

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA
PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZATIVO DE LAS
ESCUELAS PUBLICAS DE PRE PRIMARIA Y PRIMARIA CASO:
ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA No. 613 MARIO MÉNDEZ
MONTENEGRO UBICADA EN LA ALDEA SANTA LUCIA LOS
OCOTES ZONA 17.**

Presentado al Honorable Consejo Directivo
de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

por

Renata Vanessa de León Amador

Previo a optar el título de
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor

Lic. Julio Moreno

Guatemala, marzo de 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Secretaria

M. A. Claudia Molina

Consejo Directivo Representantes Docentes

M. A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de profesionales Egresados

Lic. Michael González

Representantes Estudiantiles

Pub. José Jonathan Girón

Pub. Aníbal De León

Tribunal Examinador

Lic. Julio Moreno, Presidente

Licda. Silvia de Paniagua, Revisor

Ing. Sergio Gatica, Revisor

M. A. Walter Contreras, Examinador

M.A. Rossana Estrada, Examinador

M. A. Irma Marroquín de Santizo, Suplente



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 13 de mayo de 2011
Dictamen aprobación 46-11
Comisión de Tesis

Estudiante

Renata Vanessa de León Amador

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante de León:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.3 del punto 1 del acta 06-2011 de sesión celebrada el 13 de mayo de 2011 que literalmente dice:

1.3 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Renata Vanessa de León Amador, carné 200417004, el proyecto de tesis ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA "MARIO MÉNDEZ MONTENEGRO" UBICADA EN LA ALDEA SANTA LUCIA LOS OCOTES, ZONA 17. B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciado Julio Moreno.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

..."se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación." (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 18 de julio de 2011
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 38-2011

Estudiante
Renata Vanessa De León Amador
Carné **200417004**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **De León:**

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al **COMITÉ REVISOR DE TESIS** para revisar y dictaminar sobre su tesis: **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA "MARIO MÉNDEZ MONTENEGRO" UBICADA EN LA ALDEA SANTA LUCÍA LOS OCOTES, ZONA 17**

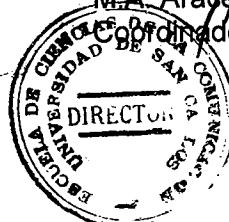
Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

- Lic. Julio Moreno, presidente(a).
- Licda. Sylvia de Paniagua, revisor(a).
- Ing. Sergio Gatica, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

M.A. Gustavo Bracamonte Cerón
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto fotocopia del informe final de tesis y boleta de evaluación respectiva.
Larissa Melgar
archivo.
AM/GB/Eunice S.

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt



Autorización informe final de tesis por terna revisora



Guatemala, 31 de Agosto de 2011

M.A.
Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

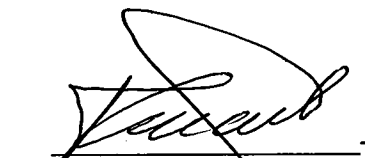
Distinguida M.A. Mérida:

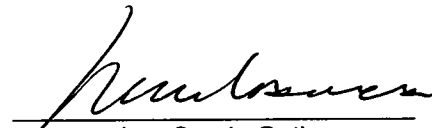
Atentamente informamos a usted que el estudiante **Renata Vanessa de León Amador**, carné 200417004, realizó las correcciones recomendadas a su TESIS, cuyo título final es:

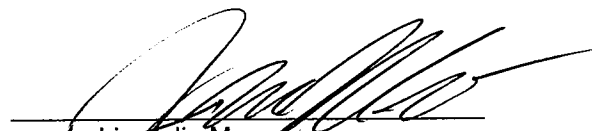
PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZATIVO DE LAS ESCUELAS PUBLICAS DE PRE PRIMARIA Y PRIMARIA CASO: ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA No. 613 MARIO MÉNDEZ MONTENEGRO UBICADA EN LA ALDEA SANTA LUCIA LOS OCOTES ZONA 17.

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Licda. Silvia de Paniagua
Miembro comité revisor


Ing. Sergio Gatica
Miembro comité revisor


Lic. Julio Moreno
Presidente comité revisor



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 26 de enero de 2012
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 13-2012

Estudiante

Renata Vanessa de León Amador

Carné **200417004**

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **de León:**

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZATIVO DE LAS ESCUELAS PÚBLICAS DE PRE-PRIMARIA Y PRIMARIA CASO: ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA No. 613 MARIO MÉNDEZ MONTENEGRO UBICADA EN LA ALDEA SANTA LUCÍA LOS OCOTES, ZONA 17, siendo ellos:

Lic. Julio Moreno, presidente(a)
Licda. Sylvia de Paniagua, revisor(a).
Ing. Sergio Gatica, revisor(a)
M.A. Walter Contreras, examinador(a).
M.A. Rossana Estrada, examinador(a).
M.A. Irma Marroquín de Santizo, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

M.A. Gustavo A. Bracamonte C.
Director ECC

Copia: Larissa
Archivo
AM/Eunice S.



M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 06 de marzo de 2012
Orden de Impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 08-2012

Estudiante
Renata Vanesa de León Amador
Carné **200417004**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante de León:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título **PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZATIVO DE LAS ESCUELAS PÚBLICAS DE PRE-PRIMARIA Y PRIMARIA CASO: ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA No. 613 MARIO MÉNDEZ MONTENEGRO UBICADA EN LA ALDEA SANTA LUCÍA LOS OCOTÉS, ZONA 17**, se emite la orden de impresión

Apreciaremos que diez ejemplares impresos sean entregados en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º nivel del Edificio M-2. Seis ejemplares y dos cd's en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y dos ejemplares y un cd en formato PDF en la Biblioteca central de esta universidad.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado(a) de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



DEDICATORIA

A DIOS

A quien debo agradecer y dar gracias por lo que soy, por lo que tengo y por mis logros alcanzados. Sin el nada seria posible.

A MIS PADRES

Víctor Manuel y Marta Silvia por su apoyo incondicional, por sus incontables esfuerzos para ayudarme a seguir delante de una u otra manera, agradecimiento infinito. Gracias por contar con ustedes.

A MI ESPOSO

Lic. Marvin López por ser una persona especial e incondicional, por poder contar con el en todo momento y circunstancia, por ser parte importante en mi vida.

A MIS HIJOS

A Vida Amada por ser la estrella palpitante en el cielo que siempre ilumina mi noche. A Brandon y Geovany les dedico esta meta alcanzada que sirva de ejemplo de lucha, superación y éxito y que todo lo que quieran alcanzar lo pueden lograr. Los quiero mucho.

A MIS HERMANOS

Por su apoyo en especial a Renato que sabe que siempre e querido lo mejor para el espero que alcance el éxito que el merece.

A MIS AMIGOS

Por su apoyo y amistad en todo momento, en especial a Guísela por ser una amiga incondicional. A mi grupo universitario por compartir gratos momentos con nuestras familias.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser el lugar que me dio la oportunidad de prepararme profesionalmente.

ÍNDICE

Resumen	
Introducción	
CAPITULO I	1
1.MARCO CONCEPTUAL	1
1.1 Titulo del tema	1
1.2 Antecedente	1
1.3 Justificación	2
1.4 Planteamiento del problema	3
1.5 Alcance y límites del tema	3
CAPITULO II	5
2.MARCO TEORICO	5
2.1 Comunicación	5
2.2 Comunicación organizativa	6
2.2.1 Comunicación formal	6
2.2.2 Comunicación informal	7
2.3 Comunicación interna	7
2.3.1 Objetivos de la comunicación interna	8
2.3.2 Funciones de la comunicación interna	9
2.3.3 Públicos	10
2.4 Estrategia	10
2.4.1 Estrategia de comunicación	10
2.5 Clima organizativo	11
2.6 Escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro	11
2.6.1 Estructura organizativa de la escuela	12
2.6.2 Misión	14
2.6.3 Visión	14
CAPITULO III	15
3. MARCO METODOLOGICO	15
3.1 Método y tipo de investigación	15
3.2 Objetivos	15

3.2.1 Objetivo general	15
3.2.2 Objetivos específicos	15
3.3 Técnicas	16
3.4 Instrumentos	16
3.5 Población y muestra	16
3.6 Procedimiento	16
CAPITULO IV	
4. ANALISIS DE RESULTADOS	17
4.1 Análisis del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)	17
4.2 Análisis del árbol del problema	19
4.3 Metodología	21
4.3.1 Enfoque	21
4.3.2 Diseño	21
4.3.3 Sujetos	21
4.3.4 Elaboración de la encuesta	21
CAPITULO V	22
5. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA	22
5.1 Planteamiento de la estrategia de comunicación interna	22
5.2 Propósito de la estrategia	22
5.3 Plataforma estrategia de comunicación interna	23
5.4 Desarrollo estratégico	27
5.4.1 Plan de comunicación interna	27
5.4.1.1 Medios impresos	27
5.4.1.2 Diseño de cartelera	27
5.4.1.3 Cartas personalizadas en fechas especiales	28
5.4.2 Medios presenciales	29
5.4.2.1 Integración cultural/Cursos/Talleres/Conferencias	29
5.5 Estrategia de entrenamiento, capacitación y actualización	29
5.6 Eventos de integración	30
5.6.1 Reuniones	31
5.7 Buzón de sugerencias	32
5.8 Monitoreo, medición y revisión continua	32

5.9 Cronograma de actividades	33
5.10 Presupuesto	34
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Anexos	37
Bibliografía	49

Resumen

Titulo	Propuesta de estrategia de comunicación interna para fortalecer el clima organizativo de las escuelas públicas de pre primaria y primaria caso: Escuela Oficial Rural Mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro ubicada en la Aldea Santa Lucia los Ocotes, zona 17.
Autor	Renata Vanessa de León Amador
Universidad	San Carlos de Guatemala
Unidad Académica	Escuela de Ciencias de la Comunicación
Problema Investigado	“¿Qué estrategia de Comunicación Interna puede aplicarse para fortalecer el clima organizativo de las escuelas publicas de pre- primaria y primaria caso: Escuela Oficial Rural Mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro ubicada en la aldea santa lucia los ocotes, zona 17?”
Instrumentos utilizados	Fichas bibliográficas y cuestionario

Procedimiento para obtener datos e información

Se realizó una investigación bibliográfica y documental en las bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y Flavio Herrera, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la misma Universidad. Además se encuestó a todos los trabajadores de la escuela Mario Méndez Montenegro.

