional abierta y participativa no solo beneficia el clima institucional, sino que resulta especialmente crucial para los practicantes, pues estas primeras experiencias laborales terminan moldeando su comprensión del ejercicio profesional y su futura inserción en el campo de la comunicación organizacional.

Hasta aquí se puede decir que, un problema recurrente que enfrentan los practicantes al entrar a la vida laboral, es la brecha entre lo que esperaban encontrar y las demandas reales de su quehacer cotidiano. Al incorporarse a las organizaciones, muchos descubren que los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad requieren ser complementados con habilidades prácticas y una comprensión concreta de la dinámica organizacional que solo se desarrolla mediante la experiencia directa. Esta disparidad inicial entre expectativas y realidad, pueden generar frustración y desorientación, especialmente cuando las funciones asignadas no están claramente definidas. Ante este escenario, el rol de las organizaciones resulta clave, al ofrecer una adecuada inducción, acompañamiento continuo y retroalimentación constructiva, pueden ayudar a los practicantes a comprender mejor sus responsabilidades, ajustar sus expectativas y desarrollar progresivamente las competencias necesarias para desempeñarse efectivamente en el mundo profesional.

### *Estrés Laboral*

Los practicantes de comunicación social en Medellín enfrentan una creciente presión laboral en un contexto donde se exige inmediatez y alto nivel estratégico en su quehacer comunicacional, este fenómeno, conocido como estrés laboral, nace y emana cuando las demandas del entorno superan la capacidad de respuesta del individuo, generando afectaciones tanto psicológicas como físicas. Para los jóvenes en formación, esta situación resulta especialmente compleja y de gran desmotivación, pues coincide con su primer contacto con las dinámicas profesionales; como señalan Hernández Rangel & otros (2005) las consecuencias del estrés laboral son multidimensionales; no sólo comprometen el bienestar del practicante, sino que también afectan su rendimiento, el ambiente de trabajo e incluso la capacidad competitiva de la organización. En una ciudad como Medellín, donde el sector comunicacional es particularmente dinámico y exigente, este desafío adquiere matices específicos que requieren atención tanto de las instituciones educativas como de las organizaciones receptoras de practicantes.

En el campo comunicacional, el estrés laboral adquiere dimensiones particulares; debido a la naturaleza inmediata y pública de las interacciones digitales. Los practicantes, frecuentemente asignados a la gestión de redes sociales y atención al público digital, enfrentan una doble exigencia como la velocidad de respuesta y absoluta precisión en cada mensaje. Esta presión constante se intensifica por el carácter siempre activo de los medios digitales, donde cualquier demora o error puede afectar inmediatamente la percepción pública de la organización o al menos así lo analiza Meso Ayerdi (2005) pues la revolución tecnológica ha incrementado exponencialmente tanto la interacción con los públicos como las expectativas sobre los comunicadores, multiplicando sus cargas laborales. Para los practicantes, esta dinámica resulta especialmente demandante, pues deben aprender a manejar la imagen institucional en entornos digitales altamente visibles y críticos, donde cada intervención puede generar consecuencias significativas, añadiendo así un componente adicional de estrés a su proceso de adaptación al mundo laboral.

Así pues, el estrés laboral que experimentan los practicantes de comunicación social surge de una combinación de factores personales, organizacionales y relacionales. La inexperiencia inicial genera una natural inseguridad profesional en los individuos, donde el temor a cometer errores que dañen su reputación se convierte en una constante preocupación. Esta ansiedad se ve agravada por condiciones laborales adversas como extensas jornadas, cargas de trabajo excesivas y, en ocasiones, ambientes organizacionales poco estimulantes así lo manifiestan Buitrago Orjuela & otros (2021). Las dinámicas interpersonales juegan igualmente un papel determinante; la ausencia de redes de apoyo efectivas y canales abiertos para expresar dudas o recibir orientación, transforma las relaciones con colegas y superiores en potenciales fuentes de tensión adicional a las ya sumadas por la inexperiencia. Esta convergencia de elementos crea un escenario particularmente desafiante para quienes están dando sus primeros pasos en el ejercicio profesional de la comunicación.

El estrés experimentado por los practicantes de comunicación trasciende lo físico para afectar profundamente su desarrollo psicológico y profesional; como señalan Castagno y Fornasari (2013) en esta etapa de transición hacia la vida laboral, se representa así misma como un momento crucial en la construcción de la identidad profesional, proceso que se ve severamente comprometido cuando el estrés crónico genera cuadros de ansiedad e inseguridad permanente. Estas manifestaciones no se limitan al ámbito personal; se traducen directamente en un menor rendimiento laboral, dificultades para tomar decisiones autónomas y una marcada reducción en la capacidad de asumir responsabilidades con el nivel de confianza requerido en el campo de la comunicación organizacional. El resultado es un círculo vicioso donde la inseguridad generada por el estrés limita el desarrollo profesional, lo que a su vez incrementa los niveles de ansiedad ante las demandas laborales.

El estrés laboral que experimentan los practicantes no es un fenómeno aislado, por el contrario genera repercusiones significativas en todo el entorno de la organización así lo destacan Hernández Rangel & otros (2005), pues manifiestan que el estrés al instalarse en un equipo de trabajo, comienza un efecto dominó; el clima

organizacional se deteriora, las relaciones entre colegas se tensionan y se crea un círculo vicioso donde el malestar genera más estrés y menos colaboración. Esta dinámica descrita pareciera particularmente preocupante en el caso de los practicantes de comunicación, quienes necesitan lo contrario; un ambiente de apoyo y orientación para desarrollar sus competencias profesionales. La solución pasa necesariamente por una gestión estratégica de la comunicación interna que priorice canales fluidos, accesibles y transparentes, permitiendo así transformar los espacios laborales en entornos que favorezcan el aprendizaje y el desarrollo profesional, en lugar de obstaculizar.

Cabe resaltar, que las consecuencias del estrés no deben verse únicamente en términos de rendimiento, sino también en el desarrollo profesional a largo plazo. La experiencia de estrés sostenido puede llevar al burnout o síndrome de agotamiento emocional, caracterizado por un desgaste profundo que impacta negativamente la percepción de los practicantes sobre su carrera (Maslach, 2009). Este agotamiento es particularmente frecuente en aquellos que, como los practicantes de comunicación, deben gestionar continuamente las demandas del público y responder a las expectativas de sus superiores (Apaza Roldan & Vásquez Valenzuela, 2021). Para evitar estos efectos, es fundamental que las organizaciones ofrezcan estrategias de apoyo que permitan a los practicantes manejar el estrés, ya sea a través de sesiones de retroalimentación, acompañamiento constante o actividades de bienestar dentro de la organización.

### *Teorías del Estrés*

El estudio del estrés laboral ha generado importantes marcos conceptuales; para comprender este fenómeno en entornos profesionales más que todo. Entre las contribuciones de mayor relevancia destacan los modelos cognitivo-transaccionales desarrollados por Lazarus y Folkman (Lazarus & Folkman, 1984 ), que analizan el estrés como un proceso dinámico donde la percepción del individuo y sus estrategias de afrontamiento juegan un papel crucial. Estas teorías adquieren importancia en

tanto al examinar la experiencia de los practicantes de comunicación social, quienes deben navegar constantemente entre las demandas de un entorno laboral desconocido y sus propios recursos para gestionarlas y sacarlas a flote. El enfoque de Lazarus y Folkman resulta particularmente útil para entender cómo estos próximos profesionales interpretan y responden a los retos propios de su etapa formativa; donde la novedad de las situaciones y la presión por desempeñarse adecuadamente generan un terreno fértil para experiencias estresantes que pueden afectar tanto su aprendizaje como su desarrollo profesional.

