

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación



**PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL
LICEO BILINGÜE MIXTO OLAM**

David Abraham Tojín Sapon

Guatemala, octubre de 2017

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

**PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL
LICEO BILINGÜE MIXTO OLAM**

Trabajo de tesis presentado por
David Abraham Tojín Sapon

Previo a optar al título de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Nombre del asesor
Lic. Freddy Alexander Poroj Moscoso

Guatemala, octubre de 2017

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

M Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Consejo Directivo

Representantes Docentes

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio
M.A. Gustavo Adolfo Moran Portillo

Representantes Estudiantiles

Anaitè Machuca
Mario Barrientos

Representante Egresado

M.A. Johnny Michael González Batres

Secretaria

M Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Tribunal Examinador

Lic. Freddy Alexander Poroj Moscoso, presidente.
M.A. Ruth Betzabé Ovando Hernández, revisora.
Lic. Hugo René Pérez Caal, revisor.
Lic. Edgar Augusto Martínez García, examinador.
Lic. Armando Sipac Velásquez, examinador.
Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán, suplente.



Estudiante

David Abraham Tojin Sapon

Carné 201022761

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Coordinación de Tesis en el inciso 1.8 del punto 1 del acta 002-2017 de sesión celebrada el 20 de abril de 2017 que literalmente dice:

1.8 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante: DAVID ABRAHAM TOJIN SAPON, carné 201022761, proyecto de tesis PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL LICEO BILINGÜE MIXTO OLAM. B) Nombrar como asesor(a) a: Lic. Freddy Alexander Poroj Moscoso.

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”


Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Anajir





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



Guatemala, 12 de julio de 2017
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 034-2017

Estudiante
David Abraham Tojín Sapon
Carné 1584 69259 0101
Registro Académico 201022761
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante

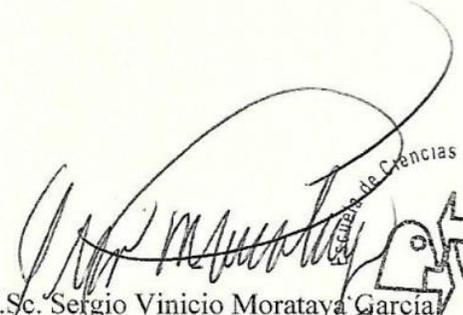
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: *PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL LICEO BILINGÜE MIXTO OLAM*.

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. Freddy Alexander Poroj Moscoso	presidente(a)
M.A. Silvia Regina Miranda López	revisor(a)
M.A. Hugo René Pérez Caal	revisor(a)

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC


Dra. Aracelly Krisandá Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis

C.C. comité revisor
Archivo/expediente
AM/SVMG/AJR



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN



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

Guatemala, 30 de agosto de 2017
ECC 1162-17

Señor
David Abraham Tojin Sapon
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado Señor:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por el Consejo Directivo en el Inciso 9.1, del Punto **NOVENO**, del Acta No. 17-17, de sesión celebrada el 22-08-2017.

“NOVENO: El Consejo Directivo conoce la nota s/n, de fecha 16 de agosto de 2017, en la cual el estudiante David Abraham Tojin Sapon, Carné 1584 69259 0101, Registro Académico 201022761, expone sus motivos y solicita que autoricen el cambio de su revisora de Tesis, M.A. Silvia Regina Miranda. Al respecto el Consejo Directivo, **ACUERDA: 9.1. Acuse de recibo al estudiante David Abraham Tojin Sapon, Carné 1584 69259 0101, Registro Académico 201022761, de su nota s/n, de fecha 16 de agosto de 2017, y hacer de su conocimiento que este Órgano de Dirección le autoriza el cambio de Revisor de Tesis solicitado, y le asigna como Revisora a la M.A. Ruth Betsabe Ovando Hernández, a quien deberá contactar en el área de docentes, ubicada en el segundo nivel del edificio M2.**”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria



CXMA/lm



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Autorización informe final de tesis por Terna Revisora
Guatemala, 11 de septiembre de 2017

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 estudiante David Abraham Tojin Sapon, carné: 201022761, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL LICEO BILINGÜE MIXTO OLAM.