Resultados y conclusiones

Los datos obtenidos en el presente trabajo de investigación determinan que la comunicación debe mejorar, para lo cual se propone una estrategia de comunicación, ya que hay aspectos deficientes en la organización interna.

Introducción

La comunicación interna, como una actividad permanente, cada vez adquiere mayor dentro de las organizaciones. La razón es que la efectividad de una organización depende, en buena parte, de una comunicación eficaz y motivadora, tanto en el ámbito interno como en el externo, de tal manera que mientras mejores sea la relación comunicación, entre los públicos interno y externo de una organización, se podrá trabajar con mayor satisfacción, lo cual incidirá en el aumento de la productividad del trabajador. La identidad e imagen de una organización, son básicas para proyectarla de forma eficaz, dependen fundamentalmente de la comunicación.

En la presente investigación el objeto de estudio es el clima organizativo de la escuela No. 613 Mario Méndez Montenegro ubicada en la Aldea Santa Lucia Los Ocotes, zona 17, ciudad de Guatemala. El informe de investigación cumple como lo que indica el normativo de tesis vigente en la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

En el marco conceptual se anotan los antecedentes, la importancia de la investigación por medio de la justificación, el planteamiento del problema y se establecen los alcances y límites del tema investigado.

En el marco teórico se describen los temas que apoyan el trabajo de tesis, Comunicación, Comunicación organizativa, Comunicación formal, Comunicación informal, Comunicación interna, Objetivos de la comunicación interna, Funciones de la comunicación interna, Públicos, Estrategia, Estrategia de comunicación, Clima organizativo. Así también se incluyen generalidades de la EORM No. 613 Mario Méndez Montenegro, su Estructura organizativa, Misión y Visión.

En el marco metodológico se especifica el Tipo de investigación, los Objetivos, las Técnicas, universo y muestra del estudio. En el capítulo IV se presenta el diagnóstico obtenido aplicado por medio del método FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y Árbol del problema realizando, un análisis general de la organización.

Después de haber realizado el análisis de cada elemento en el capítulo V se realiza el planteamiento de la estrategia de comunicación Interna y finalmente conclusiones, recomendaciones, anexos y bibliografía.

CAPÍTULO 1

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 Título del tema

“Propuesta de Estrategia de comunicación interna para fortalecer el clima organizativo de las escuelas publicas de pre primaria y primaria. Caso: Escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro ubicada en la Aldea Santa Lucia los Ocotes, zona 17”.

1.2 Antecedentes

La comunicación es una actividad que implica personas y grupos humanos la cual lleva al desarrollo de una sociedad. Si en un centro educativo se emplea una efectiva relación, entre director, maestros y personal de servicio, se desarrolla una mejor relación efectiva.

El ambiente laboral de una organización, en el caso de la escuela “Mario Méndez Montenegro”. Es de suma importancia ya que ello conlleva al buen funcionamiento de la institución. El proceso de socialización que se da dentro de una organización inicia con la comunicación y así garantizar un mejor desempeño laboral.

Carlos Fernández Collado, destaca la importancia que las organizaciones deben darle a las comunicaciones, dado que un estudio realizado en diversas empresas y tomado de Peter Drucker, reflejó que el 66% de los problemas que se presentan en las mismas se deben a inconvenientes de comunicación, producido muchas veces en los elementos integrantes del proceso comunicador como lo son los canales de comunicación.

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala a la fecha existen varios trabajos de tesis relacionados con comunicación interna. Es preciso destacar que ninguno relacionado con comunicación interna de una escuela pública como el presente trabajo de investigación, mismo que puede servir como guía para todos los demás establecimientos educativos.

El trabajo de tesis titulado “La Comunicación organizacional interna en una empresa de servicio aduanero en la ciudad de Guatemala”, realizado por Royson Hernández (2009), se destaca la importancia de una buena comunicación organizativa tanto a nivel interno, como externo, que puede llegar alcanzar mejor apoyo de sus trabajadores, de la misma manera comprender y entender las necesidades del consumidor del servicio interno y externo.

Silvia Hurtarte (2006), en su trabajo de tesis “Diagnóstico de la comunicación interna de una entidad financiera”, establece la importancia de una buena administración y una eficaz comunicación interna con sus trabajadores y lograr que el empleado se integre en forma absoluta con los objetivos de la entidad por medio del diagnostico realizado.

En la tesis de Wagner Mayer titulada “Comunicación Interna y rendimiento laboral de los merchandisers” establece la importancia de la comunicación organizativa interna y se busca su relación con el factor rendimiento laboral; partiendo del supuesto que el medio utilizado en la comunicación organizativa interna incide en la productividad de un grupo de empleados.

1.3 Justificación

De la revisión de los trabajos mencionados anteriormente en los antecedentes se deduce que la comunicación es el soporte de toda relación social y de toda cultura y sin ella no puede haber cultura compartida.

La comunicación social coopera en la determinación de las actitudes de los perceptores en dos formas: el ser humano tan pronto se vuelve receptor de la comunicación se dirige hacia el mensaje; para esta orientación requiere de una cierta cantidad de tiempo que modifica la estructura de sus horas de ocio, también por medio del mensaje y por su contenido, pueden activarse en el perceptor determinados modos de comportamiento. Esto nos lleva a ver al sistema de comunicación en la organización como vector de su cultura, que forma parte de la comunicación interna de toda institución.

La comunicación Interna de una organización se refleja en el personal y el servicio que se les da a los usuarios de la misma. Por tal razón, se considera importante la realización de un diagnóstico que permita establecer una estrategia de comunicación interna en la escuela de pre-primaria y primaria No. 613 Mario Méndez Montenegro, y de esta manera fortalecer el clima laboral de la institución.

1.4 Planteamiento del problema

La Comunicación Interna posee una función fundamental en el área laboral. Para que funcione una institución sus integrantes deben tener una buena comunicación en pro de las personas para los cuales se está trabajando.

La comunicación es el soporte de toda relación social. De allí emana el planteamiento de: “¿Que estrategia de Comunicación Interna puede aplicarse para fortalecer el clima organizativo de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro, ubicada en la aldea Santa Lucia los Ocotes, zona 17?”

1.5 Alcance y límites del tema

Objeto de estudio

La Comunicación Interna y clima organizativo entre personal docente, administrativo y de servicio de la EORM (Escuela Oficial Rural Mixta) No. 613 Mario Méndez Montenegro ubicada en la aldea Santa Lucia Los Ocotes, zona 17.

Ámbito geográfico

La investigación se realizó al director, docentes y personal de servicio de la EORM No. 613 Mario Méndez Montenegro en la zona 17 Aldea Santa Lucia Los Ocotes departamento de Guatemala.

Ámbito institucional

La institución donde se llevó a cabo la investigación es la “EORM No. 613 Mario Méndez Montenegro”, ubicada en la aldea Santa Lucia Los Ocotes, zona 17 del departamento de Guatemala.

Ámbito poblacional

El personal docente, administrativo y de servicio de la EORM No. 613 Mario Méndez Montenegro. Siendo un total de 20 trabajadores de la organización distribuidos en 3 hombres y 17 mujeres.

Ámbito temporal

El estudio se efectuó durante los meses de febrero a junio del año 2011.

Límites

El estudio de este trabajo se llevó a cabo solamente a los trabajadores de la EORM No. 613 Mario Méndez Montenegro en la aldea Santa Lucía Los Ocotes, zona 17.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

Con el propósito de desarrollar de mejor manera el trabajo de investigación es necesario enfatizar en diversas teorías y técnicas que explican y amplían conocimientos de una estrategia de comunicación interna y así fortalecer el clima organizativo entre personal docente, administrativo y de servicio de la escuela.

2.1 Comunicación

“El acto comunicativo empieza con la vida misma y asume formas diversas y complejas: desde la comunicación celular y vegetal, pasando por la comunicación animal, hasta los sofisticados medios masivos de comunicación humana”. (González Alonso 1990: p.11). El término comunicación tiene múltiples afinidades relacionadas tanto con el lenguaje como con la imagen mental que necesariamente representa y con la información, necesidad primordial en el ser humano. El ser humano ha sentido la necesidad de comunicarse desde épocas primitivas, esto para transmitir pensamientos, sentimientos, conocimientos y deseos.

Según el diccionario de la Comunicación (1988: p.161). “La comunicación es la ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y de este a aquel, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenidos”.

Niklas Luhman citado por Fernández Collado (2002: p.115) postula que los sistemas sociales, interacciones, organizaciones y sociedad están hechos de comunicaciones y más específicamente, son sistemas auto poéticos de comunicaciones. Esto significa que el elemento nuclear de cualquier fenómeno social es la comunicación y no la acción.

En resumen, la comunicación no es más que el eje fundamental del desarrollo humano, es la herramienta con la que el hombre se ha abierto brecha en este mundo. La comunicación es la actividad diaria de todo ser humano que cumple con una serie de procesos de interacción, información, ideas, emociones que se transmiten de una persona a otra.

2.2 Comunicación organizativa

La comunicación organizativa se entiende, según Fernández Collado (2002: p.7) como:

Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

Todo lo que hace la organización, implica comunicación, la comunicación organizativa es el proceso por el cual los miembros de una organización recolectan información relevante acerca de dicha organización y los cambios que ocurren dentro de ella. La comunicación entre empleados y empleadores, más el conocimiento de las capacidades, son clave para potenciar la actividad laboral y generar un ambiente de trabajo positivo.

La buena comunicación tiene mucha importancia para la eficacia de cualquier organización o grupo. De hecho, la fuente de conflictos interpersonales que se menciona con mayor frecuencia es la comunicación inexacta. Se considera que la persona del tiempo que pasa despierta, dedica casi un 70% por ciento a comunicarse (escribir, leer, hablar, escuchar), es lógico pensar que la ausencia de una comunicación efectiva es una de las fuerzas que mas inhibe el buen rendimiento de un grupo.

La comunicación debe incluir tanto transmisión como comprensión del significado. Aunque una idea sea estupenda, resultará inútil mientras no se transmita y los demás no la comprendan.