El modelo de Lazarus revolucionó la comprensión del concepto de estrés al conceptualizarlo -no como una reacción automática, sino como un proceso psicológico activo- donde la persona interpreta y responde a los estímulos del entorno, según Lazarus & Folkman citados en Buitrago Orjuela & otros (2021), este mecanismo consta de dos momentos clave: primero, la evaluación primaria donde se determina si una situación representa una amenaza, reto o es irrelevante; y segundo, la evaluación secundaria donde se valoran los recursos personales disponibles para enfrentarla. Esta dinámica se manifiesta continuamente en la experiencia de los practicantes de comunicación. Al enfrentarse a responsabilidades como la gestión de redes sociales corporativas, algunos pueden percibirla como una oportunidad para demostrar sus habilidades (evaluación como desafío), mientras que la ambigüedad en sus funciones podría interpretarse como una amenaza a su desempeño. La diferencia radical entre estas percepciones subraya el carácter subjetivo del estrés laboral y explica por qué situaciones similares generan respuestas tan diversas en distintos individuos, particularmente en quienes están construyendo su identidad profesional.

La perspectiva de Folkman enriquece la comprensión del estrés laboral al centrarse en los mecanismos de afrontamiento, es decir, aquellas estrategias cognitivas y conductuales que permiten tramitar situaciones demandantes. Para los practicantes de comunicación, este marco teórico resulta especialmente relevante, pues deben lidiar simultáneamente con desafíos como: la organización eficiente del tiempo, la coordinación de múltiples tareas bajo presión, la adaptación a culturas

organizacionales desconocidas. Como señalan Hernández & otros (2005), las instituciones tienen una responsabilidad compartida en este proceso. Si las organizaciones posibilitan y abren puertas para que los practicantes desarrollen estrategias de afrontamiento efectivas. Por el contrario, la carencia de estos apoyos institucionales no solo exacerba los niveles de estrés, sino que además limita la capacidad de los jóvenes profesionales para construir repertorios adaptativos que serán fundamentales en su futuro desempeño laboral.

Otra perspectiva relevante es el concepto de "estrés tecnológico" desarrollado por Meso Ayerdi (2005) pues aporta una perspectiva fundamental para comprender los retos actuales en el ámbito comunicacional. Según este enfoque, la aceleración digital ha reconfigurado radicalmente los entornos laborales, generando dos fenómenos paralelos; por un lado, procesos de trabajo más veloces y, por otro, usuarios con expectativas inmediatas cada vez mayores. Para los practicantes de comunicación, esta realidad se traduce en una doble exigencia: deben dominar herramientas digitales en constante evolución mientras gestionan flujos de información que requieren respuestas casi instantáneas. La teoría transaccional de Lazarus nos ayuda a entender cómo estos futuros profesionales procesan dichas demandas tecnológicas. Cuando logren evaluar estos desafíos como oportunidades para demostrar sus competencias digitales y contar con las habilidades necesarias para responder óptimamente; las plataformas digitales se convierten en espacios de desarrollo profesional. Sin embargo, cuando perciben que las exigencias tecnológicas superan sus capacidades actuales, estas mismas herramientas pueden transformarse en fuentes significativas de ansiedad laboral. Esta dicotomía subraya la importancia de que las organizaciones brinden formación tecnológica continua y establezcan protocolos realistas para la gestión digital, particularmente para quienes están en etapa de formación profesional.

Es de resaltar que las teorías de Lazarus y Folkman (Lazarus & Folkman, 1984) ofrecen un marco útil para comprender cómo los practicantes evalúan y responden al estrés en el contexto laboral. Su aplicación no solo permite identificar los factores

que generan estrés, sino también diseñar estrategias que fomenten un afrontamiento efectivo, reduciendo así su impacto negativo.

### ***Estrategias para la Gestión del Estrés y el Burnout***

El estrés laboral y el síndrome de burnout constituyen problemáticas críticas que trascienden la experiencia individual de los practicantes de comunicación, afectando directamente la eficiencia organizacional y la calidad del ambiente de trabajo; una gestión estratégica de estos fenómenos puede generar beneficios mutuos, tanto para los estudiantes en formación como para las instituciones que los reciben. Para entender esta complejidad, es necesario implementar acciones desde dos dimensiones clave; por un lado, las medidas institucionales que dependen de las organizaciones, y por otro, las estrategias individuales que los propios practicantes pueden desarrollar. Esta doble perspectiva permite crear entornos laborales más saludables y formar profesionales mejor preparados para los desafíos del mundo comunicacional contemporáneo.

#### ***a. Estrategias Organizacionales***

Las organizaciones tienen un papel crucial en la prevención y gestión del estrés laboral. Según Hernández Rangel & otros (2005), crear un ambiente laboral saludable implica establecer prácticas que fomenten el bienestar, la comunicación abierta y el desarrollo profesional. Entre las estrategias más efectivas se encuentran:

**Claridad en los roles y expectativas:** la ambigüedad en las funciones asignadas representa una de las principales fuentes de estrés para los practicantes de comunicación. Organizaciones que establecen expectativas claras y responsabilidades bien delimitadas desde el inicio generan un entorno más propicio para el aprendizaje y la productividad. Cuando los practicantes comprenden exactamente qué se espera de ellos y cómo contribuyen al equipo, experimentan menor ansiedad y pueden enfocar sus esfuerzos de manera estratégica. Esta claridad no solo beneficia su desempeño inmediato, sino que también fortalece su sentido de

pertenencia y utilidad dentro de la estructura organizacional. La transparencia en la definición de roles constituye así una medida preventiva fundamental que las empresas pueden implementar para facilitar la adaptación de los futuros comunicadores al mundo laboral.

**Apoyo y retroalimentación:** la calidad del seguimiento que reciben los practicantes marca una diferencia fundamental en su experiencia laboral. Supervisores que adoptan un rol de mentores, proporcionando orientación constante y reconocimiento oportuno, crean las condiciones para un aprendizaje significativo. Este acompañamiento cumple una doble función: por un lado, fortalece la autoestima profesional al validar los aciertos y, por otro, delimita con claridad las oportunidades de crecimiento. Como demuestran Hernández Rangel & otros (2005), cuando los líderes organizacionales mantienen una presencia accesible y receptiva, los practicantes desarrollan mayor seguridad en sus capacidades y experimentan un sentido genuino de integración al equipo. Este clima de confianza no solo mitiga los niveles de estrés, sino que además transforma los desafíos laborales en oportunidades de desarrollo profesional, estableciendo las bases para una transición exitosa entre el ámbito académico y el mundo del trabajo.

**Ambientes de trabajo colaborativos:** los entornos laborales que prioriza la cooperación sobre la competencia generan condiciones ideales para la formación de nuevos comunicadores. Cuando las organizaciones fomentan activamente una cultura basada en el respeto mutuo y el trabajo interdisciplinario, crean ecosistemas donde los practicantes pueden aprender, contribuir y sentirse valorados. Meso Ayerdi (2005) destaca cómo las plataformas digitales colaborativas - cuando se implementan con propósito estratégico - pueden potenciar esta dinámica al facilitar flujos de comunicación más horizontales y transparentes. Estas tecnologías, lejos de ser meras herramientas operativas, se convierten en puentes que conectan a los practicantes con equipos multinivel, permitiéndoles participar activamente en procesos colectivos mientras desarrollan competencias clave para el mundo comunicacional actual. La sinergia entre valores organizacionales colaborativos y tecnologías diseñadas para el

trabajo en equipo representa así una poderosa combinación para transformar los espacios laborales en ambientes formativos estimulantes y bajos en estrés.

