

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**“Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Interna
en un colegio de Educación Primaria”**

Presentado por:

Luz Angélica Morales Estrada

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

M.A. Marco Julio Ochoa

Guatemala, mayo 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMLA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNIACACIÓN**

DIRECTOR

Lic. Julio Eduardo Moreno Chilin

SECRETARIA

M.A. Claudia Molina

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

M.A. Amanda Ballina Talento

LIC. Víctor Carillas Bran

REPRESENTANTES DE PROFESIONALES EGRESADOS

Lic. Jhonny Michael Gonzales Batres

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Pub. José Jonathan Girón Ticurú

Pub. Néstor Aníbal De León Velásquez

TRIBUNAL EXAMINADOR

M.A. Marco Julio Ochoa (Presidente)

M.A. Donaldo Vásquez (Revisor)

Lic. Roberto Murga (Revisor)

Licda. Imelda González (Examinadora)

Lic. Domingo Chiapas (Examinador)

Licda. Rosa Idalia Aldana (Suplente)



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 27 de agosto de 2012
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 59-2012

Estudiante
Luz Angélica Morales Estrada
Carné **9612582**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Morales**:

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: **DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN UN COLEGIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA.**

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:

M.A. Marco Julio Ochoa, presidente(a).
M.A. Donaldo Vásquez, revisor(a)
Lic. Roberto Murga, revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS



Aracelly Mérida
M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis

Julio E. Sebastián Ch
Lic. Julio E. Sebastián Ch
Director ECC



Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.
Larissa
Archivo.
AM/JESCH/Eunice S.



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 07 de mayo de 2012

Dictamen aprobación 45-12

Comisión de Tesis

Estudiante

Luz Angelica Morales Estrada

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Morales**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.7 del punto 1 del acta 06-2012 de sesión celebrada el 07 de mayo de 2012 que literalmente dice:

1.7. Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Luz Angelica Morales Estrada, carné 9612582, el proyecto de tesis: *DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN UN COLEGIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA*. B) Nombrar como asesor a: M.A. Marco Julio Ochoa.

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. Aracely Merida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.



**Autorización informe final de tesis por Terna Revisora
Guatemala, de 2012**

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

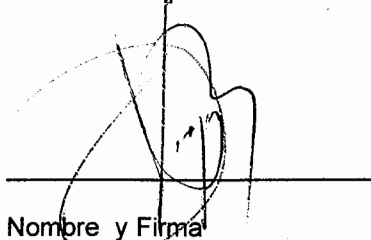
Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante **LUZ ANGELICA MORALES ESTRADA**

Carné **96-12582** Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es:

Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Interna en un Colegio de Educación Primaria

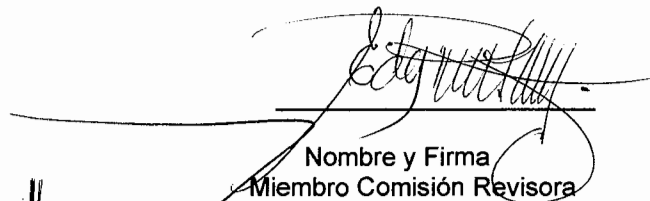
En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

"ID Y ENSEÑAD ATODOS"



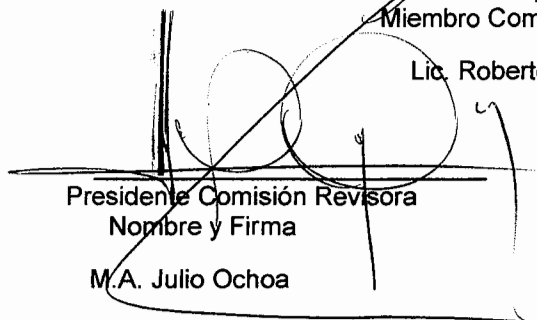
Nombre y Firma
Miembro Comisión Revisora

M.A. Donaldo Vásquez



Nombre y Firma
Miembro Comisión Revisora

Lic. Roberto Murga



Presidente Comisión Revisora
Nombre y Firma
M.A. Julio Ochoa



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 20 de febrero de 2013
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 12-2013

Estudiante
Luz Angelica Morales Estrada
Carné **9612582**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Morales:**

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN UN COLEGIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA, siendo ellos:

M.A. Marco Julio Ochoa, presidente(a)
M.A. Donald Vázquez, revisor(a).
Lic. Roberto Murga, revisor(a)
Licda. Imelda González, examinador(a).
Lic. Domingo Chiapas, examinador(a).
Licda. Rosa Idalia Aldana, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaría 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 ENSEÑAN A TODOS


Lic. Julio E. Sebastián Ch.
Director ECC

Copia: Larissa
Archivo
JESCH/AM/IEunice S.




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 09 de abril de 2013

Orden de impresión/NR

Ref. CT-Akmg- No. 12-2013

Estudiante

Luz Angélica Morales Estrada

Carné **9612582**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Morales**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN UN COLEGIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA**, 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 discos compactos 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 de esta Escuela, que cuenta con todas la 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

Copia: archivo
AM/JESCH/Eunice S.




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



**Para efectos legales
únicamente la autora es
responsable del contenido
de este trabajo.**

Dedicatoria

A DIOS

Por brindarme sabiduría, inteligencia, salud y fortaleza cuando más lo necesite gracias Padre por guiarme, llenarme de paciencia y bendiciones y ayudarme a cumplir una de mis metas. Levantándome cada vez que tropecé.

A MIS PADRES

Carlos Morales y Clara Luz Estrada por su infinito amor, consejos y apoyo incondicional en todo momento.

A MI ESPOSO

Gracias por tu apoyo.

A MIS HIJOS

Maynor Estuardo y Angie Nikol. Mis dos amores con mucho cariño, gracias por ser parte de mi vida, que este logro sea un ejemplo para luchar, por alcanzar las metas que se propongan a lo largo de su vida. Los adoro.

A MIS HERMANOS

Con amor y agradecimiento por sus consejos y apoyo incondicional brindado a lo largo de mi carrera y en especial a ti, mi querida Sindy.

A MIS SOBRINOS

Con todo mi amor, los insto a seguir siempre adelante a luchar por sus metas y hacer realidad sus sueños.

A MIS AMIGAS

Por todos los momentos de alegría que compartimos especialmente a Bárbara por tu apoyo.

A

La Universidad de San Carlos de Guatemala y en especial a la Escuela de Ciencias de la Comunicación por ser la casa de estudios que me brindo la oportunidad de ser una profesional.

A MIS DOCENTES

Quienes desde la infancia hasta llegar a la educación superior me instruyeron en el camino de saber y del conocimiento, dejando huella en mi vida.

A MI ASESOR

Muchas gracias M.A. Julio Ochoa por tu apoyo incondicional a lo largo de esta investigación.

A la M.A. Aracelly Mérida por sus consejos, y conocimientos. Gracias por hacer de mi una profesional.

Y A USTED

Apreciable lector muy especialmente.

Índice

	Página
Resumen	i
Introducción	iii

Capítulo I

Marco Conceptual	1
1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación	2
1.4 Planteamiento del problema	3
1.5 Alcances y límites	3

Capítulo II

Marco Teórico	4
2.1-Comunicación (Definiciones)	4
2.1.1Elementos de la comunicación	5
2.2.-La comunicación interpersonal	6
2.2.1- Condiciones que debe reunir la comunicación interpersonal	6
2.2.1.1- Las fuerzas propulsoras	7
2.2.1.2- Las fuerzas inducidas	7
2.2.1.3- Las valencias	7
2.2.1.4- La empatía	7
2.3- Clases de comunicación interpersonal	8
2. 3.1- Desde el punto de vista del ángulo estructural	8
2.3.2- Desde el punto de vista del ángulo del control	8

2.3.3- Desde el punto de vista del ángulo administrativo	9
2.4- Comunicación y educación	11
2.5- Uso de los medios de comunicación en el proceso educativo	13
2.6- Comunicación Externa	13
2.6.1- Relaciones Públicas	14
2.7- La comunicación interna	15
2.8- Herramientas de la comunicación interna	15
2.9- Diagnóstico de comunicación interna	17
2.10- Diagnostico del clima laboral	18
2.11- Organigrama del Colegio	20

Capítulo III

Marco Metodológico	21
3.1-Tipo de Investigación	21
3.2- Método	
3.3 Objetivos	21
3.3.1- Generales	21
3.3.2- Específicos	21
3.4 Técnica	22
3.5 Instrumento	22
3.6 Población y muestra	22

Capítulo IV
Análisis y Descripción de los Resultados

4.1- Procedimiento	23
4.2- Ficha técnica de los encuestados	24
4.3- Datos Demográficos	24
4.4- Situación Actual de la Comunicación Interna	30
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Propuesta de Comunicación Interna	45
Bibliografía	46
Anexos	50

Resumen

- Título:** “Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Interna en un colegio de Educación Primaria”
- Autora:** Luz Angélica Morales Estrada
- Universidad:** San Carlos de Guatemala
- Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación
- Problema Investigado:** ¿Cuál es la situación de la comunicación interna en un colegio de educación primaria?
- Instrumentos utilizados:** Fichas bibliográficas, de resumen, Encuesta e internet.
- Procedimiento para Obtener datos e información:** Se recopiló información bibliográfica y documental en las diferentes bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y también de internet, se pasó un cuestionario a todos los empleados de dicho colegio.

Resultados y Conclusiones: Entre los resultados más sobresalientes se puede mencionar que existe una buena comunicación dentro de la institución educativa, entre la dirección y los maestros, que los empleados tienen claros los objetivos y las metas del colegio, que les gusta lo que hacen, y que trabajan bien en equipo.

Introducción

Hacer un diagnóstico de comunicación interna, involucra a todos los empleados en el plan de comunicación y el compromiso de alta dirección son vitales para la gestión administrativa y el buen funcionamiento de la institución.

La comunicación interna es un factor clave que tiene que tener en cuenta la institución educativa, ya que permite mejorar el clima laboral y el rendimiento de los empleados.

Según el especialista Joan Costa en “15 axiomas para los Dircom” la empresa es acción por definición, y la comunicación tiene que formar parte de la acción estratégica. Actuar es una forma de comunicar, la comunicación debe de dejar de ser una moda, para convertirse en una cultura.

La comunicación interna sirve para realizar una ordenada distribución de la información y para dar coherencia al proyecto institucional. Cuando los empleados se sienten conectados e identificados con el colegio, facilitan llevar a cabo con la misión y visión y de esta manera lograr la eficiencia en las metas de la institución.

El informe de la investigación presenta cuatro capítulos, el primero el marco conceptual, se indica el título del tema, los antecedentes, la justificación planteamiento del problema, los alcances y límites del tema. El segundo, el marco teórico hace referencia a todas las teorías expuestas relacionadas con el tema. El tercero corresponde al proceso metodológico en el cual se incluyen: los objetivos, tipo de investigación, técnica, instrumentos y población. El capítulo cuarto que es el análisis y descripción de resultados en el cual se plantea el estudio que se realizó durante los meses de febrero a mayo del 2012 y la interpretación de resultados.

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1- **Título del tema:** Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Interna en un Colegio de Educación Primaria.

1.2- Antecedentes:

Existen cinco trabajos de tesis relacionados con el tema de estudio en la escuela de ciencias de comunicación que sirven de antecedente respecto a la comunicación organizacional e interna ellos son:

La comunicación organizacional interna de una empresa de servicios aduaneros en la ciudad Guatemala realizada por Royson Eclicerio Hernández Morales (2009).

Diagnostico de comunicación interna en una entidad financiera de Silvia Hurtarte (2006).

Comunicación interna y rendimiento laboral de los Marchandiser realizada por Wagner Mayer Figueroa (2005).

La comunicación organizacional en corporación reforma de Nancy Claribel Moran Ramírez (2003)

Necesidad de implementación de programas de Comunicación interna en una empresa privada de la ciudad de Guatemala realizada por Carmen Alicia Arévalo de Orellana (1996).

1.3- Justificación:

El objetivo de este diagnóstico es obtener una medida fiable del grado de eficacia de la gestión de la comunicación interna, prestando una especial atención al funcionamiento de los canales informáticos implantados en el colegio. La realización de este diagnóstico permite obtener la información necesaria para establecer planes concretos de acción que permitan mejorar las relaciones personales y la comunicación interna entre todos los trabajadores de la institución educativa.

La comunicación interna sirve además para realizar una ordenada distribución de la información y para dar coherencia al proyecto institucional, los trabajadores al poder expresar su opiniones escuchados y valorados se sienten motivados, alineándose de esta manera a los objetivos de la institución educativa.