2.2.1 Comunicación formal

Se entiende como comunicación formal la que viene planeada y propuesta por la dirección en términos de contribuir racionalmente a la eficacia racional de la organización. (Lucas, y otros 1999: p.108)

En las empresas los canales formales de comunicación interna sirven para promover el desarrollo de las tareas productivas, su coordinación y cumplimiento. El contenido de la comunicación formal está relacionado con aspectos institucionales. En general,

se utiliza la escritura como medio (comunicados, memorandos). La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades establecidas.

2.2.2 Comunicación informal

Esta comunicación es espontánea ya que se da en relaciones tanto psicológicas como sociales, se da en forma de conversaciones informales, comentarios, rumores o anécdotas de las personas. (Lucas, y otros 1999: p.112).

Fernández Collado (2002: p.35), considera que la comunicación informal puede beneficiar o perjudicar a las organizaciones, según como se emplee.

De forma positiva: ayuda a la cohesión del grupo y a dar retroinformación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado. De forma negativa: el rumor o chisme, es un distorsionador de la productividad y no ayuda, solo demora y perjudica a las personas y a la organización.

Además, los canales informales diseminan la información rápidamente porque transportan con frecuencia mensajes que pueden calificarse de interesantes, actuales y sobresalientes. Los miembros de la organización están motivados más por la curiosidad que por la necesidad cuando se comunican por medios informales. Esta comunicación contiene aspectos institucionales, pero utiliza canales no oficiales. Es más veloz que la formal surge de la interacción social entre los miembros de la organización y del desarrollo del afecto o amistad entre personas.

La comunicación informal surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.

2.3 Comunicación interna

Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Fernández Collado 2002: p.12)

Comunicación Interna es el estudio de procesos y sub procesos por medio de los cuales los miembros de la organización cumplen las tareas encomendadas de acuerdo con los objetivos propuestos para el grupo, ya que las personas necesitan coordinar sus actividades para alcanzar los propios objetivos personales, y en último para conseguir sobrevivir y prosperar. (Lucas y otros 1999: p.103).

En una organización donde se da una buena comunicación interna, la relación que se da entre los miembros del grupo de trabajadores establece compromisos, delegaciones y se le encuentra sentido a ser parte de la institución, siendo un trabajador eficiente. De aquí la importancia de tener dentro de su estructura organizativa un sistema de comunicación e información eficaz.

2.3.1 Objetivos de la comunicación interna

- La implicación del personal
- La armonía de las acciones de la empresa
- El cambio de actitudes
- La mejora de la productividad

Cuando se habla de la implicación del personal como uno de los objetivos de la Comunicación Interna, se refiere a una situación en la que el personal de la organización se encuentra motivado, con un sentimiento de pertenencia a ésta, fruto no sólo de sus condiciones de trabajo en sentido monetario, horario, entre otros, sino de su información con respecto a lo que se realiza en su trabajo.

Respecto a la armonía de las acciones de la empresa, hay que hacer circular la información con el personal para que fluyan los planes de acción de la empresa de manera que sean coherentes y acordes con los objetivos estratégicos.

El cambio de actitudes se refiera a la información como motor de cambio de las organizaciones. En este sentido, la Comunicación Interna cumple un objetivo similar al de la formación, y que no es otro que adaptar la organización a los cambios.

Por esta cuestión y por la motivación e implicación de los empleados, entre otros factores, se ha considerado muy estrecha la relación entre la Comunicación Interna y los Recursos Humanos.

En la mejora de la productividad, la comunicación interna puede resultar fundamental desde dos puntos de vista: Por un lado, desde la emisión por parte de la dirección y los departamentos pertinentes de la información necesaria para el desarrollo de las funciones de los trabajadores (instrucciones para los empleados, normas de la organización); y, por otro, sensibilizando al personal respecto a los objetivos de rentabilidad de la organización.

2.3.2 Funciones de la comunicación interna

En cualquier organización, la comunicación interna tiene cuatro funciones centrales las cuales se aplican a nuestro tema de investigación, ya que en las organizaciones educativas de nivel pre-primario y primario del sector público como un grupo social determinado manejan las funciones que a continuación se describen:

1. Controlar: La comunicación controla la conducta de los miembros de varias maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que deben seguir los empleados. Por ejemplo la comunicación desempeña una función de control cuando se pide a los empleados que primero comuniquen las quejas laborales a su jefe inmediato, que se limiten a la descripción de sus puestos o que cumplan con las políticas de la empresa.

2. Motivar: La comunicación alienta la motivación porque no sólo le aclara a los empleados qué deben hacer, cómo lo están haciendo y qué pueden hacer para mejorar un rendimiento deficiente, sino que fomenta su participación y promueve su identificación con la organización, ya que lo hace sentir parte de la misma y lo puede incentivar a una dinámica proactiva.

3. Expresar emociones: La comunicación que ocurre en el grupo es un mecanismo fundamental que permite a sus miembros manifestar sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. La comunicación se convierte en una puerta de expresión emocional de sentimientos y de realización de las necesidades sociales.

4. Informar: Mediante la transmisión de los datos para identificar y evaluar las posibles opciones, proporciona la información que necesitan las personas y los grupos para tomar decisiones. (Fernández Collado 2002: p.3)

2.3.3 Públicos

Según Muriel y Rota (1980: p.49), “Público, en su acepción más general, implica un conjunto de individuos unidos entre sí temporal o permanentemente, en función de un interés común”

Público Interno: este consta de colaboradores que ya están conectados con una organización que se comunica normalmente en la rutina ordinaria de trabajo. El vínculo que se establece entre la institución y el público interno tiene alto grado de dependencia mutua, la institución requiere de sus componentes individuales para el logro de sus objetivos y para la supervivencia del sistema. Por otro lado los miembros del sistema tienen que satisfacer sus necesidades, tanto materiales como las de autorrealización.

El vínculo que se establece entre la institución y estos públicos es muy fuerte ya que el grado de dependencia mutua que se da entre ellos y la institución es muy alto. Esta dependencia proviene del hecho de que la institución requiere de sus componentes individuales para el logro de sus objetivos y en última instancia para su supervivencia como sistema. (Muriel y Rota 1980: p.269)

2.4 Estrategia

Según Pérez (2008: p.140), el enfoque anticipativo de la estrategia se traduce en la organización moderna por la definición de una misión y unos objetivos a largo plazo y la formulación de cómo alcanzarlos. Una estrategia es una serie de acciones que determinamos para lograr un objetivo.

2.4.1 Estrategia de comunicación

Según Massoni (2007: p.189), la estrategia de comunicación es un dispositivo de inteligibilidad de las racionalidades dominantes en la situación a la vez puesta en juego, a partir del diagnóstico de las mediciones presentes en cada caso de una operación de especificación de la intencionalidades de la intervención el espacio sociocultural en el que se está trabajando.

Entonces se dice que una estrategia de comunicación es un conjunto de acciones de comunicación, en la que define quien es la empresa, que ofrece, enuncia los valores de la empresa y destaca sus cualidades, también marca el camino que debemos

seguir para fortalecer el clima, cultura, identidad e imagen organizativa a través de varios instrumentos o canales que se plantean a partir de un diagnóstico.

Cuando se habla de estrategia se está hablando necesariamente de futuro, y cuando se habla de comunicación se está hablando de personas, las cuales integran sus conocimientos y sus comportamientos. La interrelación entre ambas estrategia y comunicación constituye, sin duda, la acción humana permanente. (Pérez. 2008: p.17)

2.5 Clima organizativo

El clima organizativo se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo según son percibidas por quienes laboran en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizativo ya que este puede impactar significativamente los resultados. El clima organizativo puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

2.6 Escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro

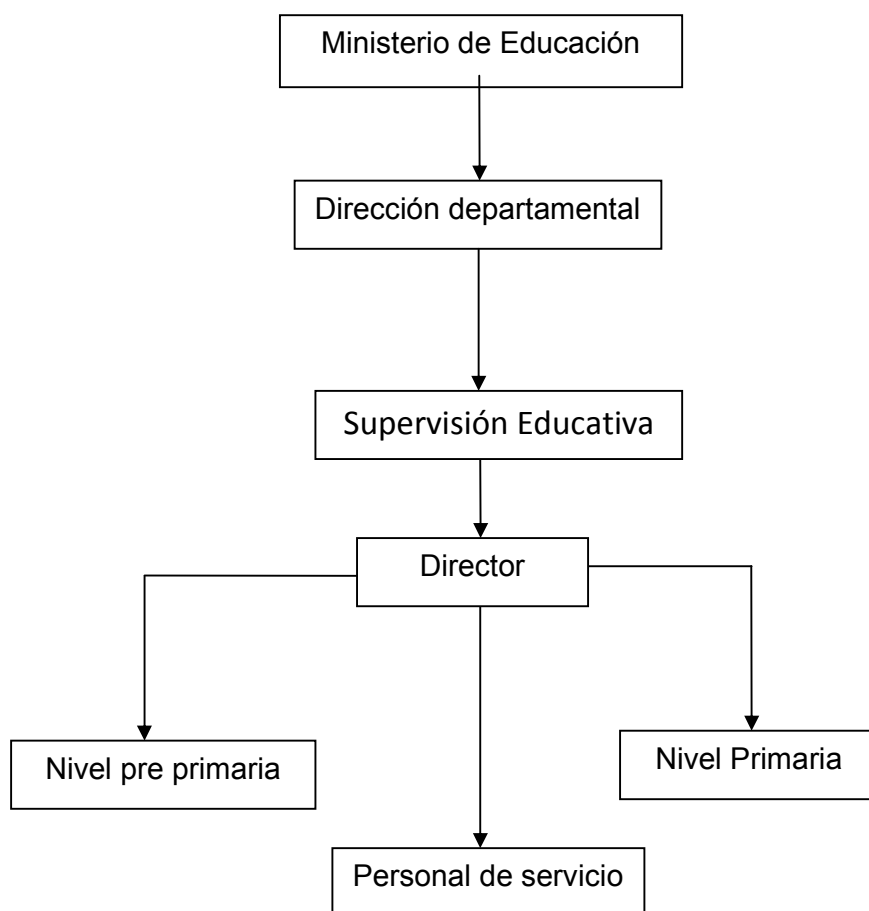
En el año de 1,930 se fundó la escuela oficial rural mixta No.613 Mario Méndez Montenegro, en la aldea Santa Lucia Los Ocotes ubicada en la zona 17 ciudad de Guatemala. Desde su fundación solo para alumnos varones, conforme creció la población estudiantil, se vio en la necesidad de formar dos secciones por grado y aceptar a niñas. De esta manera la escuela se convierte en escuela mixta de primaria. Más adelante se fue implementando la educación preprimaria. Así pues, hubo necesidad de mejorar las instalaciones y construir las de acuerdo a su población estudiantil.