**Programas de bienestar:** ofrecer recursos como talleres de manejo del estrés, pausas activas o actividades recreativas puede ser altamente beneficioso. Estas iniciativas demuestran el compromiso de la organización con el bienestar de sus empleados y practicantes, lo cual impacta positivamente en su percepción del ambiente laboral.

**Gestión de la carga laboral:** es esencial que las organizaciones asignen tareas equilibradas y alcanzables para evitar la sobrecarga de trabajo, una de las principales causas del estrés laboral como manifiesta Maslach (2009). Esto incluye garantizar que los practicantes tengan acceso a los recursos y el tiempo necesario para cumplir con sus responsabilidades.

#### *b. Estrategias Personales*

Además de las iniciativas organizacionales, los practicantes también deben desarrollar estrategias personales para manejar el estrés y prevenir el burnout. Entre las más recomendadas están:

**Gestión del tiempo:** aprender a priorizar tareas y establecer metas alcanzables puede ayudar a los practicantes a reducir la sensación de abrumo. Castagno y Fornasari (2013) sugieren que el uso de herramientas como agendas o aplicaciones de gestión de proyectos puede ser útil para mantenerse organizados.

**Autocuidado:** los practicantes deben reconocer la importancia de cuidar su bienestar físico y emocional. Esto incluye dormir lo suficiente, mantener una alimentación balanceada y dedicar tiempo a actividades recreativas o relajantes.

**Técnicas de afrontamiento:** según Folkman y Lazarus (como se cita en Buitrago Orjuela & otros (2021), desarrollar habilidades de afrontamiento efectivas, como la

meditación, el ejercicio físico o el uso de redes de apoyo social, puede ser fundamental para manejar el estrés.

**Establecimiento de límites:** es crucial que los practicantes aprendan a establecer límites claros entre su vida personal y laboral. Esto implica evitar la tentación de estar disponibles las 24 horas y desconectarse del trabajo durante su tiempo libre.

**Búsqueda de apoyo:** cuando el estrés comienza a afectar su salud o desempeño, es importante que los practicantes busquen ayuda, ya sea hablando con un supervisor o accediendo a recursos profesionales, como terapeutas o consejeros laborales.

### *c. Enfoque Integral para la Gestión*

La gestión del estrés y el burnout requiere un enfoque integral que combine esfuerzos individuales y organizacionales. Apaza Roldan y Vásquez Valenzuela (2021) destacan que las estrategias preventivas son clave para evitar que el estrés alcance niveles críticos. Las organizaciones deben adoptar políticas que prioricen el bienestar de sus empleados, mientras que los practicantes deben ser proactivos en el desarrollo de habilidades de afrontamiento.

Lejos de ser únicamente una fuente de presión, las herramientas digitales pueden convertirse en poderosas aliadas para gestionar el estrés laboral cuando se implementan con visión estratégica. Como señala Meso Ayerdi (2005), el mismo ecosistema tecnológico que genera nuevos desafíos ofrece soluciones innovadoras: plataformas de meditación guiada, sistemas de monitoreo del bienestar emocional y entornos virtuales de apoyo entre colegas emergen como recursos valiosos para equilibrar las demandas del mundo comunicacional contemporáneo. Esta aproximación transforma la gestión del estrés de un gasto opcional a una inversión estratégica. Las organizaciones más visionarias comprenden que fomentar la resiliencia digital de sus equipos; especialmente de los practicantes en formación, genera dividendos concretos en productividad y clima laboral. Al optar por un enfoque proactivo que combina recursos tecnológicos con acompañamiento se crea

el escenario que favorece las condiciones para que el inevitable estrés del aprendizaje profesional se convierta en un motor de crecimiento en lugar de un obstáculo. El resultado es una nueva generación de comunicadores que no solo dominan las herramientas digitales, sino que han aprendido a usarlas para mantener su equilibrio profesional y personal, asegurando así contribuciones más valiosas y sostenibles al campo de la comunicación organizacional.

### **Aspectos metodológicos:**

El estudio de las crisis organizacionales derivadas de fallas en la comunicación interna, así como del impacto del clima y la cultura laboral, requiere un enfoque metodológico que permita comprender las dinámicas de comunicación dentro de las organizaciones. La investigación se sustenta en un enfoque cualitativo, dado que permite analizar en profundidad las percepciones, experiencias y estrategias comunicativas de los actores involucrados en la gestión de crisis. Como se ha señalado en estudios previos, “las competencias claves para la comunicación organizacional no solo radican en la capacidad de transmitir mensajes, sino en la gestión estratégica de las relaciones internas y externas” (Pacheco, 2005, p. 70).

El diseño de la investigación contempla un estudio de casos basado en la interacción con actores clave dentro de organizaciones que han experimentado crisis relacionadas con problemas de comunicación interna y cultura organizacional. Para ello, se seleccionó una muestra de nueve participantes, conformada por cuatro practicantes, dos jefes inmediatos, dos asesores de practicantes y un coordinador de prácticas. Esta selección responde a la necesidad de captar una perspectiva integral del fenómeno estudiado, incluyendo tanto a quienes enfrentan las crisis directamente como a quienes tienen un rol de supervisión o asesoramiento. Como menciona Cruz Sandoval (2004), “la gestión de crisis implica no solo la reacción ante los eventos críticos, sino la prevención y el establecimiento de estrategias que minimicen su impacto en la reputación organizacional” (p. 167).

La recolección de datos se realizará mediante entrevistas semiestructuradas y análisis de documentos internos de las organizaciones participantes. Las entrevistas permitirán

identificar las principales dificultades en la comunicación interna y la percepción de los involucrados sobre la cultura y el clima laboral, mientras que el análisis documental facilitará la comprensión de las estrategias comunicativas implementadas en contextos de crisis. Esta metodología resulta relevante, dado que “las crisis organizacionales suelen evidenciar fallos estructurales en la comunicación interna que, de haber sido identificados con anticipación, podrían haber sido mitigados” (Cruz Sandoval, 2004, p. 179).

Para el análisis de la información, se empleará la codificación temática, permitiendo la identificación de patrones y categorías emergentes relacionadas con la gestión de crisis, el impacto del clima y la cultura laboral en la comunicación interna y las estrategias de resolución implementadas. De acuerdo con Pacheco (2005), “la comunicación efectiva en tiempos de crisis depende en gran medida de la capacidad organizacional para interpretar y responder a las necesidades de sus miembros” (p. 76). Este enfoque permitirá construir un marco interpretativo que facilite la comprensión de las crisis desde una perspectiva comunicativa y organizacional.

En términos éticos, la investigación garantizará la confidencialidad y el consentimiento informado de los participantes, asegurando que la información recopilada sea utilizada únicamente con fines académicos. Además, se evitará cualquier sesión en la interpretación de los datos, procurando una representación fiel de las experiencias narradas por los sujetos de estudio. Como lo señala Cruz Sandoval (2004), “la ética en la comunicación de crisis es un factor determinante para la credibilidad y la reconstrucción de la confianza en la organización” (p. 186). De este modo, el estudio busca contribuir al conocimiento sobre la gestión de crisis en organizaciones, resaltando la importancia de la comunicación interna y el clima laboral en la prevención y resolución de conflictos.

### ***Resultados y Hallazgos***

Esta investigación revela una paradoja preocupante en el ámbito organizacional; pues mientras los practicantes de comunicación social llegan con conocimientos actualizados y perspectivas innovadoras, con frecuencia son relegados a labores operativas sin acceso a

procesos estratégicos. Tal como señala Lina Henao jefe inmediata, esta subutilización representa una pérdida doble pues limita el aprendizaje de los futuros profesionales y priva a las empresas de valiosas contribuciones que podrían enriquecer sus estrategias comunicacionales. El fenómeno evidencia una percepción sesgada que reduce a los practicantes a meros asistentes, ignorando su potencial como agentes de cambio capaces de aportar: análisis con mirada fresca de problemas complejos, dominio de tendencias actuales en comunicación digital y conexión natural con públicos jóvenes y dinámicas emergentes.