Solo se podrá tener un verdadero compromiso por parte de los trabajadores cuando estos se sientan plenamente identificados con la realidad de la institución, para ello se debe informar correctamente los objetivos a todos los miembros del colegio.

Es de suma importancia tanto para la directora como para los maestros, que la comunicación fluya de una manera armoniosa y cordial entre todos, ya que de esta forma se crea un ambiente agradable de trabajo.

Este diagnóstico de comunicación interna, servirá de apoyo a la mejora de las relaciones laborales para todos los integrantes y colaboradores de la institución. Así mismo conocer los puntos más vulnerables en el proceso de la comunicación y como ayudar a fortalecerlos.

1.4- **Planteamiento del problema:**

¿En qué condiciones se encuentra la comunicación interna en un colegio de educación primaria?

1.5- **Alcances y límites:**

El diagnóstico de comunicación interna se llevo a cabo en un colegio cristiano que está ubicado en la 10 avenida de la zona 19 colonia la florida de la ciudad de Guatemala.

Fue fundado hace 8 años con la ayuda del pastor de la iglesia y ciertos miembros de la congregación, prestan atención a niños de nivel socio – económico bajo, y también a niños con capacidades diferentes.

Cuentan con personal capacitado para la atención a dichos niños, trabajan también con programas de becas.

El slogan del colegio es “Sembrando la Semilla a tiempo” esto quiere decir que el objetivo de ellos es ayudar y enseñar a los niños de los conocimientos generales y básicos, y también enseñarle el cristianismo, no solo para ser un buen profesional sino también para ser un buen cristiano.

El sujeto de estudio del diagnostico de comunicación interna fueron la directora y el claustro de maestros de la institución. Sabiendo que la comunicación con los empleados es un proceso de gran importancia y vital para el desarrollo y crecimiento de la colegio, el cambio y la mejora continua de la misma, la gente tiene que conocer su institución, las perspectivas a futuro, el resultado de sus ejercicios, poder dialogar con su directora y participar para sentirse parte de la institución.

El tiempo estimado para la realización del diagnostico de comunicación interna estuvo comprendido en los meses de febrero a mayo del año dos mil doce.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1-Comunicación

A) Definiciones

Desde tiempos muy remotos coexisten dos formas de entender el término de comunicación:

- Acto de informar, de transmitir, de emitir. Verbo comunicar.
- Dialogo intercambio; relación de compartir de hallarse en correspondencia, en reciprocidad.

En realidad la más antigua de estas excepciones es la segunda. “Comunicación derivada de la raíz latina communis: poner en común algo con otro, es la misma raíz de comunidad, comunión expresa algo que se comparte; que se tiene o se vive en común” (López 1992 p.27)

“La comunicación es un fenómeno de interacción social, es el oxígeno de la sociedad, es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todos los sentidos de la vida”. (Interiano 2003: p.9).

“Es la puerta que nos permite el acceso al mundo de la cultura”(Gutiérrez 1980:p.11)

El verbo comunicar proviene de la voz latina <comunicare> puesta a poner en común.

Otra definición es la de (Johansen 1975:p.80) quien manifiesta que la “Comunicación es como la interacción entre una fuente y un receptor a través de un mensaje que el primero envía al segundo, y mediante el cual la fuente busca determinada conducta en el receptor, dentro de un medio y espacio”.

En su acepción más general” Comunicación es acción y efecto de hacer a otro participe de lo que tienen, descubrir manifestar o hacer saber a uno alguna cosa, consultar conferir con otros un asunto, tomando su parecer” (Flores de Gortari y Orozco Gutiérrez 1980:p.241)

Sea cual fuera el concepto que elijamos para definir el término de comunicación debemos tener cuidado de incluir los elementos indispensables del proceso de comunicación.

2.1.1 Elementos de la comunicación

El estudio de la comunicación se torna más complejo al ir definiendo cada uno de sus elementos:

- Emisor: es el encargado de iniciar, y por lo general de conducir el acto de comunicación con su contenido.

- Mensaje: Según (Collado 1991:p.21) El mensaje es el estímulo que la fuente transmite al receptor, es la idea o sentimiento que se comunica. Los mensajes se componen de símbolos que tienen un significado común para la fuente y el receptor. La codificación es la traducción de una idea ya concebida a un mensaje apropiado para ser transmitido por la fuente.

- Receptor: es el que capta, almacena, analiza, sintetiza, y da una respuesta a los mensajes que recibe, la cual recibe diferentes nombres; retorno, retroalimentación. (Interiano 2003: p.13)

- Canal: es el medio a través del cual se transmiten los mensajes, también se le puede llamar medio. (Interiano 2003:p.16)

- Código: es el conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias. Utilizado para la elaboración de mensajes. (Interiano 2003:p.18)

- Contexto: es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes a un determinado período histórico. (Interiano 2003:p.19)
- Retorno: es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos, se le llama también retroalimentación. (Interiano 2003:p.21)

2.2- La Comunicación Interpersonal

La comunicación humana es esencialmente social e interpersonal, y persona e intercambiar con ella el saludo cotidiano, de este acto puramente rutinario y aparentemente carente de significado, puede nacer una profunda amistad, o un exitoso compromiso de negocios.

Sea como fuere, la comunicación interpersonal es la llave que abre los caminos de las relaciones humanas de la convivencia entre los individuos, del progreso y desarrollo social, de la procreación de la familia y por ende de la conservación y multiplicación de la especie.

(Interiano 2003:p.49)

2.2.1- Condiciones que debe reunir la Comunicación Interpersonal:

No obstante que la comunicación interpersonal es muchas veces producto de la causalidad, y otras, producto de la necesidad humana de intercambiar palabras para realizar sus tareas cotidianas, es necesario para que exista una verdadera comunicación entre dos personas o grupos pequeños, que todos estos tengan la posibilidad de intercambiar constantemente sus roles de comunicadores y receptores simultáneamente, verse a la cara cuando se estén hablando y compartir un mismo espacio físico y/o psicológico en común.

En la comunicación interpersonal intervienen los siguientes factores psico-sociales:

2.2.1.1- **Las Fuerzas Propulsoras:** son los motivos que inducen a los individuos a desplazarse de un lugar a otro estos motivos pueden ser negativos o positivos. Podrían ser llamados también fuerzas trascendentes y se manifestarían por las acciones de las personas a favor o en contra de los demás. La simpatía demostrada por una persona hacia los demás es una fuerza positiva, el interés es igualmente una fuerza positiva. La animadversión, el egoísmo son fuerzas negativas. Existen tantas fuerzas propulsoras como actividades realizan los seres humanos a favor o en contra de sus semejantes (Interiano 2003:p.50).

2.2.1.2- **Las Fuerzas Inducidas:** son las fuerzas que ejercen otras personas hacia un individuo en particular. Puede llamárseles también fuerzas inmanentes, la colaboración, el aprecio, la amistad, la simpatía, de un receptor a un emisor sería fuerzas inducidas.

2.2.1.3- **Las Valencias:** es la concentración de las fuerzas propulsoras e inducidas. Es decir que las valencias pueden ser de doble vía y pueden ser a si mismo positivas o negativas. Una persona que constantemente demuestre odio, cólera, antipatía, desinterés, estará propiciando valencias negativas.

2.2.1.4- **La Empatía:** es la capacidad de entender y comprender a los demás de su propio contexto. Es también un proceso de doble vía y difiere de la simpatía en que esta última es un sentimiento de atracción, en tanto que la primera es un proceso de acción en beneficio de otras personas. Es pensar y actuar en función de los intereses de los demás y no del propio.

Entonces se define a “La comunicación interpersonal como el resultado de la combinación de las fuerzas propulsoras e inducidas, las valencias y la empatía en un espacio determinado”. (Interiano 2003:p.51)

2.3- Clases de Comunicación Interpersonal

Se considera a la comunicación interpersonal desde tres ángulos: estructurales, del control de la misma, y administrativo.

2.3.1- Desde el punto de vista del ángulo Estructural: son dos simétrica y complementaria.

- ✓ **Simétrica:** es aquella que establecen dos personas con los mismos derechos y obligaciones, entendiéndose por estos requisitos los que les confiere su mismo estrato social, por ejemplo podemos hablar de la relación que establecen los hermanos, los amigos, los miembros de un club.
- ✓ **Complementaria:** es la que establecen dos personas cuya relación se ve afectada por grados de dependencia de una respecto a la otra. Nos referimos a la comunicación entre padres e hijos, tíos y sobrinos jefes y subalternos, sacerdotes y feligreses etc.

2.3.2- Desde el punto de vista del ángulo del Control: esta puede ser monopólica, emergente y participatoria.

- **Monopólica:** se denomina así a la comunicación que sigue una orientación vertical descendente, es decir que es el comunicador el que controla totalmente la elaboración difusión y destino de los mensajes. Este tipo de comunicación posee algunas variantes:

Caciquismo: cuando la comunicación es controlada por el cacique de la comunidad.

- ❖ Paternalismo: cuando los mensajes son enviados y controlados por el padre de familia.
- ❖ Machismo: los mensajes son enviados y controlados por el hombre.
- ❖ Comercialismo: los mensajes son controlados por empresas comerciales.
- ❖ Burocratismo: aquí es el gobierno quien emite y controla las informaciones.
- ❖ Militarismo: las comunicaciones son controladas por entidades o personas militares.

- **Emergente:** es la que nace en los receptores y se dirige hacia Los órganos de decisión político-administrativa. Se le puede llamar también comunicación popular o alternativa en términos generales.

- **Participatoria:** es un sistema mixto en el cual intervienen los emisores y receptores en la elaboración de los mensajes o comunicaciones de los diversos grupos sociales. La comunicación participatoria es la opción que tienen las sociedades modernas para solucionar sus problemas de diversa índole sin mediar para ello la fuerza o la manipulación. (Interiano 2003:p.57)


2.3.3- Desde el punto de vista del ángulo administrativo:

✚ Vertical: es la que se desarrolla siguiendo un orden de arriba hacia abajo o viceversa, es decir son los flujos de mensajes que tienen lugar entre jefes y empleados y entre estos y sus jefes. La comunicación

Vertical es la que más se utiliza en la administración, puesto que se trata de establecer los mecanismos necesarios para elaborar la producción. Sin embargo esta no es siempre desarrollada de la manera más adecuada, lo que al final crea problemas en el bajo rendimiento de los obreros, o en las desobediencias de las órdenes que emanen de los cuadros directivos, en las protestas sindicales, o en las huelgas generales. Todas estas consecuencias a pesar de ser casi siempre el reflejo de condiciones estructurales de trabajo muy profundas en muchas ocasiones se ven agravadas por la escasa o nula comunicación que se establece entre jefes y subordinados o por los inadecuados canales de comunicación vertical.

Entre la comunicación vertical pueden destacarse dos modalidades que de alguna manera se complementan. Nos referimos a la comunicación descendente y ascendente.

- ❖ Comunicación vertical Descendente: es la que emana de fuentes de decisión jefes a los subordinados. Puede manifestarse a través de órdenes escritas, verbales, circulares, telegramas etc.
- ❖ Comunicación vertical Ascendente: se verifica entre subordinados y jefes, de abajo hacia arriba, puede ser espontánea cuando se realiza con fines de protesta, quejas agasajos etc. Y sistemática cuando se realiza para rendir informes periódicos o consultas rutinarias. Entre las formas de comunicación vertical ascendentes más comunes podemos encontrar: los informes (periódicos u ocasionales) las quejas, las solicitudes de audiencia, los periódicos laborales, los telegramas los reportes etc.

 **Horizontales:** es la comunicación que se verifica entre personas o empleados que gozan de un mismo nivel jerárquico en una institución o empresa. Es importante que se propicie este tipo de intercambio de mensajes porque se incentiva el criterio de universalidad de la empresa,

y con ello el mayor rendimiento de las actividades de la misma mediante el logro de una mejor integración, y concatenación de las actividades productivas. La comunicación horizontal puede realizarse de hecho (es la forma más usual) en forma de consultas o dictámenes. Pero ello no evita que pueda llevarse a cabo con otros fines, tales como discutir el avance, el pasado o futuro de una organización.

- **Circular:** es la comunicación que se realiza en la empresa o institución con fines no laborales (sociales, culturales o de entretenimiento) entre jefes, empleados y a veces público. Es interesante advertir que este tipo de relación no requiere de las rígidas etiquetas o normas de conducción de la empresa. Tanto los jefes como los subalternos están conscientes de fuera de la oficina o del lugar de trabajo, los papeles que deberán representar con respecto a sus empleados o viceversa, serán menos rígidos y más informal. De tal suerte, que no es sorprendente ni raro que de una fiesta de cumpleaños los empleados tengan los mismos derechos y obligaciones, no hay distinción de papeles. (Interiano 2003:p.60)

2.4- Comunicación y Educación

La educación no es un aislado, limitado a sus propios componentes internos ya que en ella influyen múltiples procesos que hacen evolucionar las sociedades y el saber.