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

"Id y enseñad a todos"

M.A. Ruth Betsabe Ovando Hernández
Miembro Comisión Revisora

Lic. Hugo René Pérez Caal
Miembro Comisión Revisora

Lic. Freddy Alexander Poroj Moscoso
Presidente Comisión Revisora

c.c. archivo



023-17

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



Guatemala, 22 de septiembre de 2017
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg-No.067-17

Estudiante

David Abraham Tojín Sapon
Carné 1584 69259 0101
Registro Académico 201022761
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante:

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 EL LICEO BILINGÜE MIXTO OLAM" siendo ellos:

Lic. Freddy Alexander Poroj Moscoso	presidente(a)
M.A. Ruth Betzabé Ovando Hernández	revisor(a)
M.A. Hugo René Pérez Caal	revisor(a)
Lic. Edgar Augusto Martínez García	examinador(a)
Lic. Armando Sipac Velásquez	examinador(a)
Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán	suplente

Cuando Secretaría nos indique la fecha de su examen privado se la estaremos confirmando vía correo electrónico, por lo que solicitamos este pendiente del mismo.

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 DIRECTOR

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC


 Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
 Coordinadora Comisión de Tesis



c.c: Comité Examinador
Archivo/expediente
AM/SVMG/AiJr



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN



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



Guatemala, 26 de octubre de 2017
Orden de impresión/NR
Ref. CT-Akmg- No. 048-2017

Licenciado (a)
David Abraham Tojín Sapón
Carné 1584 69259 0101
Registro académico 201022761
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado (a) Licenciado (a):

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 EL LICEO BILINGÜE MIXTO OLAM", se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

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

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC

Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo
AM/SVMG/aijr

"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

Agradecimientos

A Dios

Por guiar mis pasos y ser mi amigo fiel en los momentos adversos, por darme paz y ser mi fortaleza.

A mi madre

Por su ejemplo y valentía, por su lucha constante en contra de las adversidades, su amor incondicional, enseñarme el camino del bien y lograr conquistar mis sueños, gracias mami.

A mi padre

Por ser mi ejemplo de responsabilidad y dedicación, gracias por sus correcciones y darme el mejor consejo de todos, que la disciplina supera cualquier talento.

A mis hermanos

Juan José por ser un padre para mí gracias hermano, Sandy por ser un ejemplo para mi vida, a Margareth, Cristyn y Zury, por apoyarme cuando más no lo necesitaba y estar conmigo cuando nadie más lo estaba.

A mis abuelos

Margarita (Q.E.P.D.) porque si alguien trabajó duro en esta vida fue usted, José gracias por amarme y recibirme en su casa cada vez que lo necesitaba.

A mi asesor

Lic. Freddy Poroj, gracias por su tiempo, su amabilidad y su disposición, lo admiro por la calidad de persona y por el profesionalismo, que Dios lo bendiga.

A mis amigos

Sin ustedes esto no hubiera sido posible, gracias porque cada uno de ustedes me enseñó y compartió parte de su vida, no me queda más que decirles gracias.

Índice

Resumen.....	I
Introducción.....	II

Capítulo I

1. Marco Conceptual	4
1.1 Título del tema	4
1.2 Antecedentes	4
1.3 Justificación	7
1.4 Planteamiento del problema	8
1.5 Alcances y límites:	9
1.5.1 Objeto de estudio.....	9
1.5.2 Ámbito geográfico	9
1.5.3 Ámbito institucional	9
1.5.4 Ámbito poblacional.....	9
1.5.5 Ámbito temporal.....	9
1.5.6 Límites	9

Capítulo II

2. Marco Teórico	10
2.1 Comunicación	10
2.2 Comunicación organizacional	12
2.2.1 Público interno	13
2.3 Comunicación interna	14
2.4 Funciones de la comunicación interna	15
2.5 Tipos de comunicación interna.....	16
2.5.1 Comunicación formal	16
2.5.1.1 Comunicación descendente	16
2.5.1.2 Comunicación ascendente	17
2.5.1.3 Comunicación horizontal	17

2.5.1.4 Comunicación informal	18
2.6 Factores que afectan el proceso de comunicación	18
2.6.1 Barreras de comunicación	18
2.6.2 Barreras de comunicación dentro de la empresa.....	20
2.6.3 Rumores	21
2.7 Herramientas de la comunicación interna	22
2.8 La comunicación interna y su relación con la cultura organizativa	23
2.9 Diagnóstico de comunicación interna.....	24
3 Teoría de la comunicación	24
3.1 Funcionalismo.....	24
4 Comunicación externa	25
5. Liceo Bilingüe Mixto Olam.....	26
5.1 Historia.....	26
5.2 Visión	27
5.3 Misión	27
5.4 Propósito.....	27
5.5 Estructura Organizacional.....	28

Capítulo III

3. Marco Metodológico	30
3.1 Método	30
3.2 Tipo de investigación	30
3.3Objetivos	30
3.3.1 General	30
3.3.2 Específicos	30
3.4 Técnica	31
3.5 Instrumentos	31
3.6 Población	31
3.7 Muestra	31
3.8 Procedimiento	31