Esta brecha entre lo que son (recursos valiosos) y cómo se les percibe (mano de obra temporal) no solo afecta su desarrollo profesional, sino que refleja un desconocimiento estratégico por parte de las organizaciones sobre cómo capitalizar el talento en formación “(...) respecto a si la teoría aprendida en la universidad fue suficiente considero que no (...) solo en un curso llegamos a tocar el tema y no fue tampoco de una manera muy profunda.” manifiesta Laura Susana Cadavid, practicante, Universidad Cooperativa de Colombia.

Superar esta visión limitada requiere y exige un cambio cultural donde las empresas reconozcan que invertir en la participación significativa de los practicantes genera retornos concretos en innovación y competitividad. Esto coincide con lo que ya habían señalado Hernández Rangel, & otros (2005): la cultura de una empresa define mucho cómo se trata a los practicantes. Si no hay espacio para incluirlos ni para que asuman liderazgos, terminan atrapados en estructuras rígidas que limitan lo que pueden aportar. Catherine Gómez jefe inmediata, lo resume bien: cuando las organizaciones dejan fuera a los practicantes de los momentos críticos, les están negando una de las experiencias más valiosas para su formación. Así mismo (...) el reto más grande es darle como ese voto de confianza (...) es la oportunidad de poder conocer cómo enfrentaría esa persona la crisis. (...) darle la oportunidad de que proponga también, escuchar sus ideas, confiar en su criterio.” manifiesta Lina Henao, jefa inmediata

Hay algo que salta a la vista: lo que piden las universidades (comunicadores críticos, participativos y estratégicos) choca con la realidad de muchas empresas, donde los

practicantes terminan relegados a un papel secundario. Como bien lo señaló Meso Ayerdi (2005), en demasiadas organizaciones aún pesan las jerarquías rígidas, donde al estudiante en práctica se le ve como un simple ayudante y no como alguien con ideas que aportar.

Pero ahí está la oportunidad. Si las universidades y las empresas trabajan juntas para diseñar prácticas más activas con mentores que realmente guíen y no solo supervisen, todos ganarían: los estudiantes crecerían profesionalmente y las organizaciones mejorarían sus estrategias de comunicación. El cambio no es solo de procedimientos, sino de mentalidad: hay que dejar atrás la idea de que "el que llega nuevo no sabe nada" y empezar a valorar lo que las nuevas generaciones pueden enseñar así es confirmado por Valentina Zapata Echeverri, practicante pues (...)Durante mi práctica se presentaron diferentes situaciones de crisis (...) me faltaba orientación de la persona a cargo (...) uno como practicante no tiene mucha voz y "voto."

Ahora bien, sobre la *Percepción organizacional*, algo que llamó mucho la atención en esta investigación fue descubrir cómo ven las empresas a los practicantes de comunicación. Según lo que contaron varios entrevistados, en muchas organizaciones no terminan de aprovechar todo lo que estos estudiantes podrían aportar. Lina Henao, una de las supervisoras consultadas, lo dijo claro: 'Las empresas no entienden el verdadero rol del practicante... los terminan limitando a trabajos operativos, cuando en realidad podrían involucrarse en cosas más estratégicas'. Catherine Gómez, jefe inmediata entrevistada, coincide: muchos estudiantes caen en rutinas repetitivas que poco tienen que ver con lo que estudiaron, y eso al final les termina quitando las ganas de dar lo mejor de sí.

Este fenómeno está relacionado con una falta de confianza institucional y una cultura organizacional que, en muchos casos, limita la participación activa del practicante en procesos de toma de decisiones. Desde el marco teórico propuesto por Hernández Rangel, & otros (2005), la comunicación organizacional tiene un papel crucial en el desarrollo humano dentro de las instituciones. Cuando este entorno no favorece la colaboración y el

reconocimiento del otro como sujeto activo, se limita no solo la innovación, sino también el sentido de pertenencia y la construcción de identidad profesional.

Los mismos practicantes no se quedan callados al hablar de esto. Laura Ocampo, una de las estudiantes entrevistadas, lo dice sin rodeos “Aprendí un montón en la universidad, pero en la práctica nadie me ha dejado aplicar ese conocimiento. Siempre me toca lo repetitivo, nunca lo estratégico. Es como si hubiera un abismo entre lo que se enseña en las aulas y lo que realmente pasa en las empresas. Y justo en momentos de crisis —cuando más se necesita creatividad, análisis y agilidad—, ese choque se vuelve más evidente.

Lo irónico es que las empresas podrían salir ganando. Al no darles espacio a los practicantes, no solo les cortan las alas a ellos, sino que se pierden de ideas nuevas que podrían oxigenar sus estrategias de comunicación, sobre todo cuando más lo necesitan: en esas situaciones tensas donde un mensaje claro y humano marca la diferencia ”(...) aunque la experiencia se adquiere con el tiempo y la práctica, fortalecer estas habilidades desde la formación académica brindará (...) mejores herramientas para enfrentar los desafíos laborales, especialmente en situaciones de crisis.” manifiesta Catherine Gómez, jefa inmediata

En concordancia con lo anterior, hay algo que tanto la teoría como los estudiantes no se cansan de repetir: en las carreras de comunicación hace falta mucha más práctica, sobre todo para aprender a manejar crisis. La queja es constante en la universidad te llenan de conceptos, pero cuando llegas a una empresa te das cuenta de que la teoría no siempre te prepara para lo que realmente vas a vivir; como manifiesta Valentina Zapata “(...) Durante mi práctica se presentaron diferentes situaciones de crisis, considero que las fortalezas frente a estas fueron el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la comunicación asertiva (...) como debilidades estaba la poca orientación que recibía de la persona a cargo de mi práctica que a la larga se vuelve una fortaleza, porque desarrollas otras habilidades (...) considerando que uno como practicante, pues no tiene mucha voz y voto a veces en las empresas y simplemente debe acatar órdenes.”.

Juan Esteban Rodríguez, quien coordina prácticas profesionales, lo explica bien: "las habilidades prácticas se consolidan realmente cuando se enfrenta una experiencia real en el entorno laboral". Y tiene razón - ¿de qué sirve saber todos los modelos de comunicación si nunca has tenido que calmar a un cliente enfadado o manejar una rueda de prensa inesperada?

En adición, como bien señaló Meso Ayerdi (2005), los comunicadores necesitan prepararse para todo tipo de escenarios laborales, y eso va mucho más allá de lo que se puede aprender en un salón de clases. Hoy más que nunca, con las redes sociales haciendo que las crisis escalen en minutos, los futuros profesionales necesitan entrenamiento real.

Hernández Rangel y su equipo (2005) lo dejaron claro: formar buenos comunicadores requiere experiencias que los pongan a prueba. No se trata solo de memorizar conceptos, sino de vivir situaciones similares a las que enfrentarán en el trabajo. ¿De qué sirve saber todo sobre gestión de crisis si nunca has tenido que redactar un comunicado urgente o contener una oleada de comentarios negativos en redes?