(Mole 1984:p.24) define la educación como “Mecanismo específico construido por el hombre para influir a los otros hombres sobre todo a la juventud ya que son más permeables a la influencia, debiéndose interpretar este término de influencia para lo mejor. (Juárez 1992: p.58) propone diferentes conceptos de lo que se entiende por educación, en una de sus citas dice:

“La educación es un medio para acumular el poder que tienen los pueblos para actuar sobre su propio destino y prevenir los riesgos de deshumanización creciente, derivada paradójicamente del mismo desarrollo. La palabra educación deriva de las voces latinas: educare, criar, nutrir. Frente al educando existe alguien más que proporciona lo que necesita”.

Hay una dependencia del estudiante hacia al maestro. Educare extraer desarrollar, frente al discente existe, alguien que le señala varios caminos para que por medio de la reflexión el educando seleccione el que considere oportuno. El discente descubre la explicación de los fenómenos motivo de estudio.

Con respecto a la comunicación la rápida extensión de las diversas formas de comunicación de masas parece dar una nueva dimensión a la problemática educativa.

La misión reconocida de la escuela, es una misión de enseñanza, más que de educación. Una enseñanza en el mejor de los casos, coincide con sus contenidos, con la lista de los saberes que se transmiten; en cambio, una educación no puede limitarse a una lista de materias, pues reside más bien en la manera.

Ante un programa cualquiera todo depende de la manera de aprender, de elegir lo esencial, de ejercer la crítica, la intuición y el razonamiento y de aprender a aprender. En otras palabras una formación del espíritu postula una formación de carácter, una selección de valores y finalmente una movilización efectiva. (Schaeffer 1984:p.45)

Fue Ausubel quien puso de manifiesto el hecho de que el aprendizaje humano es, por excelencia, un aprendizaje por asimilación del sentido. En pleno auge del conductismo y neo conductismo demostró que el aprendizaje depende ante todo de la experiencia personal del individuo, de la integración subjetiva de nuevos datos en los conocimientos anteriores. (Mircea 1984: p.117)

2.5- Uso de los Medios de Comunicación en el Proceso de Educación

Los medios de comunicación son todos aquellos instrumentos y/o soportes que transmiten información susceptible de ser codificada analógica o arbitrariamente, los medios de comunicación establecen relaciones entre el sistema emisor y sistema receptor, relaciones que pueden ser unidireccionales, bidireccionales e incluso interactivas. Pero lo más característico de tales medios de comunicación es facilitar los mensajes a un amplio sector de la población.

La relación mass- media-educación es desde luego compleja y versátil, los medios pueden ser vehículo y a la vez contenido educativo, pueden desarrollar funciones en la escuela, en la enseñanza a distancia, paralelamente generar efectos de informativos en la familia y en otros contextos informales, sirve para la transmisión de conocimientos, así como para la persuasión. La conformación de actitudes o la adquisición de valores. (Sarramona 1998:p.137)

2.6 Comunicación Externa:

La comunicación exterior con clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general es tan vital en la organización como la comunicación interna.

Entre ellas además debe existir una alta integración. Aunque la comunicación externa queda vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. Todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia afuera. A la vez la imagen que transmite la organización a la sociedad condicionará la satisfacción de ciertas necesidades del status y prestigio de los empleados.

Cuando la persona trabaja en una empresa sólida, importante preocupada por los problemas sociales y que transmite una buena imagen social; en cierta medida se siente también realizada en su consideración social, incrementándose a sí mismo su conocimiento de pertenencia. Por consiguiente estamos ante de dos sistemas de comunicación (interna y externa) interdependientes que es a necesario gestionar de una manera coordinada. Sin embargo las estrategias de innovación en las empresas suelen recaer preferentemente a la comunicación externa antes que en la interna. Comunicación externa y sus funciones (2011 Septiembre 11) buenas tareas.com.Retrieved.from.http://www.buenastareas.com/ensayos/comunicación-externa-y-sus-funciones/2733781.html.consultado el 4 de mayo de 2012.

2.6-1- Relaciones Públicas

Las relaciones públicas consisten en un esfuerzo deliberado, planificado y continuo por establecer y mantener una comprensión mutua entre una organización y sus públicos.

“Las relaciones públicas consisten en la dirección mediante la comunicación de las percepciones y las relaciones estratégicas entre una organización y sus grupos de interés externos e internos” (Wilcox .2001:p.5)

Muchas autoridades han definido las “relaciones Públicas” más o menos acertadamente. Carter Good compilador de diccionarios de educación afirma que las “relaciones públicas” constituyen la actividad metódica dirigida a mejorar las relaciones de una escuela dentro de una comunidad. Se trata de una actividad destinada a brindar al público información sobre la escuela y a crear un clima de buena voluntad hacia ésta.

Harry L. Stearns dice que las “relaciones públicas consisten en abrir vías de comunicación en dos direcciones entre los ciudadanos de una comunidad, que son los que poseen y sostienen las escuelas y los profesionales que las dirigen”.

Reeder, que afirma que las “relaciones públicas constituyen un aspecto de la administración escolar que procura establecer una armoniosa relación de trabajo entre las escuelas y el público a que sirve la escuela, proporciona un significado similar. Este significado incluye una relación de trabajo que asegure resultados eficaces. (Jones 1971:10-11).

2.7- La Comunicación Interna

Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano, y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Teniendo en cuenta esta función principal, podríamos afirmar que la comunicación interna permite:

- ✓ Construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación.
- ✓ Profundizar en el conocimiento de la empresa como entidad.
- ✓ Romper departamentos estancados respecto a actividades aparentemente independientes, pero que hacen que se bloqueen entre sí.
- ✓ Informar individualmente a los empleados.
- ✓ Hacer públicos los logros conseguidos por la empresa.
- ✓ Permitirle a cada uno expresarse ante la dirección general, y esto cualquiera que sea su posición en la escala jerárquica de la organización.
- ✓ Promover una comunicación a todas las escalas.

2.8- Herramientas de la Comunicación Interna

Entre las herramientas de comunicación descendente podemos mencionar:

- Tablones de anuncios
- Periódico interno
- Carta al personal

- Jornada de puertas abiertas
- Reuniones de información
- Entrevista individual

Los diferentes estudios realizados respecto a la comunicación interna coinciden en que la mejor forma de comunicación descendente es la relación personal, seguida muy a la par de la utilización de soportes digitales y escritos.

Por otra parte entre las herramientas de comunicación ascendente podemos encontrar:

- Entrevista
- Programa de sugerencias
- Sección en el periódico interno
- Por correo
- Buzón de sugerencias
- Intranet

Como podemos comprobar, la empresa dispone de un amplio repertorio de herramientas de comunicación que le permite acercarse de la mejor manera posible al público al que se dirige moderar el carácter informativo –afectivo de los mensajes así como el grado de formalidad.

Pero de nada sirve implementar herramientas de comunicación interna si ésta no nace de una auténtica cultura empresarial convencida de la necesidad de comunicación. Rafael Muñiz Gonzales. Comunicación Interna consultado el 7 de mayo de 2012 de la World Wide Web: [//http://www.rppnet.com.ar/comunicacion_interna](http://www.rppnet.com.ar/comunicacion_interna).

Los departamentos de relaciones públicas consideran a los empleados de la empresa un público sumamente importante. Estos departamentos a menudo en estrecha colaboración con los de recursos humanos, deben concentrarse en la comunicación con los empleados, con la misma dedicación con que ofrecen al resto del mundo una determinada imagen de la empresa.

Uno de los factores claves en el éxito de una compañía es una plantilla que respete a la dirección, se enorgullezca de sus productos y crea que se le trata con la debida diferencia

En el mundo empresarial, la incertidumbre y el descontento de los trabajadores generan una necesidad mayor que nunca de una comunicación interna efectiva.

Debido en buena parte a la extendida opinión de que los distantes dirigentes no sienten alguna lealtad hacia ellos.

Las dos principales preocupaciones de los trabajadores son: la seguridad de su empleo, y la protección económica en caso de enfermedad. La evidencia de la precariedad laboral de hoy en día justifican estos temores, de modo que la empresa debe tranquilizarles. Las revistas, folletos, boletines y manuales de normas de la empresa dirigidos al personal son fundamentales para la comunicación interna. (Wilcox.2001: p340)

2.9-Diagnóstico de Comunicación Interna

A) Definiciones:

Diagnóstico es una palabra que tiene su origen etimológico en el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. En concreto, es un término que está formado por el prefijo *diag-* que significa “a través de”; la palabra *gnosis* que es un sinónimo de “conocimiento”, y finalmente el sufijo *tico* que se define como “relativo a”.

Un diagnóstico es aquello que, en el ámbito de la medicina, está vinculado a la diagnosis. Este término, a su vez, hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

“Diagnostico: que se realiza en un objeto determinado, generalmente para solucionar un problema, experimenta cambios cualitativos, y consta de varias etapas directamente relacionadas que son; evaluación, procesamiento mental de la información intervención y seguimiento”. Spicopedagogia.com. consultado el 7 de mayo de 2012 en la Wolrd Wide Web: //www. Psicopedagogía .com/Definiciones/diagnostico/

Según el Diccionario de la Real Academia Española, un diagnóstico es el “Arte o acto de conocer la naturaleza de una enfermedad, mediante la observación de sus síntomas y signos”. Diccionario de la Real Academia Española.21 edición consultado el 7 de mayo de 2012 de la Wolrd Wide Web://http://www.rea.es.

Para hacer un diagnostico de comunicación interna lo primero que se debe hacer es una caracterización de la organización, la cual incluye los siguientes puntos:

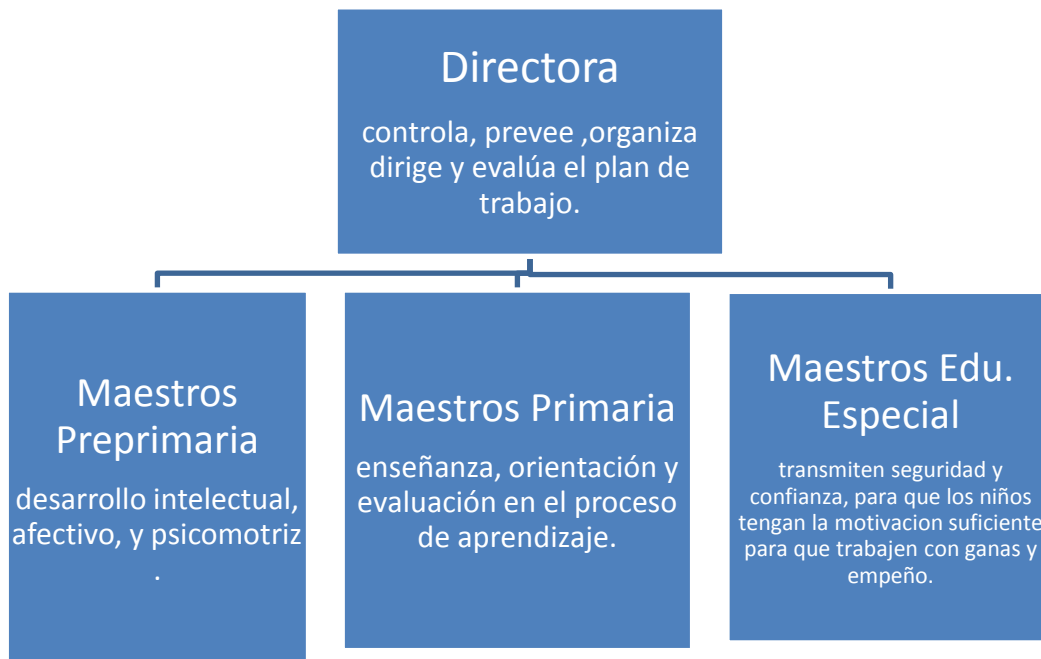
- Historia
- Origen
- Misión
- Visión
- Valores
- Estructura (organigrama)

2.10- Diagnóstico de Clima Laboral

El clima laboral se conoce como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas, por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

En un diagnóstico de comunicación interna es necesario determinar por medio de herramientas como encuestas o grupos focales el ambiente laboral y la satisfacción del público, en este caso los empleados de la organización. Documento 51751173 Diagnostico de Comunicación Interna consultado el 7 de mayo de 2012 de la World Wide Web: [http:\(www.es.escibed.com.definicion de diagnostico\)](http://www.es.escibed.com/definicion-de-diagnostico)

2.11- Organigrama del Colegio



Fuente: organigrama del colegio funciones del personal.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1-Tipo de investigación:

Para desarrollar este estudio se efectuó una investigación de campo basada en estimaciones obtenidas directamente de la realidad, las cuales permiten al investigador cerciorarse de las condiciones reales para conseguir los datos. (Sabino 2005)

3.2- Método:

El que se utilizó para el presente diagnóstico de comunicación fue el deductivo, y el tipo de investigación fue cuantitativa, y cualitativa, porque se realizó una medición de opinión a los trabajadores de la institución educativa, cuyos resultados fueron utilizados para formular la propuesta de comunicación y las conclusiones de la investigación.