La escuela cubre las necesidades básicas de los alumnos. Por medio del subsidio que dio el Ministerio de Educación en este año, ya que la educación quedó de forma gratuita, en la cual los padres de familia no pagan inscripción, mensualidad y útiles escolares. El área de preprimaria sale favorecida con el uniforme escolar que este año se implementó por parte del Gobierno de la República; así mismo los alumnos de toda la escuela de párvulos a sexto primaria recibieron uniforme de física.

La escuela es de nivel preprimaria y primaria. En preprimaria se cuenta con una sección de párvulos con alumnos de cinco años y tres secciones de preparatoria con alumnos de seis años. Primaria cuenta con tres secciones de primer y segundo grado, tercero, cuarto, quinto y sexto grado cuenta con dos secciones cada uno.

2.6.1 Estructura organizativa de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro

Esta cuenta con una directora general, tanto de nivel pre primaria como de nivel primara, un conserje, cuatro maestras de preprimaria y catorce maestros de primaria. La estructura que se presenta incluye el Ministerio de Educación de la República de Guatemala donde emanan las directrices a Dirección Departamental. Esta a su vez a Supervisión Educativa, la encargada de informar a la dirección de cada una de las escuelas del sector. Pero lo que interesa es dirección de la escuela donde inicia lo organización interna.



A todos los trabajadores se les hace parte de una comisión o delegación de funciones en las que se encuentran:

- Comisión de finanzas
- Comisión de higiene y ornato
- Comisión de evaluación
- Comisión de refacción
- Cultura y deportes
- Junta escolar

Comisión de finanzas: es la encargada de administrar los fondos que se manejan en la escuela y velar que lleguen a su destino dando el uso necesario para los alumnos. Los fondos utilizados son recaudados por medio de actividades internas tanto con maestros como con alumnos.

Comisión de higiene y ornato: se encarga de mantener ornamentada la escuela, ver la limpieza de la misma y reciclar la basura que se genera dentro y fuera de la escuela. En el presente año se han hecho actividades de reciclaje de papel y plástico. De esta manera se hace conciencia en el alumno del cuidado del medio ambiente.

Comisión de evaluación: Revisa la planificación anual y bimestral de cada maestro de grado. También se encarga de revisar los exámenes de bimestre y hacer las observaciones necesarias. Verificando que se cumpla con el contenido didáctico que manda el CNB (Currículo Nacional Base) de cada grado.

Comisión de refacción: es la encargada de almacenar y distribuir la refacción de acuerdo a el número de alumnos, la comisión hace un listado de alimentos necesarios para la refacción tomando en cuenta el desembolso que se obtenga dependerá las raciones de refacción que corresponde a cada alumno y por cuanto tiempo, cada vez que hay desembolso para refacción por parte del Ministerio de Educación.

Cultura y deportes: planifica y delega actividades a realizarse durante el año ya sea deportivas o culturales donde participan maestros y alumnos. Tomando en cuenta todas las fechas importantes del año.

Junta escolar: se encarga de realizar las estadísticas de los alumnos y presentarlas ante junta escolar del sector, para poder recibir los fondos que el Gobierno asigne a la escuela. También se encarga de hacer las compras necesarias que ameriten gasto asignado, tales como los alimentos que se le proporcionan a los alumnos, reparaciones para la escuela, proyectos nuevos y problemas que se tengan que resolver de mobiliario y equipo.

2.6.2 Misión

La escuela Mario Méndez Montenegro es una institución dedicada a la educación primaria y preprimaria con la seguridad de llegar a más niños dentro de la comunidad de la aldea. Se a comprometido a formar alumnos de amplio conocimiento con una buena calidad educativa adquiriendo los conocimientos necesarios sin ánimo de lucro formando para el mañana un mejor futuro para cada uno de ellos.

2.6.3 Visión

Ser una escuela plenamente actualizada y comprometida, creando hábitos de estudio en el alumno motivándolo a terminar su nivel primario, marcando el ritmo del proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Método y tipo de investigación

Por su naturaleza se aplicó la investigación de campo y el método deductivo, lo que permitió una secuencia lógica para el desarrollo del trabajo de investigación. A partir de este estudio fue posible elaborar un modelo de comunicación interna adecuado a las necesidades de la escuela.

3.2 Objetivos

3.2.1 General

Determinar la comunicación organizativa interna actual de la EORM (Escuela Oficial Rural Mixta) No. 613 Mario Méndez Montenegro, a través de un diagnóstico y proponer una estrategia eficaz y eficiente para fortalecer el clima organizativo de la misma.

3.2.2 Específicos

- Evaluar la Comunicación Interna que actualmente se da en la escuela oficial rural mixta Mario Méndez Montenegro.
- Detallar los canales de comunicación interna que utiliza la escuela a través del diagnóstico comunicacional.
- Mejorar e implementar las herramientas necesarias para una comunicación organizativa eficaz y eficiente.
- Proponer una estrategia de comunicación interna teniendo en cuenta los resultados obtenidos del objeto de investigación.
- Crear canales de comunicación interna formal a través de la estrategia, con el fin de incrementar los niveles de productividad a través de la información y comunicación eficaz entre los miembros de la organización.

3.3 Técnicas

Se utilizó:

1. Recopilación bibliográfica de la investigación. En el contenido no aparece toda la bibliografía pero si fueron consultados para la investigación.
2. Recolección y ordenamiento de la información
3. Interpretación y observación.
4. La encuesta es lo que llevó a tener contacto directo con las personas que formaron parte del estudio.

3.4 Instrumentos

Para esta investigación se elaboraron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas y de resumen, la encuesta, observación y la entrevista.

Para el diagnóstico general se diseñó una encuesta, la cual arrojó datos sobre las fallas en los flujos de información, relacionadas con carencia de medios, mal manejo de los mismos, la falta de respuesta de los destinatarios. En esta tercera fase se aplicó la encuesta a una muestra total de 19 personas, equivalente al 100% de la población que conforma la EORM Mario Méndez Montenegro, y entrevista a la directora del plantel.

3.5 Población y muestra

El Universo total de la investigación fue todo el personal docente, administrativo y de servicio, integrado por 3 hombres y 17 mujeres profesionales comprendidos entre los 21 y 42 años de edad, residentes del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala. Todos trabajadores de la EORM Mario Méndez Montenegro ubicada en la Aldea Santa Lucia Los Ocotes, zona 17.

3.6 Procedimiento

Encuesta a personal docente y de servicio que labora en la escuela.

Se aplicó análisis e interpretación de datos obtenidos de los resultados de la encuesta que se realizo a cada uno de los trabajadores.

CAPÍTULO IV

4. ANALISIS DE RESULTADOS

Este capítulo tiene como objetivo explicar los resultados obtenidos en la investigación de campo realizada a los veinte trabajadores de la organización. En la encuesta se evaluó, los datos demográficos de la población, la opinión de los empleados respecto de la organización, comunicación organizativa, comunicación interna y actitud ante el trabajo.

Para este trabajo se realizaron dos tipos de análisis: el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y Árbol del problema lo cual permitió información importante para determinar la organización interna de la escuela Mario Méndez Montenegro.

4.1 Análisis del FODA

A continuación se describen los principales aspectos de comunicación que se pudieron identificar, en los instrumentos de trabajo que se realizó a los grupos facilitadores de información, los trabajadores. Las Fortalezas y las Debilidades corresponden a las identificadas en la encuesta efectuada a los trabajadores de la organización.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El director toma decisiones administrativas para el funcionamiento inmediato, respetando los niveles de decisión de cada uno de los trabajadores. ▪ Se resuelven las dudas de los trabajadores. ▪ El personal se siente muy a gusto en su lugar de trabajo. ▪ La institución cuenta con recurso humano capaz, orientado al servicio, con dedicación al trabajo y dispuesto a brindar su mejor esfuerzo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los aspectos que los trabajadores consideran importantes para comunicarse abiertamente en la institución son; buena dirección y programación de actividades. ▪ Los trabajadores se sienten conformes y les gusta lo que hacen. ▪ El director de la escuela es percibido como una persona receptiva y positiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inexistencia de una comunicación eficaz en la organización. ▪ Hacen falta canales de comunicación formales. No se informa de las actividades a realizar de manera formal. ▪ Poca organización al formar comisiones de trabajo. ▪ Falta de una comunicación dinámica y abierta dentro de la organización. ▪ Inexistencia de un calendario de las actividades del ciclo escolar. ▪ Falta de comunicación interpersonal entre los miembros de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divisionismo entre el grupo de trabajo, falta de valores, mala interpretación de los mensajes que se transmiten. ▪ Falta de compañerismo y la preferencia de dirección hacia algunos trabajadores. ▪ Inexistencia de una planificación adecuada y seguimiento de la misma para todas las actividades a realizar dentro de la escuela. ▪ Poco interés del personal docente con respecto a la comunicación dentro de la Organización

4.2 Análisis del árbol del problema

Descripción de los principales problemas de la comunicación interna (Técnica del árbol del problema)

El árbol del problema es una herramienta de la gestión empresarial la cual es usada por los administradores de un negocio para solucionar todos los problemas que se pueden presentar en una organización. El objetivo principal del árbol del problema es la formulación de estos y el buscarle la solución sin que esto produzca secuelas negativas.

1. Falta de comunicación interpersonal entre los miembros de la organización.
2. Inexistencia de una comunicación eficaz entre el director de la organización y los miembros de la organización.
3. La motivación de los empleados de la escuela es escasa.

1. Falta de comunicación interpersonal de los miembros de la organización.

Cusas:

- No existen capacitaciones de trabajo en equipo y conflicto grupal.
- No hay compañerismo entre los miembros de la organización debido a que en algunas personas existe apatía e individualismo.

Efectos:

- Conflictos laborales entre los trabajadores de la organización.
- Retrasos en todas las actividades de la organización.
- Envidias y chismes entre todo el personal según el estudio realizado.