A pesar de estas exigencias, muchas universidades aún relegan la gestión de crisis a materias electivas o abordan el tema de forma superficial. Este vacío fue señalado por varias voces estudiantiles, como la de Laura Susana Cadavid, quien indicó que durante su formación universitaria el tema de crisis se trató "en un solo curso y de forma muy superficial" (Entrevista, Laura Cadavid, 2025). En esta misma línea, Juanita Zapata sugiere que, aunque tuvo la fortuna de aplicar ciertos conocimientos teóricos en la práctica, sería ideal implementar más ejercicios de simulación o estudios de caso reales desde las aulas (Entrevista, Juanita Zapata, 2025). Al mismo tiempo Laura Ocampo, practicante manifestó que "(...)en realidad no recibí ninguna capacitación para enfrentar crisis comunicacionales en el trabajo, ni de parte de la Universidad (...) ni tampoco de parte de EAFIT. [...] Siento que como mi preparación sobre las crisis comunicacionales es nula, entonces siento que [...]"

todas las habilidades que he obtenido han sido desde mi práctica y no desde lo que me ha enseñado la universidad.

En el proceso de formación y desempeño de los practicantes de comunicación social, el desarrollo de *habilidades blandas* emerge como un eje crucial para su adaptación y efectividad en contextos organizacionales, especialmente durante situaciones de crisis. Las entrevistas realizadas destacan una serie de competencias que son percibidas como fundamentales: comunicación asertiva, liderazgo, escucha activa, resiliencia y gestión emocional. No obstante, también se evidencian limitaciones significativas en cuanto al acompañamiento y orientación que los practicantes reciben por parte de las organizaciones.

Lina Henao jefe inmediata subraya la importancia de que los practicantes cuenten con habilidades para “hablar tranquilamente, tener liderazgo y empoderarse dentro del proceso” enfatizando que estas habilidades no siempre se cultivan ni se refuerzan desde el entorno empresarial. Catherine Gómez coincide al afirmar que “las habilidades blandas son las más importantes... y aunque el practicante no esté del todo listo, con buen acompañamiento puede desempeñar un papel clave”. Sin embargo, este acompañamiento suele ser escaso, lo que reduce el potencial de aprendizaje y desempeño de los estudiantes.

Como bien lo plantearon Hernández Rangel & otros (2005), en el mundo laboral no basta con saber del tema – crecer profesionalmente depende mucho de cómo te orientan y del ambiente de trabajo. Cuando a los practicantes los dejan a la deriva, sin guía ni apoyo, es normal que pierdan el ánimo, se sientan perdidos o incluso colapsen por el estrés. Y esto empeora cuando hay crisis: en esos momentos de caos donde todo es urgente, no solo importa lo que sabes hacer, sino qué tan preparado estás mental y emocionalmente para aguantar la presión. Juanita Zapata, prácticamente por ejemplo manifiesta la necesidad de “(...) establecer protocolos de aprobación, establecer protocolos de pregrabación, de preproducción (...) me permiten siempre como maniobrar en esos posibles casos inoportunos.”.

Valentina Zapata, por su parte, aporta una visión desde la vivencia directa al destacar que la falta de acompañamiento institucional puede hacer que las crisis comunicacionales se afronten con inseguridad, lo que impacta tanto el resultado profesional como la salud emocional del practicante.

En el mismo orden de ideas, uno de los descubrimientos más fuertes de este estudio es lo mucho que afecta emocionalmente a los practicantes de comunicación lidiar con crisis laborales, especialmente cuando las empresas no les brindan ningún tipo de apoyo psicológico o acompañamiento. Imagínate: eres estudiante, es tu primera experiencia laboral, y de repente te toca manejar una crisis de reputación o una ola de comentarios negativos en redes sociales... sin guía, sin herramientas emocionales y con el miedo constante a equivocarte. No es sorpresa que muchos terminen estresados, ansiosos y al borde del burnout, sintiendo que nadie en la organización está realmente pendiente de su bienestar.

Sara Palacio Velásquez, psicóloga entrevistada, señala que los practicantes sometidos a contextos de crisis suelen presentar signos claros de malestar: “fatiga extrema, insomnio, irritabilidad, ansiedad constante o pérdida de motivación” .

Estas señales, según su análisis, se acentúan cuando los jóvenes no cuentan con un entorno que reconozca su vulnerabilidad emocional o que les brinde estrategias claras para afrontar estas situaciones. El entorno laboral, en lugar de ser un espacio de aprendizaje seguro, puede convertirse en una fuente de presión excesiva y silenciosa.

El marco teórico del trabajo también respalda esta preocupación. Hernández Rangel & otros. (2005) advierten que el estrés laboral, especialmente en roles con alta exposición pública como la comunicación, puede tener un impacto directo en el clima organizacional y en la salud mental del individuo. Para los practicantes, este tipo de estrés es más difícil de manejar por la falta de herramientas previas, y por la carga emocional que implica desenvolverse en una dinámica profesional con estándares exigentes pero sin la experiencia suficiente.

A pesar de la evidencia del desgaste emocional, muchas empresas aún carecen de protocolos de apoyo psicológico. Como lo explica Sara Palacio, psicóloga “el acompañamiento emocional está ausente o es limitado en la mayoría de organizaciones”, y aunque algunas cuentan con recursos puntuales como sesiones de coaching o programas de bienestar, estos no siempre se extienden hacia los practicantes”

En ese sentido, se hace urgente que las organizaciones reconozcan el papel fundamental del bienestar emocional como parte de la formación profesional. Proveen espacios de contención, escucha activa y estrategias como grupos de apoyo, pausas activas o talleres de resiliencia, no solo contribuye a la salud de los practicantes, sino que también mejora su desempeño y su capacidad de enfrentar crisis de manera más equilibrada y profesional. Valentina Zapara en este sentido expresa que (...)durante mi práctica se presentaron diferentes situaciones de crisis, considero que las fortalezas frente a estas fueron el trabajo en equipo (...)como debilidades estaba la poca orientación que recibía de la persona a cargo de mi práctica (...) considerando que uno como practicante, pues no tiene mucha voz y voto a veces en las empresas y simplemente debe acatar órdenes.”

Uno de los desafíos estructurales más evidentes en la formación de los practicantes de comunicación social es la limitada articulación entre las universidades y las organizaciones empresariales. Esta desconexión, señalada por los entrevistados, genera vacíos significativos en la formación práctica de los estudiantes y dificulta la transferencia efectiva de conocimientos al entorno real. Juan Esteban Rodríguez, coordinador de práctica, afirma que “debería existir una colaboración muy cercana, basada en alianzas y convenios... las empresas tienden a desligarse del proceso formativo y se enfocan únicamente en los resultados internos”.

La ausencia de colaboración activa impide que los estudiantes accedan a contextos de aprendizaje más dinámicos, como el análisis de casos reales de crisis o la participación en procesos organizacionales desde una etapa temprana. Esta preocupación no es menor,

considerando que el marco teórico de Hernández Rangel et al. (2005) resalta la importancia de una comunicación organizacional viva, situada, que requiere comprensión profunda del entorno laboral para ser efectiva. En ese sentido, la experiencia directa con situaciones reales se vuelve indispensable para el desarrollo de competencias.

Mateo Álvarez, jefe inmediato, enfatiza que “muchas veces el practicante llega con ganas de aprender, pero ni la empresa ni la universidad lo preparan para intervenir activamente en casos de crisis. Falta integración real” (Entrevista, Mateo Álvarez, 2025). Este testimonio refuerza la idea de que las organizaciones deben dejar de ver a las universidades como entes ajenos a su operación, y asumir un rol activo en la formación profesional, compartiendo conocimientos, recursos, experiencias y desafíos reales.