3.3- Objetivos:

3.3.1-General:

Realizar un Diagnostico de Comunicación Interna en un Colegio de Educación Primaria.

3.3.2- Específicos:

- * Describir cuál es la comunicación interna del colegio.
- * Mejorar las herramientas de la comunicación interna de el Establecimiento educativo.

3.4- Técnica:

Se utilizó la recopilación bibliográfica, documental y por internet como también se realizó una encuesta.

3.5- Instrumento:

Para la realización de este estudio se usaron: fichas bibliográficas, de resumen, y también un cuestionario con 13 preguntas, (cerradas y opción múltiple) a todo el personal, para luego ser analizadas e interpretadas y tabuladas. (Vea anexo pág. 50)

3.6- Población y muestra:

Para efecto de esta investigación se tomó como muestra a toda la población encuestando a todo el personal que labora en el colegio, siendo un total de 14 personas. De género masculino 3 que equivale al 21% y de género femenino 11 que equivale al 79%

Capítulo IV

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.- Procedimiento:

- A) Se recopiló información bibliográfica, documental y por internet relacionada con el tema.
- B) Para la elaboración del instrumento se redactaron 13 preguntas (cerradas y de opción múltiple que conforman el cuestionario, las preguntas fueron previamente seleccionadas con el fin de recopilar la información requerida.
- C) Una vez elaborado el cuestionario se procedió a efectuar el trabajo de campo.
- D) Se elaboró una matriz que contenían las variables: género, edad, escolaridad, cargos de personal y antigüedad en años de las personas encuestadas.
- E) Posteriormente se procedió al procesamiento de los datos y al análisis de resultados mediante la aplicación de técnicas estadísticas precisas para esta investigación.
- F) Por último se realizó un análisis descriptivo de los resultados obtenidos de la población encuestada.

4.2- Ficha técnica de los encuestados:

Se realizó la encuesta al 100% de los trabajadores de la institución educativa quedando de la siguiente manera:

Género	Personas	%
Masculino	3	21
Femenino	11	79
Total	14	100

4.3 Datos Demográficos:

De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de de la institución educativa, se dividió la población objeto de estudio de la siguiente manera:

- Género
- Edad
- Escolaridad
- Cargos del personal
- Antigüedad en años

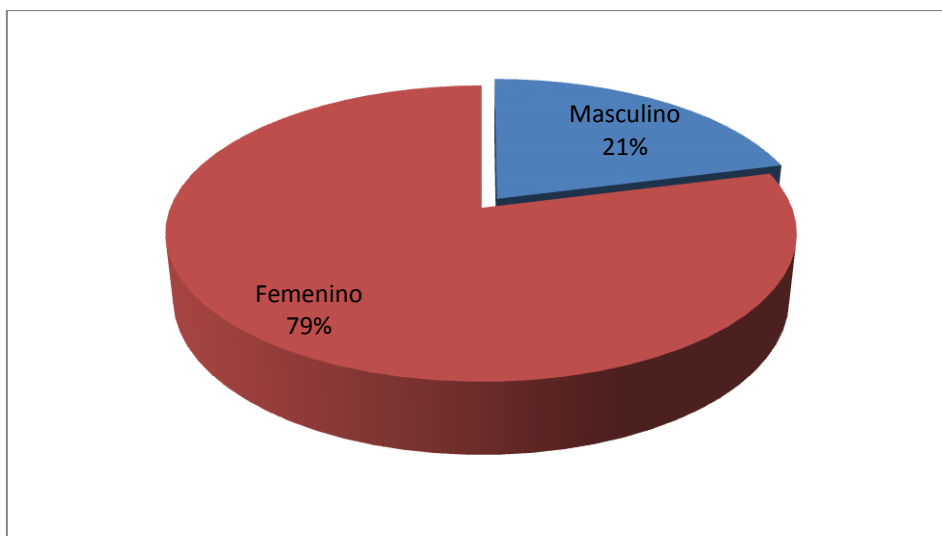
Género

Cuadro 1

Género	Personas	%
Masculino	3	21
Femenino	11	79
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 1



Fuente: Morales, Angélica

Como se puede observar en esta grafica, la mayoría del personal que labora en el colegio pertenece al género femenino con un 79%, mientras que el 21% corresponde al género masculino. Porque a nivel primario la mayoría de los maestras son de planta, y solo para las clases especiales como física, computación y música son maestros.

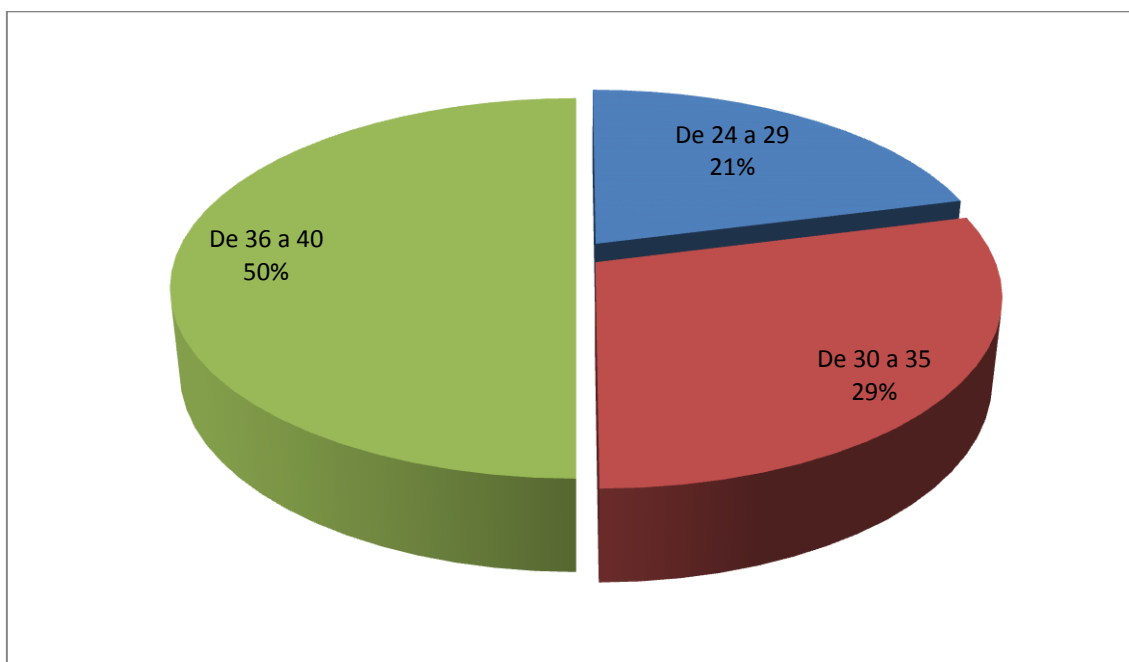
Edad

Cuadro 2

Edad	Personas	%
De 24 a 29	3	21
De 30 a 35	4	29
De 36 a 40	7	50
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 2



Fuente: Morales, Angélica

Como se observa en la gráfica el 50% de los trabajadores se encuentran entre las edades de 36 a 40 años, ya que la experiencia únicamente se adquiere con los años, de esta manera se puede comprobar que el colegio cuenta con personal capacitado. El 29% están comprendidos entre los 30 a 35 años, y por último el 21% lo podemos ubicar de 24 a 29 años.

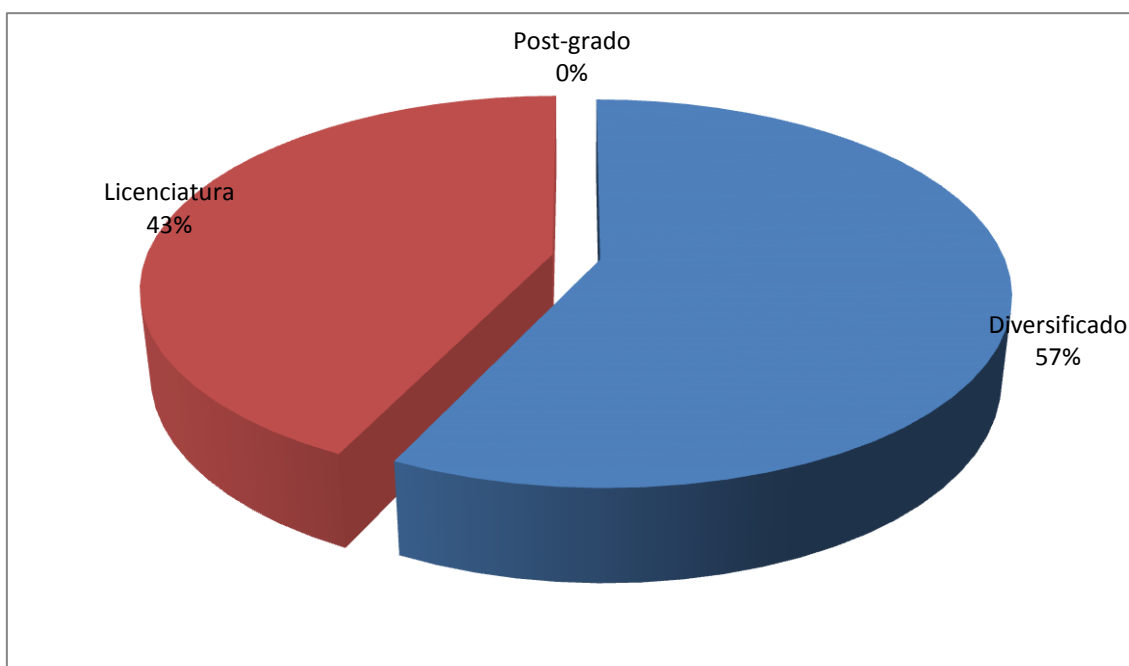
Escolaridad

Cuadro 3

	Personas	%
Diversificado	8	57
Licenciatura	6	43
Post-grado	0	0
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Grafica 3



Fuente: Morales, Angélica

El 43% de los trabajadores cuenta con una escolaridad a nivel universitario lo cual es favorable para el colegio y también mejor desempeño de sus actividades como docente, y el 57% restante posee una escolaridad únicamente a nivel de diversificado.

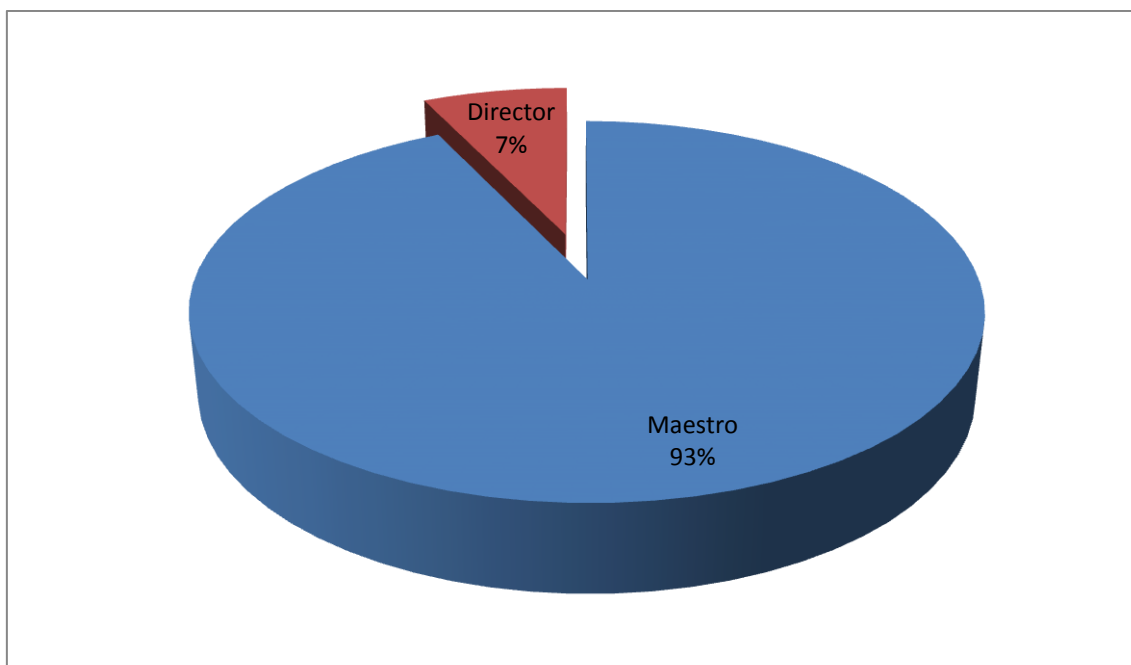
Cargo que desempeñan

Cuadro 4

	Personas	%
Maestro	13	93
Directora	1	7

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 4



Fuente: Morales, Angélica

Por ser un colegio que tiene 8 años de haber abierto sus puertas al servicio de la comunidad educativa solo cuenta con una directora general administrativa y el claustro de maestros que está compuesto por 13 trabajadores.