2. Inexistencia de una comunicación eficaz entre el jefe de la organización y los miembros de la organización.

Causas:

- No hay compromiso entre el nivel jerárquico alto para establecer las mejores formas de comunicación y sus trabajadores, dejando ver aislamiento de los mismos.
- No están establecidos los medios por los cuales se debe comunicar el jefe al resto de la organización (memorando, cartelera de información, reuniones semanales de trabajo).

Efectos:

- No hay conocimiento de las actividades de la organización en el nivel docente. Generando descontento de algunos trabajadores, según el estudio realizado.
- No se conocen las decisiones que se toman en la organización debido a la poca comunicación que se da entre el personal docente.
- No se alcanzan los objetivos y las metas de la organización.

3. La motivación de los trabajadores de la escuela es escasa.

Causas:

- No hay reconocimiento por parte del director hacia la labor del trabajador de la organización.
- No hay un manual de funciones del trabajo específico de cada empleado.

Efectos:

- No hay acercamiento entre los trabajadores hacia el director ni tampoco dentro de grupo de compañeros de la organización.
- No se trabaja de manera motivada según las opiniones de los trabajadores encuestados. Simplemente se cumple con las obligaciones concernientes al trabajo de la escuela.

4.3 Metodología

4.3.1 Enfoque

El presente trabajo de investigación es de enfoque mixto ya que se ha utilizado la combinación de las variables cualitativa a través de las opiniones y recomendaciones de los trabajadores de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro, y cuantitativa por medio de los datos estadísticos obtenidos con los instrumentos aplicados al estudio.

4.3.2 Diseño

El diseño de este trabajo es descriptivo porque se hace una descripción del diagnóstico a través del FODA y Árbol del problema y describe la estrategia de comunicación interna que actualmente será funcional para la escuela oficial rural mixta Mario Méndez Montenegro. Además de todos los conceptos básicos acudiendo a las opiniones de la población de estudio, por medio de encuestas y observación directa es trascendental porque se realizó en un periodo corto de tiempo, que corresponde de febrero a junio de 2011.

4.3.3 Sujetos

Los sujetos investigados fueron 3 hombres y 17 mujeres, diez profesionales en magisterio, nueve en nivel universitario y una persona en nivel primario, comprendidos entre los 21 y 42 años de edad. Todos trabajadores de la organización.

4.3.4 Elaboración de la encuesta

Teniendo en cuenta que el principal objetivo es el de identificar las necesidades de comunicación interna de la EORM No.613 Mario Méndez Montenegro, se diseñaron preguntas orientadas bajo un propósito fundamental:

- Conocer un panorama general de como se está dando la comunicación y el flujo de la información a nivel institucional.
- En la construcción de las preguntas de la encuesta se tuvieron en cuenta las dos variables de la investigación que consiste en: comunicación interna y clima organizativo.

CAPÍTULO V

5. Estrategia de comunicación Interna

5.1 Planteamiento de la Estrategia de comunicación interna para fortalecer el clima organizativo de la escuela oficial rural mixta No. 613 “Mario Méndez Montenegro” ubicada en la Aldea Santa Lucia los Ocotes zona 17.

La comunicación constituye una herramienta para la inclusión y la promoción de las políticas sociales, contribuyendo así al fortalecimiento institucional y ciudadano. Actualmente la comunicación va más allá de la difusión de información o la promoción de los servicios, es una invitación a la participación e involucramiento para el planteamiento de acciones que contribuyen al desarrollo del país.

5.2 Propósito de la estrategia

La presente estrategia tiene como propósito establecer canales de comunicación eficaces y eficientes para que cada miembro de la organización esté informado acerca de las actividades, tareas, logros o inquietudes de las otras personas o áreas de trabajo con lo cual se genera un mejor interés (e involucramiento) de lo que sucede en la organización, y contribuir al logro de los objetivos organizativos de forma conjunta.

En el caso de la escuela oficial rural mixta Mario Méndez Montenegro, una estrategia de comunicación interna es la herramienta que facilitará su funcionamiento, desarrollo y cumplimiento de sus objetivos.

Estar informados e involucrados en el hacer cotidiano de la escuela, es la única forma de mantener el interés por la temática y realizar propuestas que reflejen las opciones y experiencias de cada miembro. Es por ello que la propuesta de estrategia de comunicación interna que se describe más adelante apunta a lograr una mayor integración entre los 20 miembros de la organización.

5.3 Plataforma Estratégica de Comunicación Interna Escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro

Objetivos: Generar un espacio dentro del flujo de información y comunicación donde los miembros, además de tener la posibilidad de sentirse motivados a participar se sientan identificados con la organización y se vean comprometidos a alcanzar las metas conjuntamente.

Reestructurar los medios de comunicación interna para establecer una adecuada comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos e instituir reuniones, talleres, cursos y conferencias periódicamente con el fin de generar procesos de interacción y promover la comunicación en diferentes direcciones.

Mejorar los procedimientos de grupo que contribuyan a la productividad y formación de los trabajadores desarrollando habilidades y conocimientos.

Problema Focal:

1. Falta de comunicación interpersonal entre los miembros de la organización.
2. Inexistencia de comunicación eficaz entre el director de la organización y los miembros de la organización así como comunicación interpersonal entre los miembros de la organización.
3. La motivación para los trabajadores de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro es escasa.

Factores que Influyen	¿A quienes afecta más?	¿Quiénes deben participar en la solución del problema?
Falta de interés por parte de la dirección en la creación de políticas internas para promover la comunicación eficaz dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Director de la Organización • Personal Docente • Conserje 	Director de la Organización Personal docente Conserje.

Audiencia	Qué se quiere lograr	Qué prácticas se quiere promover
<p>Director de la Organización</p> <p>Personal Docente</p> <p>Conserje</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento de la importancia de la creación de políticas internas para promover la comunicación eficaz dentro de la Organización. ✓ Aceptación de la estrategia de comunicación interna y apoyo en términos económicos para su implementación. ✓ Conocimiento de las políticas internas para promover la comunicación eficaz dentro de la Organización. ✓ Reestructuración de los medios de comunicación interna para establecer una adecuada comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos. ✓ Generación de un espacio dentro del flujo de información y comunicación. ✓ Fortalecimiento de la identidad organizativa a través del conocimiento de la misión, visión, valores y filosofía de la organización. ✓ Motivación de los trabajadores a participar, y que se sientan identificados y comprometidos con la organización de la escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear políticas internas para promover la comunicación eficaz. ✓ Implementar la estrategia de comunicación interna. ✓ Instituir reuniones, talleres, cursos y conferencias periódicamente para establecer flujos de comunicación en todas las direcciones. ✓ Comprender y aplicar las políticas internas para promover la comunicación. ✓ Utilizar los medios de comunicación para informar y comunicar. ✓ Participar en reuniones, talleres, cursos y conferencias. ✓ Aplicar los canales de comunicación definidos a partir de las necesidades de la Organización. ✓ Participar en la alimentación y actualización constante de los medios de comunicación creados.

Audiencia	Qué mensaje se va a dar	Objetivos de Comunicación	Medios	Canales
Director de la Organización	“A mejor comunicación y clima laboral, mayor producción, menos tiempo en los procesos, más población estudiantil y por lo tanto mayor beneficio académico”	Influir en la creación de políticas internas que promuevan la comunicación interna de la organización. Generar procesos de interrelación con los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategia de comunicación interna para la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro. 	Reunión Formal (presentación de la estrategia).
Personal docente y conserje.	“Un excelente ambiente de trabajo lo genera la comunicación eficaz”.	Implementar y establecer las políticas internas para optimizar el uso de los canales de comunicación organizativa. Aumentar el conocimiento de la cultura organizativa con el fin de fomentar una mayor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impresos: Cartelera “Mario Méndez al día”. ▪ Cartas personalizadas ▪ Presenciales. ▪ Reunión. ▪ Eventos de integración. ▪ Talleres, cursos, capacitaciones conferencias. ▪ Círculo de calidad. 	Socialización. Reunión formal para comunicarles la estrategia y presentarles los medios. Curso: Manualidades que se pueden trabajar con los alumnos. Curso: Comunicación Interpersonal-comunicación

		<p>identidad y compromiso institucional.</p> <p>Mejorar las relaciones interpersonales y motivar a los trabajadores para trabajar en equipo.</p>		<p>eficaz.</p> <p>Capacitación del círculo de calidad</p> <p>claustró de maestros del sector.</p> <p>Taller: El trabajo en equipo- los equipos de trabajo.</p> <p>Celebración de cumpleaños del mes.</p> <p>Buzón de sugerencias.</p>
--	--	--	--	---

Como se va a evaluar	Indicadores	Como saber si tuvo éxito
<p>Instrumentos:</p> <p>✓ Guía de observación bimestral.</p> <p>✓ Evaluación bimestral de medios de comunicación.</p> <p>✓ Encuesta trimestral de clima, cultura, identidad y comunicación organizativa.</p> <p>✓ Entrevista a docentes de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de progreso de la organización en las políticas internas de comunicación. ▪ Nivel de innovación y participación de los trabajadores con las acciones estratégicas para mejorar los canales de comunicación. ▪ Nivel de eficacia y periodicidad en el uso de los medios de 	<p>No. de acciones realizadas en relación con la mejora de la comunicación interna en los distintos niveles de la organización.</p> <p>No. de sugerencias, opiniones y aportes en el buzón de comunicación bimestral.</p> <p>50% de los trabajadores que se sienten identificados con la organización.</p>

<p>cada inicio y final de ciclo escolar.</p>	<p>comunicación internos de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de intervención de los trabajadores. ▪ Cultura y clima organizativo. ▪ Grado de satisfacción. ▪ Grado de conocimiento ▪ Grado de comprensión ▪ Grado de conciencia. 	<p>El 90% de los trabajadores asisten a las reuniones, talleres, cursos, conferencias y eventos organizados por directivo de la escuela Mario Méndez, sin la necesidad de ser condicionados.</p> <p>El 50% de los trabajadores leen la información proporcionada a través de la cartelera, cartas y manuales.</p> <p>El 80% de trabajadores se sienten satisfechos y motivados al contar con canales de comunicación interna.</p>
--	---	---

5.4 Desarrollo estratégico

5.4.1 Plan de comunicación interna para la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro.

5.4.1.1 Medios Impresos

5.4.1.2 Diseño de cartelera “Mario Méndez al día”

1. Objetivo: Informar a los trabajadores sobre lo que acontece a nivel interno en la organización de una manera directa y actualizada.
2. Características: Es un medio destinado a empleados que no tiene acceso a computadoras y redes sociales o medios tecnológicos y siempre esta a la vista de los trabajadores de manera diaria.