Como solución, se plantea la formalización de convenios estratégicos donde las empresas puedan aportar casos de estudio reales al currículo académico y, a su vez, recibir acompañamiento desde la academia para la solución de sus problemáticas. Iniciativas como laboratorios de crisis, asesorías conjuntas o proyectos de investigación colaborativa podrían fortalecer los procesos de aprendizaje, pero también generar valor para ambas partes. Estas propuestas fueron respaldadas por Rodríguez, quien considera que “los estudiantes pueden aportar ideas valiosas y frescas que contribuyen a la mejora de las organizaciones si se les da la oportunidad”.

Continuando, desde el marco conceptual propuesto en este estudio, las organizaciones son entendidas como sistemas complejos donde los procesos de comunicación estructuran no sólo los flujos informativos, sino también las relaciones humanas y el clima emocional del entorno laboral (Hernández Rangel & otros (2005). Esta perspectiva se enlaza con la vivencia reportada por practicantes como Juanita Zapata, quien señala que aunque tuvo bases académicas en asignaturas como reputación corporativa, su verdadera comprensión y capacidad de acción surgieron cuando se enfrentó a casos reales en su práctica profesional.

La universidad, por su parte, actúa como un espacio controlado de experimentación y aprendizaje, donde las crisis son analizadas como fenómenos teóricos, muchas veces desde simulaciones hipotéticas. Sin embargo, como afirma Juan Esteban Rodríguez coordinador de prácticas, “la verdadera consolidación de habilidades se da en el entorno laboral, donde la imprevisibilidad obliga al estudiante a adaptarse y a tomar decisiones bajo presión” Esta afirmación es coherente con la teoría de la experiencia situada, la cual plantea que el conocimiento se construye en la acción, y que la práctica contextualizada permite la integración real del saber (Lave & Wenger, 1991).

En este sentido, uno de los desafíos más urgentes es cerrar la brecha entre el aula y la organización. Para lograrlo, se deben introducir mecanismos de formación más inmersivos y realistas, como laboratorios de crisis, simulacros interdisciplinarios, análisis de casos reales y alianzas activas con el sector productivo. La práctica no debería ser únicamente un requisito administrativo, sino una oportunidad formativa profunda, como lo menciona Rodríguez: “es necesario que la empresa se abra también al acompañamiento, y que reconozca el valor de los practicantes como agentes de cambio” .

Este llamado al reconocimiento no es menor. Como indican Lina Henao y Catherine Gómez, muchas veces los practicantes son relegados a tareas operativas debido a la falta de confianza por parte de los jefes inmediatos. Esta situación reduce las oportunidades para que los estudiantes desarrollen competencias estratégicas, y además produce una pérdida para la organización, que deja de aprovechar ideas frescas y propuestas innovadoras. Desde la teoría, esto se interpreta como un desfase entre la cultura organizacional y el concepto de comunicación participativa, el cual plantea que todos los actores dentro de una organización, incluidos los estudiantes, pueden generar valor desde sus perspectivas y saberes (Meso Ayerdi, 2005).

En ese mismo sentido, el concepto de “identidad profesional”, abordado por Castagno y Fornasari (2013), cobra relevancia al comprender que el practicante no solo enfrenta tareas técnicas, sino también la construcción de su lugar en el mundo laboral. Esta identidad

se configura mediante el reconocimiento, el aprendizaje situado y la posibilidad de aportar. Cuando estas condiciones no están presentes, la experiencia de práctica puede generar frustración, inseguridad y desmotivación, como lo expresa Laura Ocampo practicante al señalar que “muchas de las habilidades aprendidas en la universidad no ha podido ponerlas en práctica debido a la ausencia de escenarios estratégicos en su lugar de práctica”

Otro aspecto crítico identificado en la triangulación es el impacto emocional que viven los practicantes. El estrés, la ansiedad y la sensación de desborde no son anecdóticos, sino que se manifiestan de manera sistemática. La psicóloga Sara Palacio afirma que los síntomas de agotamiento físico y emocional en practicantes son frecuentes y, lamentablemente, poco reconocidos por las organizaciones (Entrevista, Palacio, 2025). Esta situación tiene importantes consecuencias para la salud mental, pero también para la calidad del trabajo y la capacidad de respuesta en momentos de crisis.

El modelo transaccional del estrés de Lazarus y Folkman citado en Buitrago Orjuela & otros (2021) permite entender esta dinámica: los individuos evalúan una situación como amenazante o desafiante según los recursos que tienen disponibles para afrontarla. En el caso de los practicantes, la falta de experiencia, la poca claridad en sus funciones y la ausencia de apoyo emocional hacen que muchas situaciones sean interpretadas como amenazas. Como consecuencia, pueden presentar bloqueos, retraimiento, desmotivación e incluso bajo desempeño.

Desde la perspectiva organizacional, Hernández Rangel et al. (2005) sugieren que el estrés no solo afecta al individuo, sino que deteriora el clima laboral y reduce la competitividad institucional. Por eso, las empresas deben ir más allá de delegar tareas y empezar a pensar en el bienestar emocional como parte integral de su cultura organizacional. Esto implica brindar acompañamiento, generar espacios de escucha, establecer programas de mentoría y ofrecer recursos como pausas activas, talleres de manejo emocional o asesoría psicológica.

En la misma línea, la resiliencia aparece como una habilidad clave para enfrentar estos entornos. La resiliencia no es innata, sino que se puede aprender y desarrollar. El coaching emocional, la formación en comunicación asertiva, la escucha activa y la gestión del tiempo son herramientas que permiten a los practicantes actuar con mayor equilibrio y seguridad en situaciones de presión. Como menciona Valentina Zapata, practicante, muchas veces el mayor reto no es la tarea técnica, sino “sentirse preparado emocionalmente para actuar cuando todo se sale de control”.

Cabe resaltar que, la triangulación también muestra una oportunidad: el potencial que tiene la colaboración universidad-empresa como eje estructurante para transformar la experiencia de práctica. Juan Rodríguez, coordinador de las prácticas sugiere que “los estudiantes pueden aportar muchísimo si se les da el contexto adecuado. Las empresas también tienen que dejarse acompañar” Esta visión invita a pensar en un modelo de formación más sistémico, donde las universidades no formen en solitario, y donde las empresas no deleguen toda la responsabilidad del proceso.

Para lograrlo, es necesario establecer convenios estratégicos que incluyan espacios de codiseño curricular, proyectos conjuntos de investigación aplicada, y análisis de casos reales en el aula. Así, los estudiantes pueden aprender desde lo concreto y no desde lo hipotético, y las empresas pueden beneficiarse de soluciones innovadoras. Además, como lo plantea el estudio de la Cruz Roja Colombiana citado en el trabajo de grado, este tipo de alianzas también permite abordar las crisis desde un enfoque preventivo y no solo reactivo, lo que fortalece la gestión estratégica de la comunicación (Moreno, Preciado & Padilla, 2020).

En resumen, uno de los aspectos más evidentes en los relatos de los entrevistados fue el impacto emocional que implica enfrentarse a situaciones de crisis sin una preparación previa ni un sistema de acompañamiento emocional estructurado. Las emociones que emergen con mayor frecuencia incluyen ansiedad, frustración, inseguridad y miedo al error, elementos que se intensifican ante la falta de una red de apoyo clara y de orientación por

parte de los jefes inmediatos. La psicóloga Sara Palacio Velásquez identificó signos concretos de estrés en los practicantes como insomnio, irritabilidad, fatiga y desmotivación, lo que concuerda con los postulados de Maslach (2009) sobre el burnout y el desgaste emocional en contextos laborales exigentes.

Este hallazgo pone en evidencia que los practicantes no solo enfrentan crisis comunicacionales externas sino también internas, que atentan contra su estabilidad emocional y su identidad profesional en formación. La teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984) permite comprender cómo los practicantes evalúan la situación como amenazante y carecen de recursos de afrontamiento suficientes para gestionar dichas emociones, lo que conlleva a respuestas desadaptativas como el retraimiento o el deterioro del rendimiento laboral.