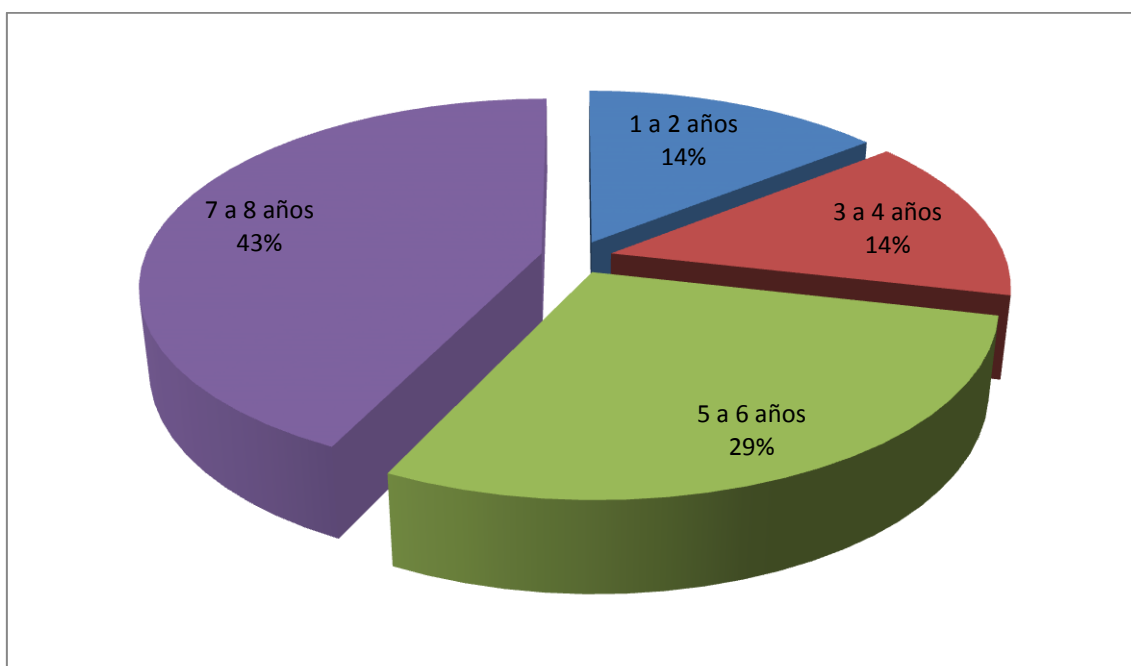
Antigüedad en la Empresa

Cuadro 5

	Personas	%
1 a 2 años	2	14
3 a 4 años	2	14
5 a 6 años	4	29
7 a 8 años	6	43
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 5



Fuente: Morales, Angélica

Como se puede observar en la gráfica el 43% de los empleados son antiguos, han sido parte del crecimiento del colegio ya que el mismo cuenta con 8 años de estar al servicio de la educación, 29% tienen entre 5 y 6 años, el 14% entre 1 a 4 años buen porcentaje de los empleados han permanecido en sus cargos de trabajo, lo cual quiere decir, que se sienten a gusto con su trabajo por lo tanto no hay mucha rotación de personal.

4.2- Situación actual de la Comunicación Interna.

A continuación se presentan los datos obtenidos en la encuesta:

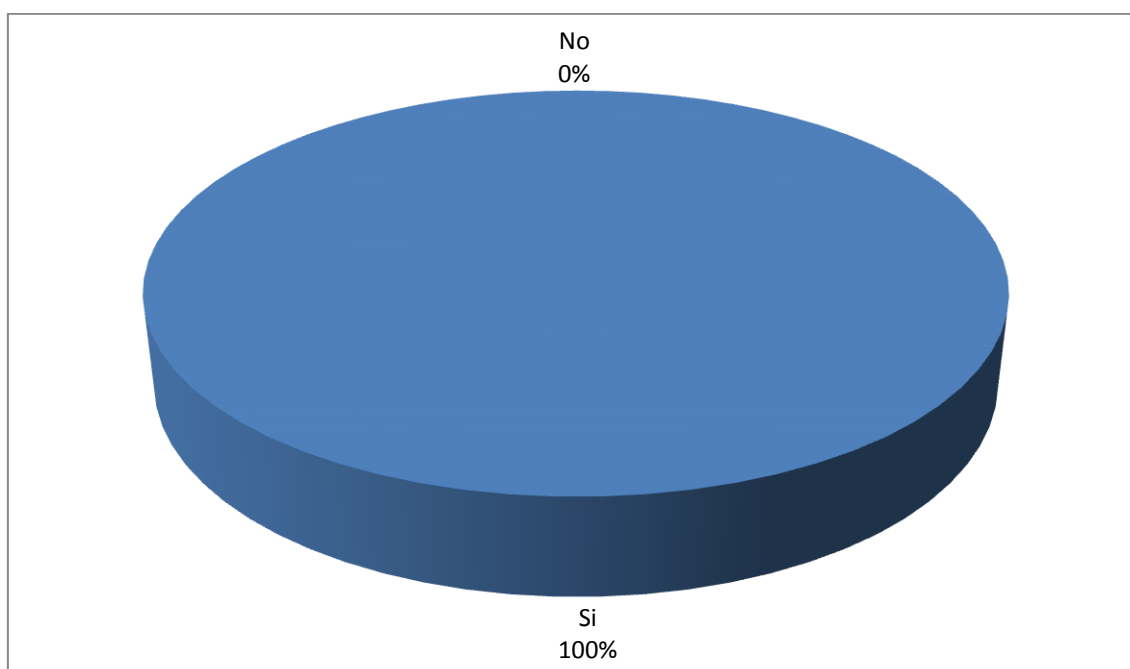
1- ¿Tiene usted conocimiento del proceso de comunicación?

Cuadro 6

Respuesta	Personas	%
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 6



Fuente: Morales, Angélica

El 100% de los trabajadores indican tener conocimiento del proceso de comunicación, lo cual es de beneficio para la institución educativa de esta manera se facilita la comunicación entre la dirección y los maestros.

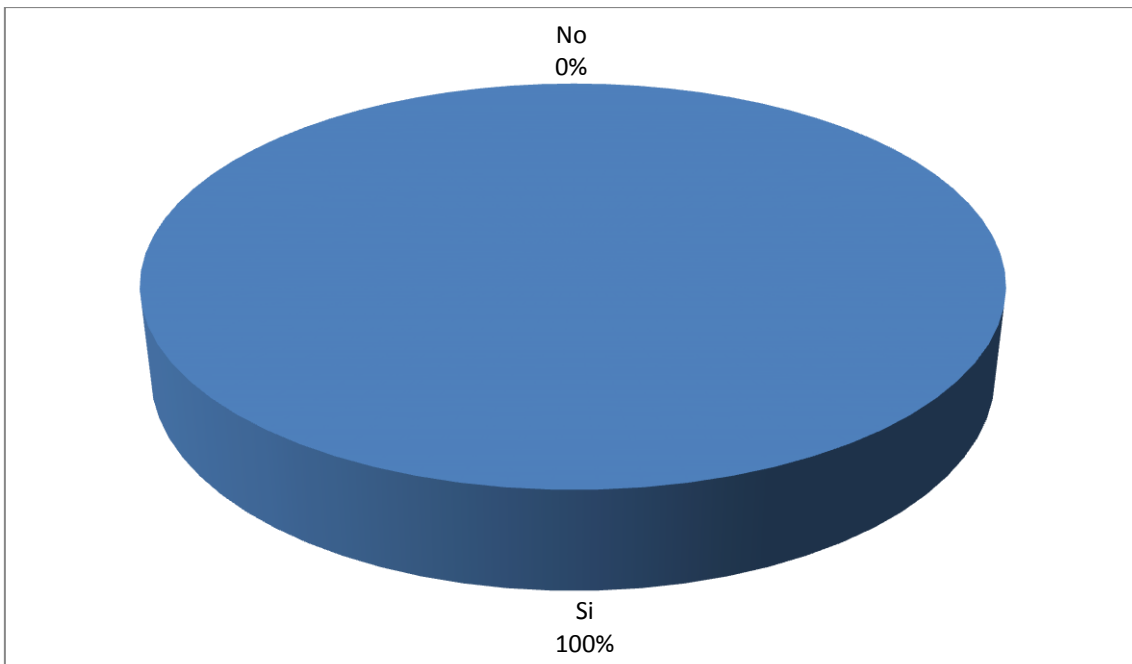
2-¿Conoce usted el papel que desempeña para alcanzar los objetivos del Colegio?

Cuadro 7

Respuestas	Personas	%
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Grafica 7



Fuente: Morales, Angélica

La gráfica muestra que el 100% está consciente que juega un papel muy importante en el colegio, se siente parte de él lo cual es favorable para alcanzar los objetivos y metas de la institución educativa.

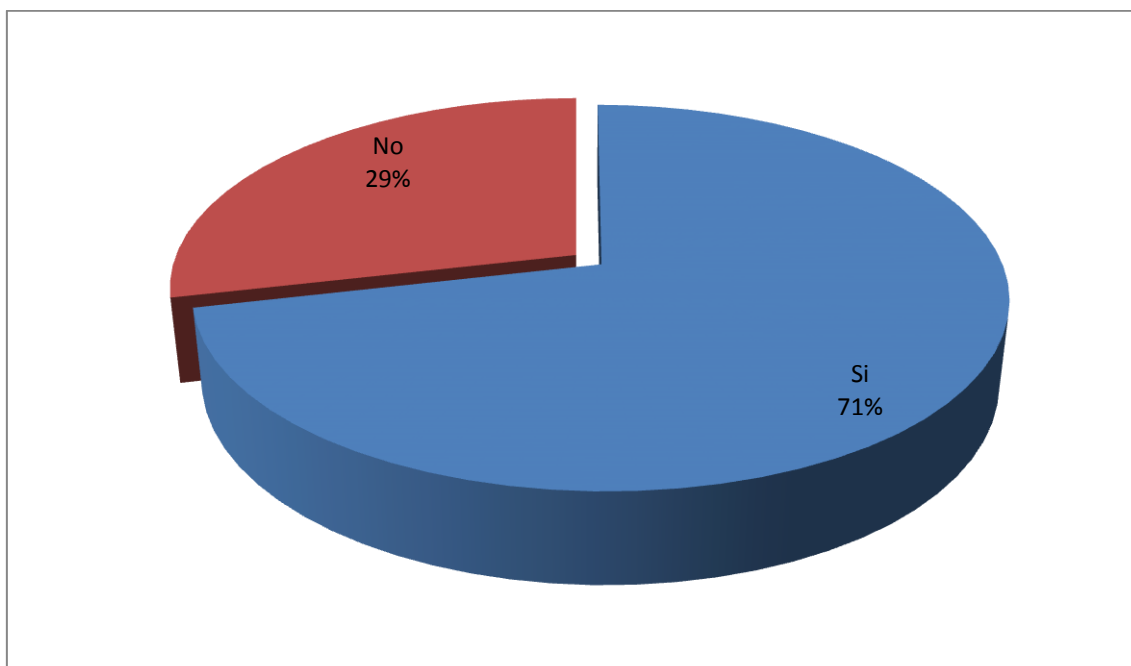
3- ¿Ha participado en cursos de capacitación impartidos por el colegio?

Cuadro 8

Respuestas	Personas	%
Si	10	71
No	4	29
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 8



Fuente: Morales, Angélica

El 71% de los encuestados afirmó haber participado en capacitaciones realizadas por el colegio con el fin de mejorar sus conocimientos académicos, los cuales son de ayuda para la docencia. El 29% comentó no haber participado por razones fuera de su alcance.