La cartelera será clasificada como un factor clave en la escuela siendo este el medio con el cual el empleado tendrá contacto a primera hora. En esta se maneja información sobre actividades o mensajes de interés general para los trabajadores. Se deberá colocar en un lugar estratégico a la vista del personal de la escuela.

Tipo de información: Notificación de reuniones, avisos de emergencia, noticias generales, avisos supervisión educativa, clasificados, frases de la semana, invitaciones, eventos, comentarios de los empleados, convocatorias y concursos.

Frecuencia: La cartelera será actualizada semanalmente. La cartelera estará ubicada en un lugar estratégico de la escuela oficial rural mixta Mario Méndez, en el lugar de alto tráfico, es decir, por donde frecuentemente pasan los trabajadores y no pueden evadir la información que allí se consigna.

5.4.1.3 Cartas personalizadas en fechas especiales

Objetivos: Crear contacto de forma personal, íntima y directa con cada trabajador de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro. Hacer llegar al público interno la información, ya que ésta se considera de primera mano y se deja constancia en el archivo de dirección.

Características:

1. Generalmente se usa este medio para transmitir información de carácter operativo. Se elaboran cartas en ocasiones especiales como cumpleaños, bienvenida a empleados nuevos, despedida a empleados retirados, agradecimientos.
2. La dirección de la escuela será la encargada de la redacción de los contenidos y de estar atenta al momento oportuno para formular y distribuir las cartas.
3. Las cartas serán firmadas por el director y algunos trabajadores, siguiendo un protocolo de jerarquía en la identificación de los responsables directos de la comunicación. Adicionalmente, se favorece al contacto cercano entre empleado y alta directriz.

5.4.2 Medios presenciales

5.4.2.1 Integración cultural/ fomento de sentido de pertenencia: cara-cara

Cursos/ Talleres/ Conferencias

Objetivos:

1. Capacitar sobre los procesos de comunicación y los medios existentes a nivel interno. Motivar al personal para que participe de cada uno de estos medios, brindando herramientas y técnicas para comunicarse de forma efectiva.
2. Capacitar al personal docente de la escuela sobre planificación curricular CNB (Currículo Nacional Base) como lo estipula el ministerio de educación siendo esta la principal herramienta de trabajo del maestro.
3. Participar en el proceso de desarrollo personal de los empleados, ofreciéndoles conocimientos que potencializan las diferentes habilidades y competencias.
4. Integrar a todo el personal interno de la escuela a través de los talleres, en el que se realizan actividades en grupo.
5. Involucrar a todo el personal docente en el círculo de calidad.

5.5 Estrategia de entrenamiento, capacitación y actualización

CAPACITACION	CURSO/TALLER/CONFERENCIA	MODALIDAD
Comunicación efectiva	Comunicación interpersonal comunicación eficaz	Presencial
Información corporativa Cultura	Cultura organizativa: Misión, visión, valores, identidad corporativa Planificación Curricular CNB (Currículo Nacional Base)	Presencial
Clima organizativo	Trabajo en equipo Círculos de calidad	Presencial

5.6 Eventos de integración

Objetivo: Integración, socialización y recreación del personal de la escuela Mario Méndez Montenegro.

Para los trabajadores de la escuela es fundamental disfrutar de relaciones humanas armónicas, en la cual se ponga en práctica un verdadero beneficio al empleado, generando una relación de amistad, compañerismo, compañía, entre otras. Esto con el fin de que los trabajadores no se sientan estresados, y que realmente se sientan que existe entre subalternos y jefe respeto y comprensión.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	FRECUENCIA	PUBLICICO	CONTENIDO
Mario Méndez Montenegro celebra	Celebración de cumpleaños	Mensual	Todos los trabajadores de la escuela	Evento Fiesta Cena, almuerzo, desayuno o refacción.
Celebración	Fechas especiales Días campestres Aniversario de la escuela Inicio y clausura de ciclo escolar	Permanente	Todos los trabajadores de la escuela	Día del cariño Día de la mujer Día del trabajo Día de la madre Día del maestro Día del padre y otros
Eventos deportivos	Campeonatos de futbol Otros deportes según intereses del personal interno	Semestral	Todos los trabajadores de la escuela	Diferentes deportes

5.6.1 Reuniones

Objetivo: Socializar, integrar e intercambiar ideas que ayuden a romper barreras entre empleado y director, creando ambientes de confianza poniendo en práctica un verdadero beneficio al empleado en una línea efectiva de comunicación que beneficie a la institución, generando una relación de amistad, compañerismo, poder entre otras.

Tipo de reuniones y frecuencia:

PERIODICIDAD	DESCRIPCION
Reuniones trimestrales de formación y coordinación	Reunión de todos los miembros de la escuela oficial rural mixta Mario Méndez Montenegro, con el fin de crear una comunicación efectiva entre los empleados tratando temas personales, expresar su opinión sobre procesos, necesidades, inconformidades. Evaluación del desempeño, comportamiento, habilidades, fortalezas, deficiencia, formación profesional.
Reuniones quincenales	Reunión por niveles, pre-primaria, primaria, para analizar rendimiento, logros y debilidades, cosas por mejorar, estrategias y metas. Estas reuniones son de carácter participativo para que los trabajadores se sientan involucrados con los objetivos de la organización, además después de cada reunión elegirán a un empleado para que elabore el informe.
Reuniones mensuales	Reuniones en círculo de calidad trabajando de manera separada según su interés por cada nivel, pre-primario y primario.
Reuniones anuales	Intercambio de información con supervisor, director, maestros y de servicio. Se debe informar de logros obtenidos, logros truncados, resultados obtenidos, metas por lograr. Entrevista del director a cada uno de los trabajadores de manera personal, destacando aspectos positivos y negativos de su desempeño laboral y que se espera de él para el próximo ciclo escolar.

5.7 Buzón de sugerencias: “Exprésate”

Objetivo: Fomentar la comunicación ascendente expresando ideas que proporcionen beneficios a la organización.

Características

1. En la escuela, existirá un buzón de sugerencias en el que cada trabajador podrá dejar sus notas manifestando sus sentimientos hacia la organización, ya sea hacia su directivo o proyectos. También podrán manifestar opiniones, comentarios, preguntas y sugerencias libre de tensiones, sin temor de recibir algún tipo de represalia ya que será de manera anónima.
2. A través de este buzón, los trabajadores podrán expresar sus ideas que consideren que aportan beneficios para la organización, las cuales serán expuestas mensualmente en las reuniones con el personal de la escuela.
3. “Exprésate” es un medio para que el trabajador pueda participar de la toma de decisiones importantes, tanto de su grado o grupo de alumnos como de interés general de la escuela.

5.8 Monitoreo, medición y revisión continua

Como parte de la comunicación interna, la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro debe realizar continuamente un proceso de evaluación de la estrategia y medios, con el fin de implementar o eliminar parte de los componentes del sistema.

Para este objetivo, se propone una serie de revisiones periódicas de cada uno de los puntos de la estrategia propuesta anteriormente, que permitirá al director de la escuela mejorar la toma de decisiones sobre el rumbo que debe tomar cada una de las actividades de comunicación que se deben llevar a la práctica.

5.9 Cronograma de actividades

TAREA	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	RESPONSABLE	EVALUACION
Audiencia												
Reunión Formal para entrega de Estrategia y propuesta técnica											Renata de León	Nivel de liderazgo y aceptación de la estrategia de comunicación interna
Reunión formal para informar acerca de la implementación de la estrategia											Renata de León Director	Nivel participación de los trabajadores
Habilitación del buzón de sugerencias											Director y comisión de evaluación	Número de sugerencias, opiniones y aportes
Colocación de cartelera											Comisión de Cultura	Nivel de participación de los empleados en obtener información "Mario Méndez al día"
Curso: Comunicación interpersonal comunicación eficaz											Invitado especial	Nivel de innovación para comunicarse
Taller: El trabajo en equipo/los equipos de trabajo											Invitado especial	Nivel de integración de los trabajadores
Eventos de integración											Dirección	Nivel de motivación de los trabajadores
Monitoreo, Medición y revisión de procesos											Renata de León	Nivel de progreso de la organización en los procesos

5.10 Presupuesto general para la estrategia de comunicación interna de la Escuela Mario Méndez Montenegro

Esta elaborado de acuerdo a los precios que se obtuvieron en el momento de hacer las cotizaciones, sin embargo estos pueden variar.

RECURSOS	
HUMANOS	CANTIDAD
Miembros de la organización	20
Consultor	1
FISICOS	
Cartelera	1
Salón de reuniones	1
Buzón de Sugerencias	1
Manuales	2
EVENTOS	
Reuniones formales	1
Conferencia	3
Curso	3
Taller	3
Monitoreo, Medición y revisión de procesos	2
TECNOLOGICOS	
Computadora	1
Cañonera	1
FINANCIEROS	
Cartelera	Q.300
Papelería y útiles	Q.300
Buzón de sugerencias	Q.100
Reuniones Formales	Q.500
Conferencia	Q.600
Curso	Q.300
Taller	Q.300
Imprevistos	Q.500
Monitoreo, medición y revisión de procesos	Q.500
TOTAL	Q.3400

Conclusiones

Muchos de los problemas de comunicación interna se deben a la actitud de los trabajadores, es decir, a la falta de predisposición para interrelacionarse. A continuación se anotan las conclusiones luego del análisis respectivo.