En el plano profesional, se identifican barreras estructurales como la asignación de tareas meramente operativas, la invisibilización del rol estratégico del comunicador y la escasa participación en la toma de decisiones. Lina Henao, jefe inmediata entrevistada, señaló que "el practicante tiene ideas frescas y actuales, pero la empresa rara vez les da un voto de confianza", reflejando una cultura organizacional jerárquica que subestima el potencial transformador del estudiante en formación.

También se identificó una brecha entre las expectativas institucionales y las funciones asignadas. Prácticas mal estructuradas, con roles poco definidos, generan desmotivación e impiden la apropiación de competencias reales. Esto coincide con el marco conceptual propuesto por Castagno y Fornasari (2013), quienes indican que la identidad profesional se forma en la interacción con el entorno y se ve afectada cuando el rol del estudiante es reducido o relegado.

Las entrevistas revelaron una percepción generalizada de insuficiencia en la preparación académica para enfrentar crisis organizacionales. Laura Ocampo afirmó que "no recibí ninguna capacitación específica sobre manejo de crisis ni en la universidad ni en

la empresa", una situación compartida por otros entrevistados que coincide con la debilidad estructural en los programas formativos para abordar este tipo de retos.

En esta misma línea, Valentina Zapata comentó que "la universidad te enseña a ser líder, pero cuando llegas a la empresa no te dan el espacio para liderar nada". Esta desconexión entre formación y aplicación limita la consolidación de habilidades críticas como la toma de decisiones, la comunicación en crisis y la gestión de la reputación corporativa.

Sin embargo, algunos practicantes como Juanita Zapata reconocen que haber trabajado previamente les dio ventaja al momento de establecer protocolos de acción ante crisis. Esto demuestra que la experiencia previa y la exposición directa a situaciones reales son condiciones clave para la adquisición de competencias, y que la teoría por sí sola no garantiza la preparación suficiente.

En el mismo sentido, el análisis de los testimonios revela que, si bien las universidades ofrecen una base teórica importante, las materias vinculadas a la gestión de crisis son escasas, electivas o tratadas de manera superficial. Laura Susana Cadavid mencionó que "solo en un curso vimos algo sobre crisis, y fue muy por encima". Esto evidencia una falla curricular que afecta directamente la pertinencia del proceso formativo.

Tanto los jefes inmediatos como los coordinadores de práctica coinciden en que la preparación teórica debe ser complementada con estrategias pedagógicas vivenciales: casos reales, simulacros, laboratorios de crisis y trabajo colaborativo con organizaciones. Juan Esteban Rodríguez señaló que "las habilidades se consolidan realmente en la experiencia", lo que refuerza la idea de aprendizaje situado propuesta por Lave y Wenger (1991).

Por otra parte, la presencia de habilidades blandas como la comunicación asertiva, la gestión emocional, la escucha activa y el liderazgo emergieron como factores diferenciales

en los pocos casos exitosos. Catherine Gómez insistió en que "las habilidades blandas son las más importantes para que un practicante se convierta en un apoyo real".

Los resultados evidencian una clara necesidad de reconfigurar la relación entre la universidad y el contexto organizacional. La formación de comunicadores sociales en Medellín, al menos en lo que respecta a la preparación para enfrentar crisis, requiere una transformación curricular, institucional y pedagógica que articule los saberes teóricos con la praxis real. Reconocer al practicante como sujeto activo, vulnerable pero también capaz, es el primer paso para construir espacios de aprendizaje más humanos, eficaces y pertinentes.

Ahora bien, como lo sugirió la asesora de grados, es esencial que este cierre conecte de forma honesta y directa con lo que se observó y se escuchó en cada entrevista. Este análisis no puede limitarse a describir lo que dijeron los participantes, sino que debe leer entre líneas, interpretar las emociones, las tensiones y los silencios. Es decir, hay que ir más allá del dato textual para comprender qué hay detrás del desborde emocional de una practicante que no sabía cómo actuar frente a una crisis, o del tono de frustración de una jefa que quiere acompañar, pero no tiene el tiempo ni las herramientas para hacerlo.

Es claro que la universidad tiene un compromiso ineludible: no puede seguir formando comunicadores sociales desconectados de la realidad organizacional. Así como no basta con dictar una materia de gestión de crisis, tampoco es suficiente con enviar a los estudiantes a una empresa sin prepararlos emocional y éticamente para lo que van a enfrentar. La crisis no es solo un concepto que se estudia, es una experiencia que se vive y que, si no se acompaña bien, puede marcar negativamente la carrera profesional y la autoestima de un futuro comunicador.

Por ello, desde este análisis se proponen algunas rutas muy concretas:

Incluir más ejercicios prácticos, simulacros reales, análisis de casos de empresas locales, donde los estudiantes no sólo vean cómo se gestionó una crisis, sino que vivan el proceso de toma de decisiones, bajo presión, con incertidumbre y con consecuencias.

Fortalecer el vínculo entre la teoría y la práctica. No se trata de eliminar lo académico, sino de integrarlo mejor con lo vivencial. Una buena clase puede preparar para una mala crisis, siempre que se base en la realidad.

Sensibilizar a los jefes de práctica sobre el valor del acompañamiento emocional. A veces un “¿cómo te sentiste con lo que pasó hoy?” puede ser más valioso que un informe de tareas cumplidas.

Generar una red real de apoyo donde el practicante no se sienta solo: coordinadores de práctica, asesores, psicólogos, docentes guía, todos unidos para que el estudiante sienta que no está librando esta batalla en solitario.

En definitiva, se ratifica que la práctica no puede seguir siendo un simple requisito curricular. Debe entenderse como una experiencia formativa profunda, que requiere preparación, guía, escucha y sobre todo, reconocimiento. Apostar por una pedagogía de la crisis es apostar por una universidad que forme para la vida, no solo para el trabajo. Una universidad que no le tenga miedo a lo que duele, a lo que se desborda, y que sepa acompañar incluso cuando no hay respuestas claras. Porque eso también es comunicar: estar presente, con humanidad. Los resultados evidencian una clara necesidad de reconfigurar la relación entre la universidad y el contexto organizacional. La formación de comunicadores sociales en Medellín, al menos en lo que respecta a la preparación para enfrentar crisis, requiere de una transformación curricular, institucional y pedagógica que articule los saberes teóricos con la praxis real. Reconocer al practicante como sujeto activo, vulnerable pero también capaz, es el primer paso para construir espacios de aprendizaje más humanizados, eficaces y pertinentes.

En adición, no solo se permite reafirmar la pertinencia del enfoque cualitativo adoptado, sino también revela la urgencia de una mirada más holística e interinstitucional sobre el proceso de práctica profesional. Los hallazgos no deben quedarse en el ámbito académico, sino inspirar acciones coordinadas entre universidades, empresas y actores institucionales para garantizar procesos de formación más integrales. El fortalecimiento de las habilidades emocionales, la creación de espacios de validación profesional y la revisión del acompañamiento que se brinda durante las crisis permitirán formar no solo buenos comunicadores, sino profesionales resilientes y conscientes de su rol transformador en las organizaciones.

En definitiva, la práctica no puede seguir siendo un simple requisito curricular. Debe entenderse como una experiencia formativa profunda, que requiere preparación, guía, evaluación, y sobre todo, reconocimiento. Apostar por una pedagogía de la crisis es apostar por una universidad que forma para la vida, no solo para el trabajo.