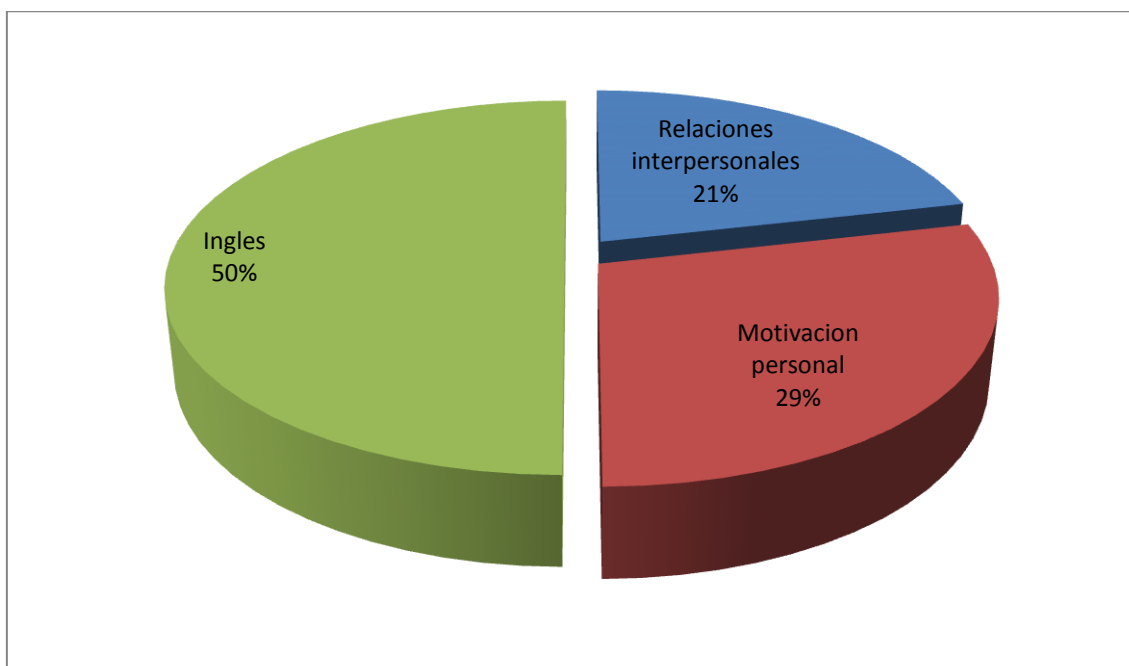
4- ¿Qué tipo de cursos le gustaría que impartiera el colegio?

Cuadro 9

Respuestas	Personas	%
Relaciones interpersonales	3	21
Motivación personal	4	29
Inglés	7	50
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 9



Fuente: Morales, Angélica

En los colegios se debe mantener en constante capacitación a los maestros ya que es de suma importancia que estén actualizados en las diferentes ramas del conocimiento. Como se observa en esta gráfica los empleados manifiestan que le gustaría recibir cursos de relaciones interpersonales (21%) motivación personal (29%) e inglés (50%).

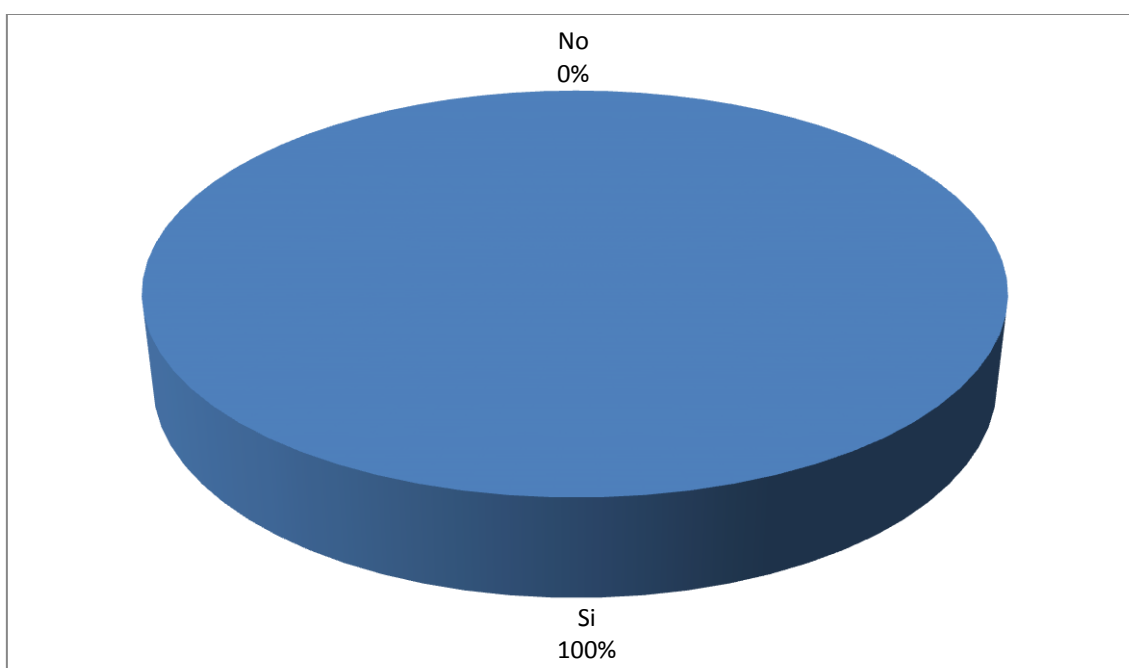
5- ¿Le informan que es lo que esperan de usted en el colegio?

Cuadro 9

Respuestas	Personas	%
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 9



Fuente: Morales, Angélica

El 100% de los trabajadores están informados conocen sus responsabilidades y obligaciones y saben que es lo que el colegio espera de ellos en las diferentes circunstancias laborales, y extra aulas.

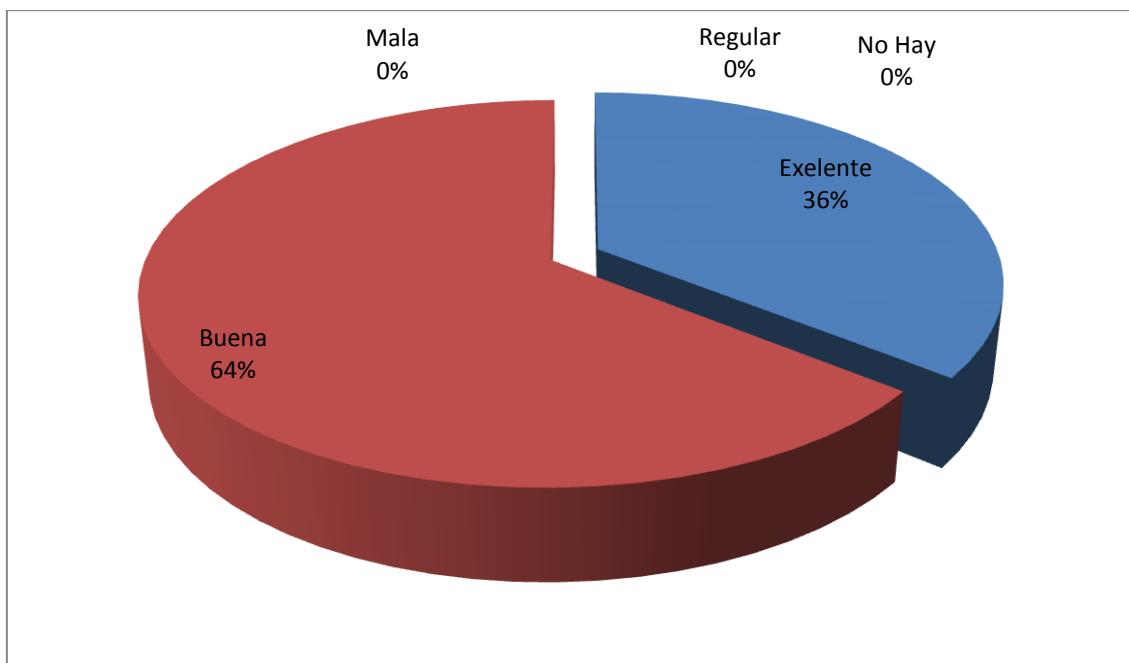
6- ¿Cómo es la comunicación con su jefa?

Cuadro 10

Respuestas	Personas	%
Excelente	5	36
Buena	9	64
Regular	0	0
Mala	0	0
No Hay	0	0
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 10



Fuente: Morales, Angélica

El 64% de los encuestados califica la comunicación con su jefa como buena, y el 36% restante indicaron que es excelente lo que muestra que La comunicación vertical descendente, es una herramienta de gestión primordial para dirigir correctamente el desarrollo de las tareas que deben realizar los empleados.

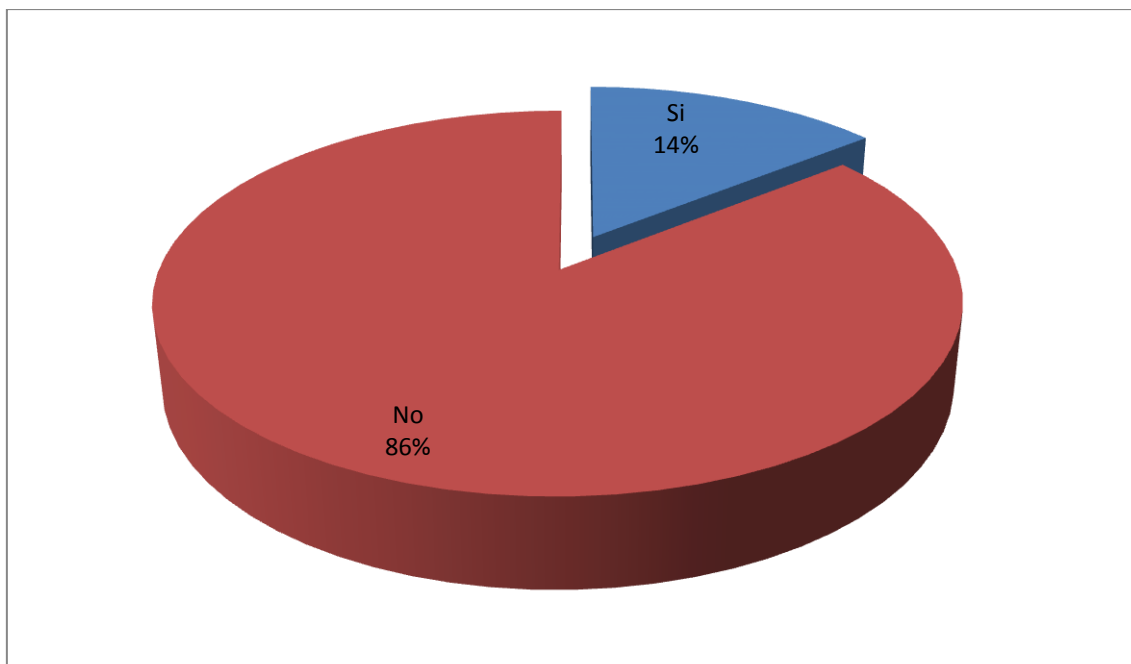
7- ¿Cree que hay barreras de comunicación en el colegio, para comunicarse con la dirección?

Cuadro 11

Respuestas	Personas	%
Si	2	14
No	12	86
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 11



Fuente: Morales, Angélica

El 86% de los encuestados afirman que no existen barreras de comunicación dentro del colegio, ya que pueden expresar sus dudas e inquietudes relacionadas con el trabajo, esto da a entender que la comunicación es fluida y que el receptor la recibe bien.