1. Se pudo determinar que la comunicación interna en la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro es débil ya que no existen canales de comunicación formales.
2. La escuela no cuenta con un sistema de comunicación para trasladar la información oficial, la misma únicamente llega a algunos empleados. El resto del personal en algunas ocasiones se sienten aislados ya que solo se enteran por medio de rumores. Manifestaron que era necesario mejorar la forma de comunicarse.
3. Se pudo determinar la existencia de barreras de comunicación entre los trabajadores como: factor tiempo, divisionismo entre el grupo de trabajo, falta de valores, mala interpretación en los mensajes que se transmiten, falta de compañerismo entre otros. Estos datos basados en el estudio que se realizó.
4. La comunicación juega un papel importante en el desarrollo de la organización, sin embargo se pudo determinar la poca importancia que tiene la comunicación organizativa dentro de la unidad de estudio y por tal razón no existe una comunicación dinámica y abierta dentro de la institución.
5. La implementación de herramientas como la observación y el análisis de resultados permitieron desarrollar ideas desde el estado de la organización, a partir de allí generar una estrategia de comunicación interna que permitiera orientar y dar sentido a las necesidades que presenta la organización respecto de su público interno.
6. Con el diagnóstico que se hizo de la organización se logró establecer una estrategia de comunicación ajustada a los requerimientos de la institución y que contempló los puntos más perceptibles de su tratado para dar efectividad en el proceso de comunicación interna.

Recomendaciones

Una vez finalizada la investigación y de acuerdo a las conclusiones es posible realizar una serie de recomendaciones, para ser tomadas en cuenta en el proceso de implementación de una estrategia de comunicación interna.

1. Dar seguimiento al proceso de comunicación, basado en indicadores que obliguen al trabajador a emprender actividades que le permitan alcanzar óptimos resultados, y que comprometan a la organización a exigir esos resultados y considerarlos dentro de su desarrollo.
2. Para que la eficacia de la comunicación interna, como cualquier otra actividad organizativa avance y se sostenga con mayor solidez, es necesario el apoyo constante de la alta dirección de la organización.
3. En la organización de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro, se debe establecer las mejores relaciones de comunicación interna. La organización debería considerar a cada uno de sus empleados como a una persona única con quien desarrollar una relación importante; así, el personal se siente motivado y perteneciente a un lugar.
4. Debe existir una estrategia de comunicación interna, para formar una comunicación eficaz en los trabajadores de la escuela pues es necesario que tengan conciencia de su importancia dentro de la organización.
5. Implementar la estrategia para garantizar una mejora en la comunicación interna que permitirá a dirección y a los trabajadores mejorar la toma de decisiones sobre el rumbo de las actividades de la organización.

ANEXOS

ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA No. 613 MARIO MENDEZ MONTENEGRO

Toda la información que usted proporcione será valiosa y confidencial, se utilizara únicamente para obtener datos estadísticos para fines investigativos.

Edad_____ Tiempo laboral_____ Genero_____ Nivel de estudios_____

Aspecto de comunicación organizacional

1. ¿Cómo es la comunicación en su área de trabajo?

Buena _____ Mala _____ Regular _____ No hay _____

2. ¿Cómo califica la comunicación interna en su organización?

Pésima _____ Mala _____ Indiferente _____ Buena _____ Excelente _____

¿Por qué cree usted que sea de esta manera?

3. ¿Qué aspectos considera usted importantes para comunicarse abiertamente en su organización?

4. ¿Usted opinaría que la comunicación en su organización se desarrolla de forma directa?

Si No

5. ¿Cree que en su organización se comunican con usted sólo para darle órdenes o instrucciones de trabajo?

Si No

6. ¿Según usted existen barreras de comunicación en su organización para comunicarse con los demás?

Si No

En caso afirmativo, ¿Cuáles cree usted que sean?

7. ¿Su jefe inmediato resuelve sus dudas?

Si No A veces

8. ¿La comunicación entre su jefe y usted es el factor más importante en su trabajo?

Si

No

9. ¿Cómo califica la comunicación entre su jefe y usted?

Pésima _____ Mala _____ Buena _____ Excelente _____

¿A qué se debe?

10. Si de acuerdo con su percepción su jefe está equivocado en una situación laboral, ¿Se lo hace saber?

Si

No

¿Por qué? _____

11. ¿Cómo califica la comunicación entre sus compañeros de trabajo y usted?

Pésima _____ Mala _____ Buena _____ Excelente _____

¿A qué se debe?

12. ¿Dentro de su organización le comunican lo que se espera de usted en el trabajo?

Si

No

13. ¿La calidad de comunicación entre su jefe, sus compañeros y usted influye en el desempeño de sus tareas?

Si

No

¿Por qué? _____

14. ¿Qué espera usted de su jefe en el trabajo?

15. ¿Cuáles son los aspectos o comportamientos de su jefe o superior que más le ayudan a desempeñar satisfactoriamente su trabajo?

16. ¿Cuál es el medio que más emplean para comunicarse internamente en su organización?

Conversaciones en persona (frente a frente) _____

Conversaciones telefónicas _____

Memorandos, recados escritos _____ En reuniones _____

Otros, mencione por favor _____

17. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la comunicación en su área de trabajo?

Actitud en el trabajo

1. ¿Qué tan a gusto se siente en su trabajo?

Muy a gusto _____ A gusto _____ Indiferente _____

A disgusto _____ Molesto _____

2. ¿Se siente motivado para la realización de su trabajo?

Si No

3. ¿Cómo considera su desempeño en el trabajo?

Bueno _____ Regular _____ El necesario _____

4. ¿Cree que se le reconoce su trabajo?

Si _____ No _____ No me interesa _____

Resultado de la encuesta

Flujo de comunicación en la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro

GRÁFICA 1



Elaboración propia, mayo 2011

El 58% (11 trabajadores) de los encuestados opinan que la comunicación interna en la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro es buena, sin embargo cabe resaltar que el 32 % (6 trabajadores) califica la comunicación como indiferente, el 5% (1 persona) opinó que es mala y el 5% restante, excelente.

De acuerdo a los datos obtenidos en la gráfica 1 se puede determinar que la comunicación interna en la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro es débil ya que no existen canales de comunicación formales sino la información circula de persona a persona. Las personas encuestadas opinaron que no se informan de las actividades a realizar de manera formal.

Los aspectos que los empleados consideran importantes para comunicarse abiertamente en la institución son; buena dirección y programación de actividades, con lo que se puede determinar la inexistencia de una planificación adecuada y seguimiento de la misma para todas las actividades a realizar dentro de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro.

GRÁFICA 2



Elaboración propia, mayo 2011

De acuerdo a la gráfica 2 se puede observar que el 74% (14 personas) consideran que la comunicación dentro de la institución se da de forma directa, ya que toda información relacionada a las actividades que se deben realizar la reciben de persona a persona. Hay inexistencia de memorándum, cartelera, y otros medios que faciliten y garanticen la comunicación e información entre los miembros de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro.

GRÁFICA 3



Elaboración propia, mayo 2011

Se pudo establecer en la gráfica 3 que el 42% de las personas encuestadas, correspondiente a 8 personas consideran que en la escuela oficial mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro la comunicación entre los miembros es únicamente para recibir órdenes o instrucciones de trabajo, por tal razón la comunicación dentro de la organización se considera vertical, es decir de la dirección hacia los mandos medios.

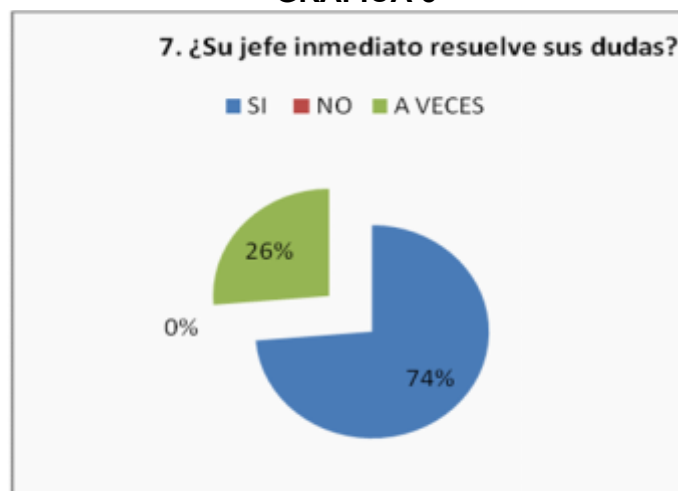
GRÁFICA 4



Elaboración propia, mayo 2011

Dentro de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro se determinó la existencia de barreras de comunicación, ilustrado en la gráfica 4, con la opinión afirmativa del 53% de los trabajadores. Las barreras mencionadas en la escuela son: factor tiempo, divisionismo entre el grupo de trabajo, falta de valores, mala interpretación en los mensajes que se transmiten, falta de compañerismo y la preferencia de dirección hacia algunos trabajadores según los manifestado en la encuesta.

GRÁFICA 5



Elaboración propia, mayo 2011

La gráfica 5 muestra que el 74% (14 personas) opina que el jefe inmediato sí resuelve sus dudas cuando ellos se acercan a preguntar, pero resulta relevante

hacer mención del 26% (5 personas) que opina lo contrario, es decir este porcentaje considera que su jefe inmediato no resuelve sus dudas, esto debido a que el flujo de comunicación únicamente se da en una dirección de manera vertical.

GRÁFICA 6



Elaboración propia, mayo 2011

Según la opinión de los empleados, el factor más importante en su trabajo es la comunicación con su jefe inmediato, esto se refleja con el 63% (12 personas). El 32% (6 personas) consideran que la comunicación no es un factor importante en su trabajo ya que la auto motivación y satisfacción propia deben prevalecer en su desempeño laboral, esto según la opinión de los encuestados.

GRÁFICA 7



La gráfica 7 muestra un factor importante que determina la presente investigación, al pedirles a los trabajadores de la escuela Mario Méndez Montenegro que califiquen la comunicación con su jefe inmediato, el 68% de los encuestados la considera buena y el otro 32% la consideran excelente. Sin embargo en la investigación el 68% de los encuestados mencionaron que la comunicación es únicamente por asuntos de trabajo y que no se relacionan directamente con la dirección de la institución, además le dan relevancia al hecho de cumplir con sus labores y horarios; dejando a un lado la comunicación con sus compañeros de trabajo.

Un aspecto que se debe considerar es que al preguntarles a los encuestados acerca de la comunicación entre compañeros de trabajo, el 21% (4 personas) la consideran mala, opinaron que existen exclusión hacia el personal de servicio, además del poco interés de los trabajadores en unificar criterios y compartir información.