## **Conclusiones**

Esta investigación confirma que las prácticas profesionales en comunicación social, particularmente en contextos de crisis organizacionales, representan un desafío formativo multidimensional donde convergen tensiones teórico-prácticas, demandas adaptativas y procesos de construcción identitaria profesional, evidenciando -a través del análisis integrado de marcos conceptuales, testimonios vivenciales y reflexiones críticas- cómo estos escenarios complejos, pese a su exigencia, se configuran como espacios privilegiados para el desarrollo de competencias profesionales integrales en entornos laborales reales.

El estudio reveló que los desafíos personales y profesionales de los practicantes conforman una realidad indivisible, donde lo emocional y lo laboral se entrelazan inevitablemente al enfrentar crisis organizacionales reales que demandan respuestas urgentes bajo presión pública. Las reacciones de angustia, ansiedad e inseguridad emergen

no como fallas individuales sino como respuestas naturales a sistemas formativos que frecuentemente omiten preparar y acompañar adecuadamente a los estudiantes durante esta transición crítica. Este fenómeno encuentra sustento teórico en el modelo de estrés de Lazarus y Folkman (1984), donde la percepción de desequilibrio entre demandas externas y recursos disponibles explica las respuestas desadaptativas observadas en los testimonios, evidenciando cómo los estados emocionales negativos surgen precisamente de esta evaluación cognitiva del contexto profesional exigente.

En segundo lugar, los resultados muestran una clara desconexión entre la formación académica y las exigencias del entorno organizacional. Si bien las universidades imparten fundamentos teóricos sólidos, en la práctica son insuficientes para enfrentar situaciones de crisis. La formación en gestión de crisis sigue siendo parcial, relegada a cursos electivos, sin ejercicios de simulación o metodologías activas. Esto implica que el aprendizaje situacional, clave para la adquisición de competencias reales, ocurre muchas veces sin guía ni contención, lo que puede afectar la confianza, la identidad profesional y el sentido de pertenencia del estudiante.

Por otro lado, la investigación destaca el papel fundamental de las habilidades blandas —comunicación asertiva, liderazgo, empatía, resiliencia— como elementos diferenciadores en el desempeño de los practicantes. Sin embargo, la ausencia de procesos institucionales de acompañamiento emocional en las organizaciones hace que estas habilidades no se fortalezcan adecuadamente. Las entrevistas con psicólogos y coordinadores revelaron que la carga emocional que asumen los estudiantes suele ser invisibilizada o subestimada, lo que los expone a episodios de agotamiento, desconexión emocional o incluso abandono de la práctica.

Uno de los puntos más reveladores del estudio fue la falta de articulación efectiva entre universidad y empresa. La relación se percibe débil, fragmentada, basada en procedimientos administrativos más que en una apuesta pedagógica real. Las empresas, enfocadas en sus objetivos operativos, muchas veces no comprenden ni asumen su rol

formativo. Y las universidades, por su parte, envían a sus estudiantes sin garantizar que el entorno laboral cuente con los medios, tiempos y personas necesarias para guiarlos. Esto genera prácticas con roles poco definidos, tareas descontextualizadas, falta de feedback y ausencia de protocolos claros para actuar en crisis.

El análisis cualitativo permitió profundizar en los sentidos subjetivos que los practicantes atribuyen a su experiencia. La voz del estudiante, usualmente silenciada en los informes académicos, aquí se convierte en fuente principal. Desde la narrativa de “me dejaron solo”, “no me escucharon”, “no sabía qué hacer”, emerge una necesidad urgente de que el proceso de práctica no sea una experiencia de sobrevivencia, sino un momento de aprendizaje transformador. Esta es una llamada de atención para revisar cómo se concibe y se gestiona la práctica desde todos los niveles.

Asimismo, el estudio demuestra que los procesos de acompañamiento institucional son insuficientes. Si bien existen asesores, coordinadores y protocolos, su aplicación no siempre es efectiva ni constante. La relación con el estudiante muchas veces se limita al cumplimiento de un plan de trabajo, sin espacios reales de diálogo reflexivo, contención emocional o formación ética. Esta carencia no solo limita el crecimiento del estudiante, sino que representa una oportunidad perdida para fortalecer los procesos de calidad educativa y vinculación con el entorno.

A pesar de todo lo anterior, los hallazgos también muestran oportunidades. Hay casos en los que el acompañamiento fue cercano, las funciones bien definidas y el estudiante pudo participar en procesos estratégicos, incluso durante crisis. En esos escenarios, los practicantes no solo aprendieron, sino que aportaron soluciones reales, fortalecieron su identidad profesional y desarrollaron habilidades que, difícilmente, habrían adquirido en un aula. Estos casos confirman que cuando hay voluntad, estructura y conciencia del rol formativo, la práctica puede convertirse en un espacio de transformación para todos los involucrados.

Finalmente, esta investigación invita a repensar el sentido de la práctica. No puede seguir siendo vista como un trámite, una obligación o un periodo de prueba. Debe resignificarse como un espacio ético, pedagógico y humano, donde el error sea parte del aprendizaje, donde las crisis no se vivan en soledad, y donde la universidad y la empresa dejen de funcionar como entes aislados. Es necesario construir una pedagogía de la crisis, que forme comunicadores capaces no solo de informar, sino de acompañar, de sostener, de resistir, de comunicar con sentido y con empatía.

En suma, los desafíos que enfrentan los practicantes de comunicación social durante sus prácticas no son solo técnicos, sino profundamente humanos. Y es desde esa humanidad que deben ser abordados, comprendidos y transformados.

## Referencias

Apaza Roldan, M. Á., & Vásquez Valenzuela, M. L. (2021). La salud ocupacional y su impacto en el entorno laboral. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66316/Apaza\\_RMA-Vasquez\\_VML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66316/Apaza_RMA-Vasquez_VML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Buitrago Orjuela, L. Á., Barrera Verdugo, M. A., Chaparro Penagos, C., & Plazas Serrano, L. Y. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. Recuperado de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>

Castagno, M., & Fornasari, M. (2013). Prácticas preprofesionales y construcción de identidad profesional en estudiantes de Psicología Educativa. *Revista Costarricense de Psicología*, 32(2), 207–210. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476748718006>

Cruz Sandoval, J. (2004). La crisis y su influencia en las estrategias de comunicación organizacional. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad.

Félix Verduzco, R. O., García Hernández, C., & Mercado Ibarra, S. M. (2018). Estrés laboral: Conceptualización y revisión. Recuperado de <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/issue/view/619/739>

Hernández Rangel, M. J., Cogco Calderón, M. J., Gómez de la Fuente, A. R., & María del Carmen, M. (2005). Comunicación de crisis ante la precariedad laboral en las organizaciones públicas y privadas. Universidad del Zulia, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/750495376/Libro-Lazarus-y-Folkman>

Lave, J., & Wenger, E. (1991). Situated learning: Legitimate peripheral participation. Cambridge University Press. Recuperado de <http://wendynorris.com/wp-content/uploads/2018/08/Lave-Wenger-1991-Legitimate-Peripheral-Participation.pdf>

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. Recuperado de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c\\_t32-libre.pdf?1390879102](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c_t32-libre.pdf?1390879102)

Meso Ayerdi, K. (2005). El periodismo ciudadano, una nueva alternativa de la profesión periodística. En E. P. Jaramillo S. (Ed.), Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación (Núm. 90). Quito, Ecuador: CIESPAL

Rodríguez Gómez, (2020). *El aporte del profesional en comunicación social a la pastoral universitaria de Uniminuto sede principal*

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.

Universidad Cooperativa de Colombia (2003) Las orientaciones y su relación con los métodos de aprendizaje Repositorio Institucional universidad UCC.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ff750c65-8b12-4e75-b5cc-2547011b05e6/content>