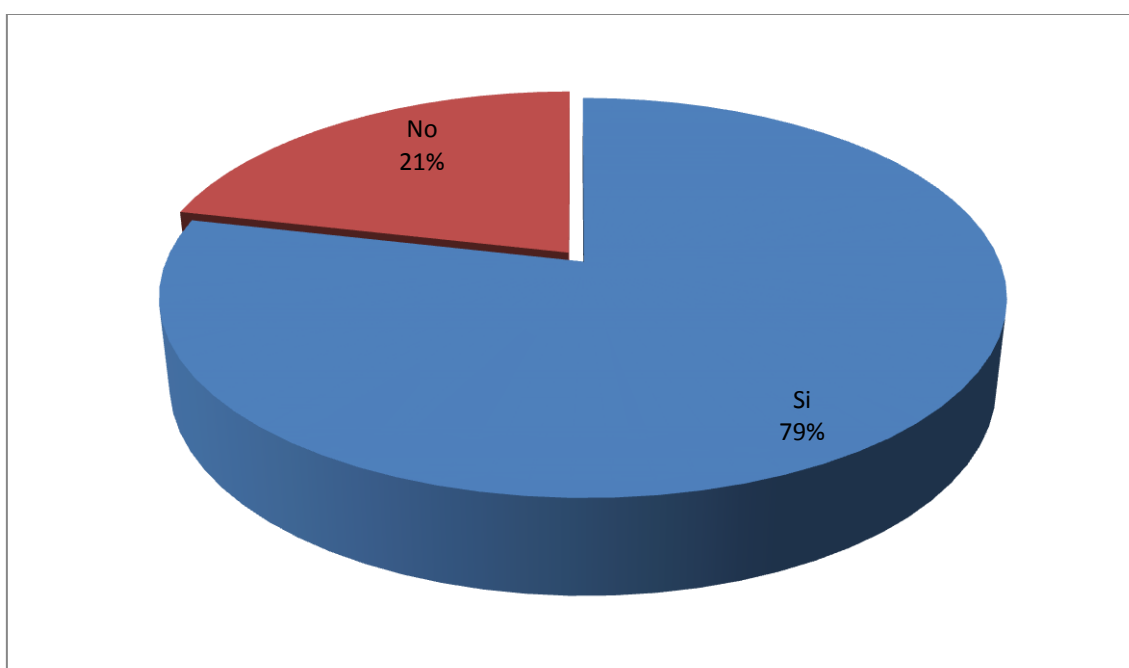
8- ¿La directora resuelve sus dudas?

Cuadro 12

Respuestas	Personas	%
Si	11	79
No	3	21
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 12



Fuente: Morales, Angélica

Como lo muestra la gráfica el 79% de la población encuestada afirmó que, la directora le aclara las dudas que se le presentan en las actividades que realiza para desempeñar su trabajo. Aunque el 21% comentó que en algún momento ha quedado alguna duda sin resolver, provocando que el trabajo no se ejecute de manera satisfactoria.

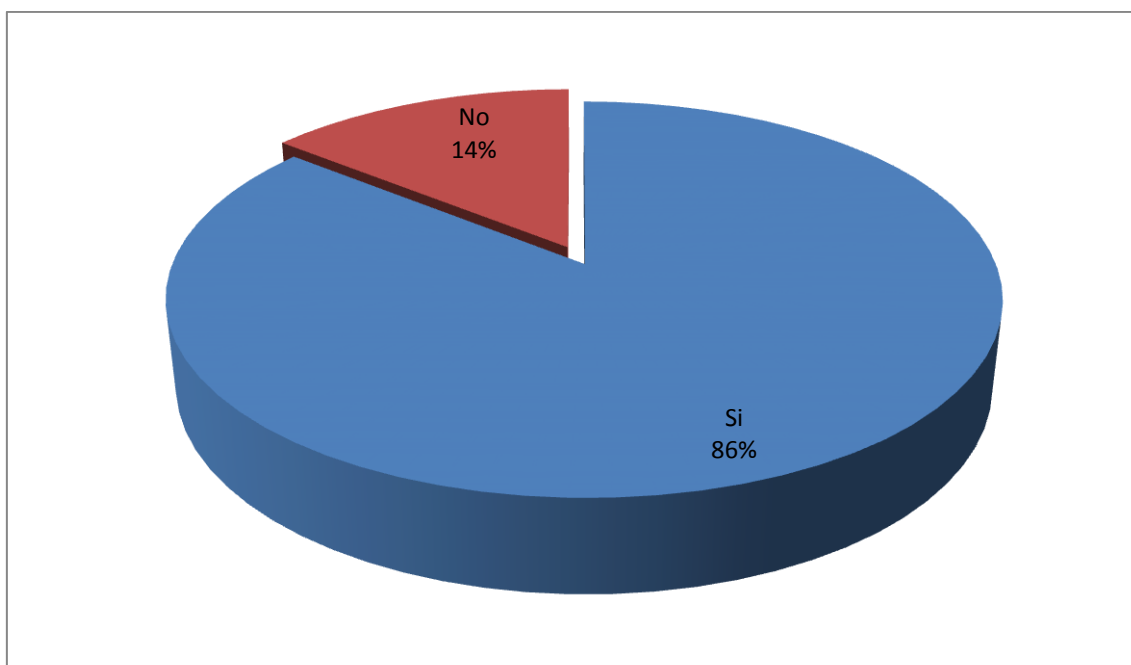
9- ¿La directora le informa cuando hay cambios en su trabajo?

Cuadro 13

Respuestas	Personas	%
Si	12	86
No	2	14
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 13



Fuente: Morales, Angélica

Con el 86% los empleados afirmaron que la directora, les informa siempre que hay algún cambio en las rutinas de su trabajo, logrando de esta manera que el empleado este informado, y por lo tanto su desempeño sea el mejor.

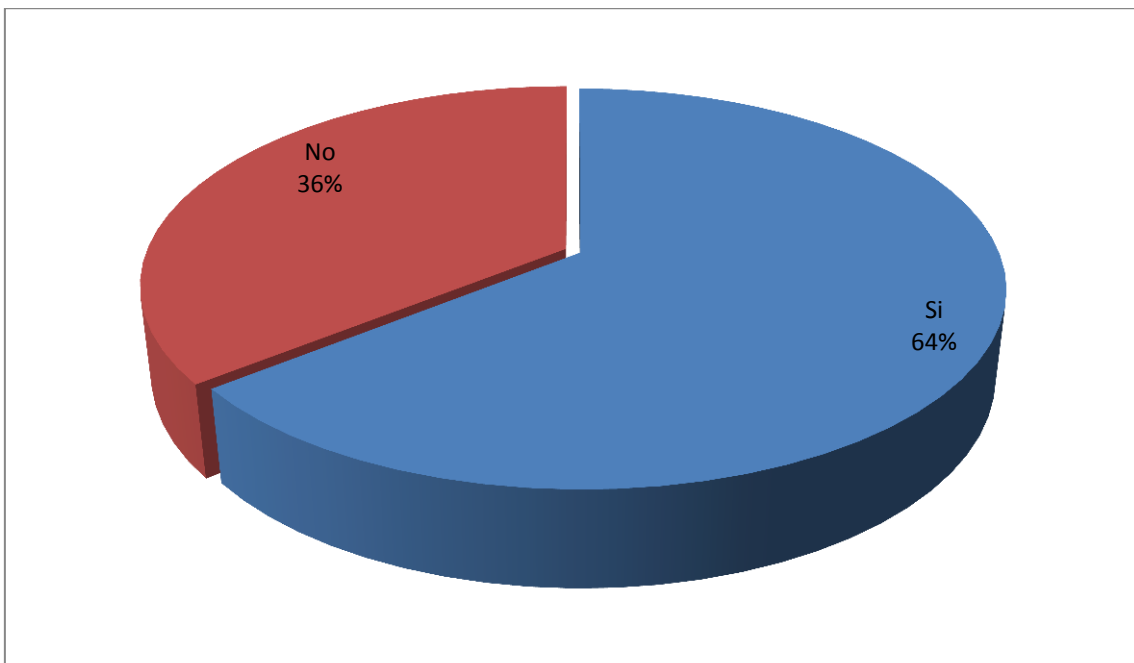
10-¿La comunicación entre usted y la directora es el factor más importante en su trabajo?

Cuadro 14

Respuestas	Personas	%
Si	9	64
No	5	36
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 14



Fuente: Morales, Angélica

El 64% de la población encuestada, manifestó que la comunicación con la directora es de suma importancia para el buen desempeño de sus actividades, esta comunicación vertical descendente es indispensable para el buen funcionamiento de un equipo de trabajo ya que es, de la dirección de donde emanen las ordenes, no obstante el 36% no lo considera de esa manera.

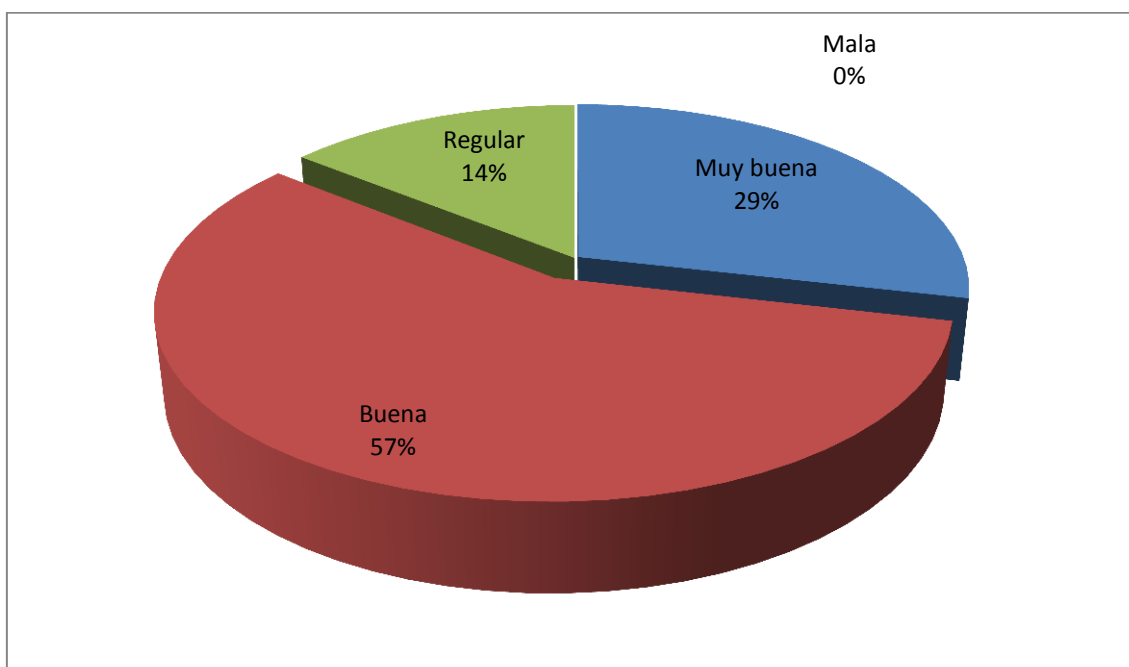
11-¿Cómo califica la comunicación entre usted y sus compañeros de trabajo?

Cuadro 15

Respuestas	Personas	%
Muy buena	4	29
Buena	8	57
Regular	2	14
Mala	0	0
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 15



Fuente: Morales, Angélica

Según el resultado de la gráfica el 57% de los encuestados consideran que la comunicación entre sus compañeros es buena, el 29% muy buena, y solo un 14% la considera regular, en términos generales su puede decir que se mantiene un clima laboral agradable y armonioso.

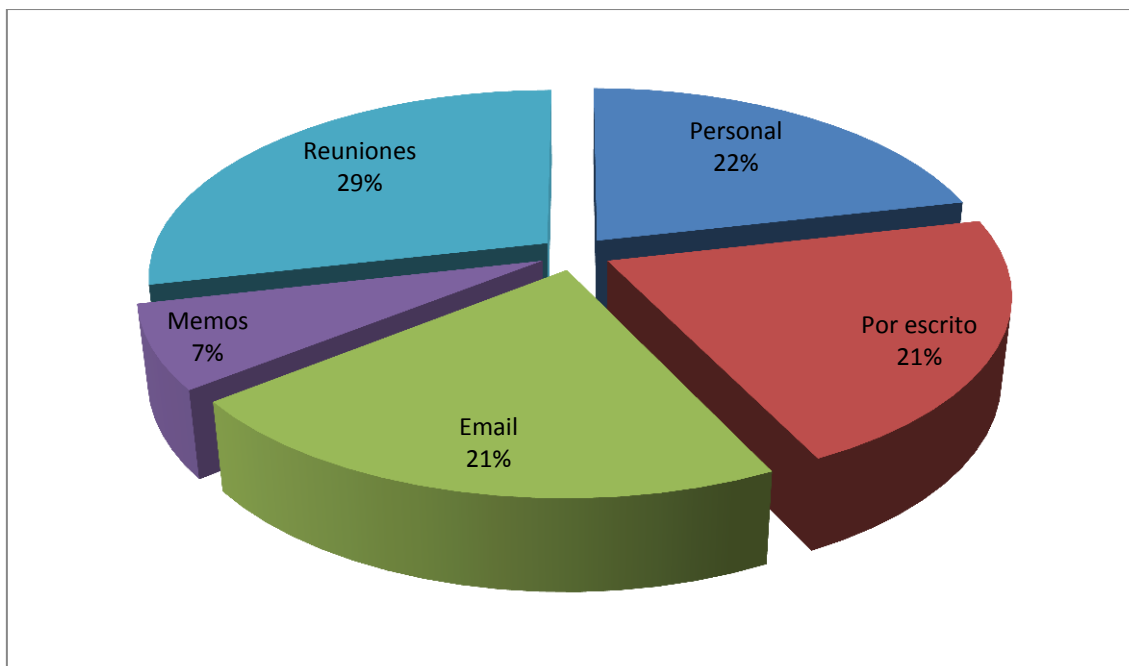
12 ¿Qué medio utiliza el colegio para comunicarse con sus empleados?