GRÁFICA 8



Elaboración propia, mayo 2011

En la gráfica 8 se establece que el 79% (15 personas) opinan que sí se les comunica lo que se espera de ellos dentro de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro. Sin embargo es importante hacer mención del 21%(4 personas) que consideran que no se les comunica tal situación, mencionaron que cada uno sabe lo que tiene que hacer y que se entera de lo que debe hacer por sus propios medios no les interesa el flujo de comunicación e información dentro de la escuela ya que consideran que su centro de atención debe ser el cumplimiento de

su labor docente con los alumnos. Con esto se determina la poca importancia que tiene la comunicación organizativa dentro de la unidad de estudio y por tal razón no existe una comunicación dinámica y abierta dentro de la institución.

GRÁFICA 9



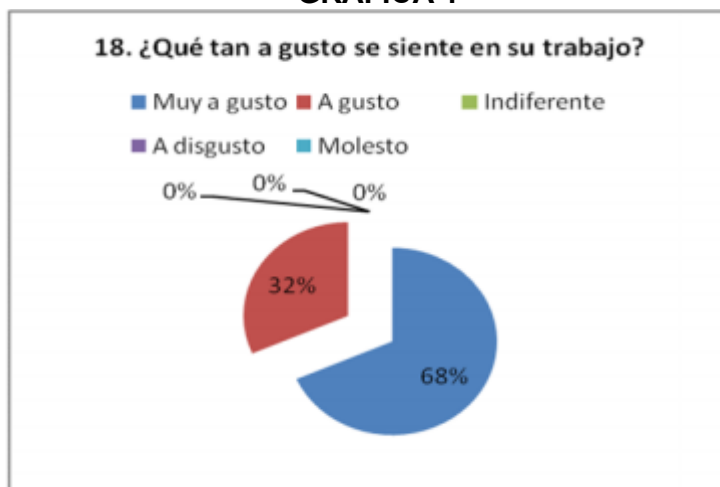
Elaboración propia, mayo 2011

La gráfica 9 muestra que el 90% (17 personas) afirman que el medio que más se utiliza dentro de la institución para comunicarse son las conversaciones de persona a persona, es decir la comunicación es informal; ya que no existen los medios ni canales adecuados para comunicarse e informar de las actividades a realizar.

Al solicitarles a los trabajadores una sugerencia para mejorar la comunicación en su área de trabajo estas fueron algunas relevantes: cumplir con las planificaciones de las comisiones, ser notificados de las actividades que se rigen por medio de supervisión educativa, realizar actividades de convivencia, mejorar la actitud del personal docente y de servicio y evitar el divisionismo entre compañeros.

Clima Organizativo

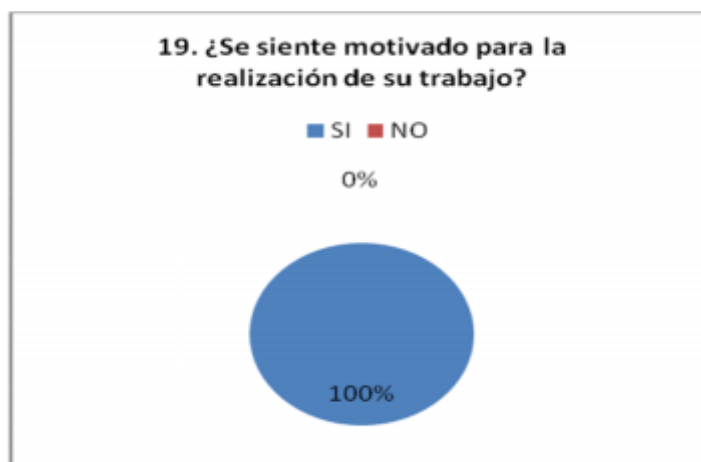
GRÁFICA 1



Elaboración propia, mayo 2011

En términos generales los trabajadores de la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro se sienten muy a gusto en su lugar de trabajo ya que mencionan que su prioridad son los alumnos y sin importar los problemas que pudieran tener algunas personas dentro de su círculo laboral. Cabe destacar que el 32% respondió a gusto debido a que no está completamente conforme con su labor en la institución no se inmiscuye en la forma de pensar y opinar de algunos compañeros. Además, se puede pensar que el clima laboral haya influido en esta respuesta. Como se aprecia la mayoría se siente conforme y le gusta lo que hace.

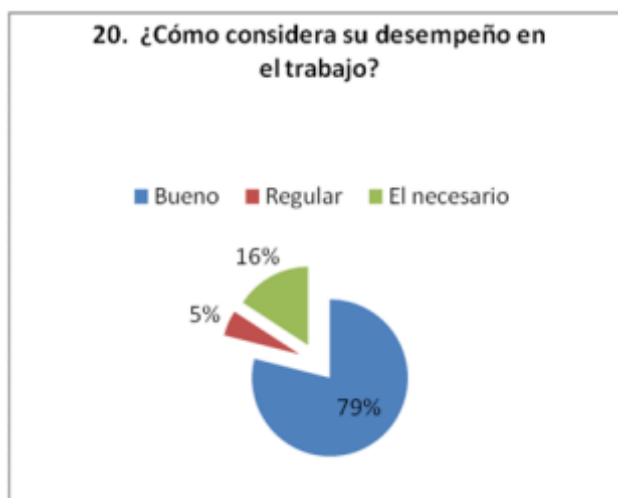
GRÁFICA 2



Elaboración propia, mayo 2011

El cien por ciento de la población encuestada dijo que sí se siente motivado en la realización de su trabajo, lo cual significa que la institución cuenta con un recurso humano capaz, orientado al servicio, con dedicación al trabajo y dispuesto a brindar su mejor esfuerzo. Cabe destacar que no les interesa si su jefe o padre de familia en algún momento lo motiva a seguir trabajando.

GRÁFICA 3



Elaboración propia, mayo 2011

Aunque el 79% considera que su desempeño en el establecimiento es bueno, el personal se siente desmotivado en su desempeño laboral. Existe el 16% que considera su desempeño como necesario y a la vez hacen el comentario que el jefe inmediato no mantiene comunicación alguna en el cual se le hagan saber como esta laborando.

GRÁFICA 4



Elaboración propia, mayo 2011

Esta ha sido una de las respuestas más divididas del estudio realizado en la escuela oficial rural mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro, se refiere a la valoración que hacen de su trabajo terceras personas, la cual se destaca que el 42 % de los trabajadores si cree que se le reconoce su trabajo por los alumnos y algunos padres de familia no por su jefe inmediato. El 26% no se le reconoce su trabajo, destacando que su labor docente es hacia la población escolar sin importar si reconocen o no su desempeño laboral. El otro 32% no le interesa en lo más mínimo si se le reconoce o no, simplemente se dedican a su trabajo sin ningún interés adicional, solamente la satisfacción de haber cumplido con su desempeño laboral.

BIBLIOGRAFIA

1. Aldana de León María Eugenia. 2005 “Diagnostico de las relaciones de comunicación entre grupos culturales Q’eqchí, ladinos garífunas y descendientes de hindú que habitan en el municipio de Livingston, Izabal”. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 86 p.
2. Alegría Herrera, Oscar René, 2003 “Propuestas de estrategias comunicacionales internas y externas para crear un imagen positiva del Ministerios de finanzas publicas de Guatemala”. Tesis Licenciado en Ciencia de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 105 p.
3. Cabrera Maldonado Bianca Adriana, 2001 “Diagnostico y propuesta de comunicación/ Relaciones publicas del centro cultural Miguel Ángel Asturias”. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 77
4. Costa Joan, 2006. Comunicación Organizacional, De la comunicación integrada al Directo de Comunicación: Una historia personal. Revista de Comunicación, La Jirafa con tacones. No. 10
5. Fernández Collado Carlos, 2002. La comunicación en las Organizaciones. México Editorial Trillas. 380 p.
6. Giraldo Londoño Adriana Isabel, 2009 “Propuesta para el diseño de un plan de medios interno y externo y su respectiva auditoria de gestión para la cámara de comercio de Palmira”. Facultad de comunicación departamento de comunicaciones programa de comunicación social y periodismo Santiago de Cali/ Universidad Autónoma de Occidente. 121 p.
7. Gómez Mayorga Carmen Yolanda, 2010 “Propuesta de estrategia de comunicación para el desarrollo en la fundación Guillermo Toriello”. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 125 p.
8. González Alonso Carlos, 1990 Principios Básicos de Comunicación México 91 p.
9. Grajera David, 1994, Campaña de Comunicación Educativa. Guatemala.30 p.

10. Grande Bernardo Pemoff Javier, 2002 Innovación Educativa Institucional. Argentina Editorial Magisterio del Río de la Plata. 262p.
11. Hernández Morales Royson Eclicerio, 2009 “La comunicación organizacional interna en una empresa de servicio aduanero en la ciudad de Guatemala”. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 73 p.
12. Hurtarte Pinto Silvia Elizabeth, 2006 “Diagnostico de la comunicación interna de una entidad financiera”. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 72 p.
13. Interiano Carlos, 1993, Comunicación en la Docencia. Guatemala. Editorial Dubón. 139 p.
14. Langevin Hogue Lise, 2000, La Comunicación Un arte que se aprende. 200 p.
15. Lucas Marin Antonio, García Galera Carmen, José Antonio Ruiz San Roman, 1999, Sociología de la Comunicación. España. Trotta. 276 p.
16. Massoni Sandra 2007, Estrategías los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. Argentina Editorial Homo Sapiens 224 p.
17. Mayer Figueroa Wagner, 2005 “Comunicación Interna y rendimiento laboral de los merchandisers”. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 97p.
18. Mérida González Aracelly Krisanda, 2009, Búsqueda bibliográfica, Redacción de referencias y Citas dentro del texto. Guatemala. Editorial Arakris. 45 p.
19. Mérida González Aracelly Krisanda, 2009, Guía para elaborar y presentar la tesis. Guatemala. Editorial Arakris. 118 p.
20. Muriel María Luisa, Gilda Rota, 1980, Enfoque social de Relaciones Humanas.
21. Pérez Rafael Alberto 2008, Estrategias de comunicación. 725 p.
22. Ozaeta Torres Juan Pablo, 2010 “Propuesta de estrategia de comunicación para promover el pleno ejercicio de la ciudadanía de las mujeres en el ámbito público municipal caso Santa Lucia Cotzumalguapa”. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 80 p.

23. Quintina Martín Moreno Cerillo, 2007, Organización y Dirección de centros Educativos Innovadores El Centro Educativo Versátil, España, Editorial McGraw, 492 p.