Cuadro 16

Respuestas	Personas	%
Personal	3	21
Por escrito	3	21
Email	3	21
Memos	1	8
Reuniones	4	29
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 16



Fuente: Morales, Angélica

Hay varios medios que usa el colegio para comunicarse con sus empleados, con un porcentaje total del 51% queda la forma persona y reuniones siendo una de las formas más rápidas para transmitir información el 21% por email y por escrito y con un 7% los memos.

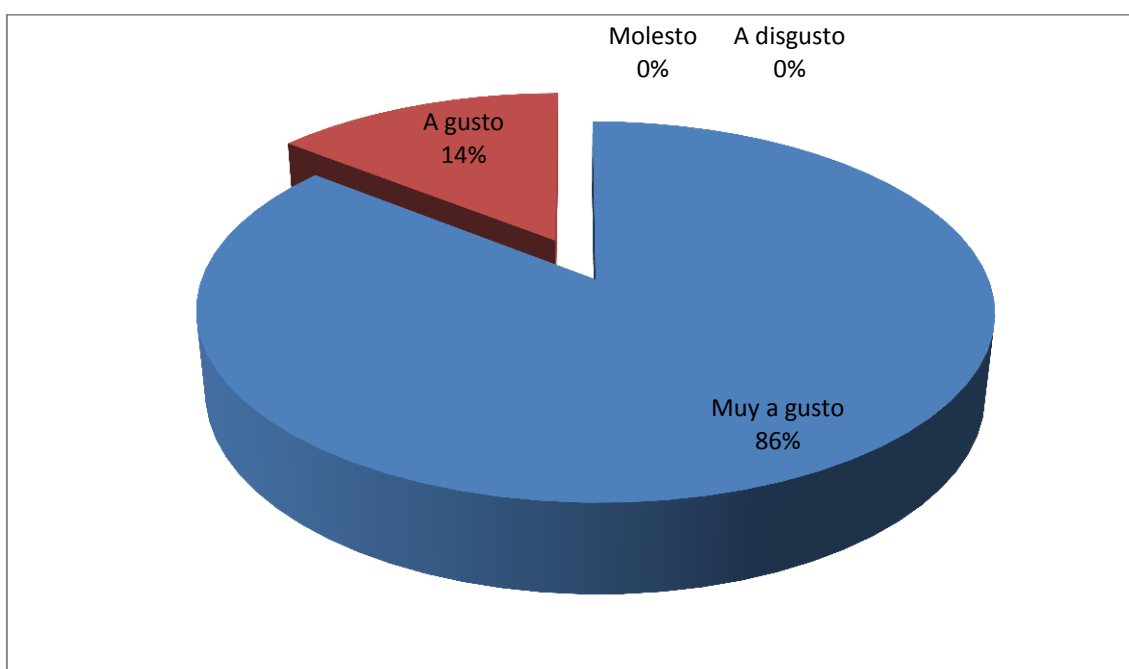
13-¿Qué tan a gusto se siente en su trabajo?

Cuadro 17

Respuestas	Personas	%
Muy a gusto	12	86
A gusto	2	14
A disgusto	0	0
Molesto	0	0
Total	14	100

Fuente: Morales, Angélica

Gráfica 17



Fuente: Morales, Angélica

El 86% de la población encuestada, se siente muy a gusto de pertenecer al colegio, y en términos generales los empleados se encuentran a gusto en su trabajo, la mayoría se siente conforme y sobre todo le gusta lo que hace.

Conclusiones

En base a los resultados obtenidos a través de esta investigación se puede concluir lo siguiente:

- 1- El Diagnóstico realizado indica que los problemas de comunicación interna son mínimos, lo cual es favorable para la optimización de los objetivos del colegio.
- 2- Se maneja una comunicación vertical descendente, lo cual es favorable para el buen funcionamiento del colegio.
- 3- Los encuestados afirman que conocen los objetivos y metas de la institución educativa, de esta manera todos comparten el mismo sentir, porque saben hacia donde van, por lo tanto es más fácil alcanzarlos.
- 4- Las herramientas que utilizan como apoyo para la comunicación interna son adecuadas siendo esta la forma personal, de transmitir la información.
- 5- Se maneja un ambiente agradable de trabajo, la comunicación y las relaciones que existen entre los trabajadores y la dirección son, de armonía y cordialidad.
- 6- La mayor parte de los empleados les gusta mucho su trabajo y esto favorece a la administración del colegio, porque de esta manera el empleado se siente identificado y parte del colegio y da lo mejor de sí.
- 7- Se logró el objetivo del diagnóstico.

Recomendaciones

Con base a las conclusiones se dan a conocer las siguientes recomendaciones:

- 1- Facilitar a todos los colaboradores información básica y estratégica acerca de los objetivos y metas del colegio para que de esta forma se pueda lograr que todos estén encaminados hacia un mismo fin.
- 2- Que la dirección sigan apoyando constantemente la comunicación interna, para que esta avance y se sostenga con mayor solidez.
- 3- Se recomienda implementar capacitaciones de temas de interés para los maestros y así contar con personal informado y capacitado.
- 4- Fomentar el trabajo en equipo y el gusto que los empleados tienen por su trabajo, y el grado de pertenencia que sienten hacia el colegio.

Propuesta de Comunicación Interna para el Colegio de Educación Primaria

- A) Relaciones Interpersonales y trabajo en equipo: se analizó que mantienen una buena relación, pero que se puede mejorar al integrar a todos los colaboradores en el trabajo en equipo para lograr el 100% de los objetivos y las metas trazadas.

- B) Implementar herramientas de comunicación: para lograr una comunicación interna efectiva se debe contar con herramientas que faciliten la comunicación, como carteleras informativas, buzón de sugerencias y audiovisuales.

- C) Talleres: se deben implementar talleres mensuales con temas de interés para los docentes en cada área de su especialidad y también motivacionales.

- D) Reuniones Informativas: realizar semanal o quincenalmente reuniones cortas en donde la dirección informe de las actividades que estén pendientes y evaluar que los programas de estudio se efectúen conforme a las normas y los lineamientos.

- E) Pláticas Motivacionales: efectuar cada mes una plática en donde la dirección comente y reconozca el buen trabajo que realiza cada maestro.

- F) El Maestro del Mes: mensualmente evaluar el desarrollo la ejecución y los resultados de las actividades de cada maestro, para premiarlo, colocando su fotografía en el plaqueta al mejor maestro.

BIBLIOGRAFÍA

a) Citada

- 1- Arévalo de Orellana, Carmen Alicia .1996 Necesidad de implementación de programas de comunicación interna en una empresa privada de la ciudad de Guatemala. Tesis .Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 72 p.
- 2- Collado Fernández, Carlos. 1991. La comunicación en las Organizaciones. México Editorial Trillas. 380p
- 3- Flores de Gortari y Sergio Orozco.1980. Hacia una Comunicación Administrativa Integral. México: Editorial Trillas. 354p.
- 4- Hernández Morales, Royson Eclicerio.2009.LA comunicación Organizacional interna en una empresa de servicios aduaneros 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.73p.
- 5- Hurtarte Pinto, Silvia Elizabeth, 2006. Diagnóstico de la comunicación Interna en una entidad bancaria. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 82p
- 6- Interiano, Carlos. 2003. Semiología y Comunicación .Guatemala: Editorial Fénix. 86p.
- 7- James, J.Jones.1971.La Escuela y las Relaciones Públicas. Argentina: Buenos Aires. Editorial Troquel S.A. 144p.

- 8- Johansen Bertoglio, Oscar, 1975. Las Comunicaciones y la Conducta de las Organizaciones. México: Editorial Diana. 255p.
- 9- Juárez, Miguel Ángel. 1992. Comunicación y Educación .Guatemala: IME. Universidad de San Carlos de Guatemala. Primera Edición. 124p.
- 10-López Ferrero, Luis. 1992. Introducción a los Medios de Comunicación. Colombia: Editorial Usta. 480p.
- 11- 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.
- 12-Mircea, Militza.1984.Aprendisaje, comprensión y Medios de Comunicación. Unesco 124p
- 13-Moles, Abrahán. 1984. Sistema de Medios de Comunicación y Sistema Educativos. Unesco. 27p.
- 14-Moran Ramírez, Nancy Claribel. 2003. Diagnostico de la Comunicación Organizacional en Corporación Reforma. Tesis de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 72p.
- 15- Sarramona, Jaime. 1988. Comunicación y Educación. Barcelona España: Ediciones Ceac. 179p

16-Schaeffer, Pierre. 1984. Mass Media la escuela ente Descartes y Mcluhan. Unesco. 70p.

E- grafías:

17-Comunicación externa y sus funciones (2011 septiembre 11) consultado el día 7 de mayo de 2012 de la World Wide Web:<http://www.buenastareas.com/ensayos/comunicación-externa-y-sus-funciones/2733781>.

18-Diagnostico de comunicación interna doc.517511736 consultado el día 7 de mayo de 2012 de la world wide web:[http://www.es.scribed.com/diagnostico de comunicación interna / definición de comunicación interna](http://www.es.scribed.com/diagnostico-de-comunicación-interna/definición-de-comunicación-interna).

19-Diccionario de la Real Academia Española. 21 ediciones. consultado el día 7 de mayo de 2012. De la world wide web:<http://www.rae.es>.

20-Psicopedagogía.com consultado el día 7 de mayo de 2012 de la world wide web:<http://www.psicopedagogia.com/definición/diagnostico>.

21-Rafael Muñoz Gonzales. Comunicación interna consultada el día 7 de mayo de 2012 de la world wide web:[http://www.rppnet.com.ar/comunicación interna](http://www.rppnet.com.ar/comunicación-interna).

b) Consultada:

1-Hernández Sampieri

2003

Metodología de la Investigación

Ed.: McGraw-Hill Interamericana

2-Mérida, Aracelly

2011

Manual para elaborar y presentar tesis

1- Pietro Braido, Gianola

1982

Educación, teoría de la educación

Ed. Sígueme Salamanca



Anexo

Instrumento de investigación

Formato de cuestionario

Instrucción: Por favor conteste el presente cuestionario, el cual tienen como objetivo conocer en qué situación se encuentra la comunicación interna en el colegio. Los resultados servirán como base para la realización del trabajo de tesis. De antemano agradezco por su colaboración.

Datos generales:

Género: Femenino _____ Masculino _____

Edad: 18-23 _____ 24-29 _____ 30-35 _____ 35-40 _____

Nivel de estudio: Diversificado _____ Licenciatura _____ Post-grado _____

Cargo que desempeña: Maestro _____ Director _____

Antigüedad en años: 1 a 2 _____ 3 a 4 _____ 5 a 6 _____ 7 a 8 _____

1- ¿Tiene usted conocimiento del proceso de comunicación?

Si _____ No _____

2- ¿Conoce usted el papel que desempeña para alcanzar los objetivos del colegio?

Si _____ No _____

3- ¿Ha participado en cursos de capacitación impartidos por el colegio?

Si _____ No _____

4-- ¿Qué tipo de cursos le gustaría que se impartieran?

Relaciones interpersonales _____ Motivación personal _____ Inglés _____

5-¿Le informan que es lo que esperan de usted en el colegio?

Si _____ No _____

6-¿Cómo es la comunicación con su jefa?

Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____ No hay _____

7-¿Cree que hay barreras de comunicación en el colegio para comunicarse con la dirección? Si _____ No _____

8- ¿La directora resuelve sus dudas?

Si _____ No _____

9-¿La directora le informa cuando hay cambios en su trabajo?

SI _____ NO _____

10-¿La comunicación entre usted y la directora es el factor más importante en su trabajo?

SI _____ NO _____

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

Muy buena _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____ No hay _____

12¿Qué medio utiliza el colegio para comunicarse con sus empleados?

Personal _____ Por escrito _____
Email _____ Memos _____
Reuniones _____

13¿Qué tan a gusto se siente en su trabajo?

Muy a gusto _____ A gusto _____
A disgusto _____ Molesto _____