Capítulo IV

Presentación y análisis de resultados	34
4.1 Datos demográficos.	34
4.2 Comunicación interna	36
4.3 Cultura Organizativa	51
4.4 Resultados de guía de observación y entrevista.....	57

Capítulo V

5.Generalidades de la propuesta de comunicación.....	61
5.1 Introducción	61
5.2 Justificación	62
5.3 Objetivos de la estrategia.....	62
5.3.1 Objetivo general de la estrategia de comunicación.....	62
5.3.2 Objetivos específicos de la estrategia de comunicación.....	62
5.4 Propuesta.....	63
5.4.1 Tablón de anuncios.....	63
5.4.2 Buzón.....	64
5.4.3 Inducción	65
5.4.4 Valores institucionales	66
5.4.5 Capacitaciones o talleres.....	67
5.4.6 Reuniones.....	69
5.4.7 Medios impresos.....	70
5.4.8 Eventos de integración	71
5.4.9 Propuesta de organigrama	72
5.4.10 Presupuesto general para la realización de la estrategia de comunicación interna en el Liceo Bilingüe Mixto Olam.....	73
Conclusiones.....	74
Recomendaciones.....	75
Bibliografía	76
Anexos	79

Resumen

Título

Propuesta de estrategia de comunicación interna para el Liceo Bilingüe Mixto Olam.

Autor

David Abraham Tojin Sapon

Universidad

San Carlos de Guatemala.

Unidad académica

Escuela de Ciencias de la comunicación

Planteamiento del problema

¿Cuál es el estado de la comunicación interna en el Liceo Bilingüe Mixto Olam?

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó fue cuantitativa.

Instrumentos

Fichas bibliográficas, de resumen, encuesta, guía de observación e internet.

Procedimientos y resultados

Identificación y recopilación de fuentes bibliográficas y e-gráficas; una guía de observación reforzada con una entrevista a la Directora del plantel educativo, una encuesta realizada los docentes y secretaría; además se entrevistó a profesionales en el área de comunicación.

Como resultados de los datos obtenidos se pudo determinar que la comunicación que predomina en la institución educativa es de tipo formal y se presenta de manera descendente, dentro de los problemas a solucionar se encuentra la escasa participación de los empleados en la toma de decisiones, y el memorando como la herramienta principal de comunicación interna, que no permite a los miembros de la organización tener un rol activo en la institución.

Por último se propuso una estrategia de comunicación interna basada en los resultados obtenidos en la investigación que se ajusta a las necesidades del Liceo Bilingüe Mixto Olam.

Introducción

Las instituciones educativas se encuentran formadas por jerarquías, división de grupos de trabajo, docentes, personal administrativo y cualquier otro que preste sus servicios técnicos o profesionales, se comunican entre sí para llegar a cumplir los objetivos de la institución, es ahí donde la comunicación interna resulta ser una herramienta eficaz la cual facilita y proporciona los distintos canales para ser llegar los mensajes a las diferentes grupos en la cual está formada la institución.

La presente investigación tiene como objeto de estudio a la comunicación interna, se llevó a cabo en el Liceo Bilingüe Mixto Olam, la cual se dividió en marcos tal como lo indica el normativo de tesis, de la Escuela de Ciencias de la comunicación ECC.

En el marco conceptual se manifiesta el tema del proyecto, de la misma manera se encuentran los antecedentes de estudios relacionados al tema, así como la justificación del porqué de la investigación y el planteamiento del problema, también se remarcan los alcances y límites que tiene el trabajo.

Para comprender el tema de investigación, en el marco teórico, se mencionan las teorías de comunicación organizacional, comunicación interna y su relación con la cultura organizativa, asimismo se describe a la institución educativa, su estructura organizacional, visión, misión, propósito, y la teoría de comunicación funcionalista que se adapta al proyecto.

En el marco metodológico se indica el tipo de investigación, se anotan los objetivos generales y específicos que se cumplirán en el proyecto, así mismo se describe la técnica, los instrumentos a utilizar, el universo y muestra de la población de la investigación.

Como último capítulo de la investigación, se describe el análisis de datos obtenidos de las encuestas y guía de observación, se tabulan los datos los cuales se presentan por medio de gráficas y una descripción de los resultados, los cuales sirvieron para proponer una estrategia de comunicación interna la cual potencializa los recursos de comunicación con los que cuenta la institución educativa.

Capítulo I

1. Marco Conceptual

1.1 Título del tema

Propuesta de estrategia de comunicación interna para el Liceo Mixto Bilingüe Olam.

1.2 Antecedentes

La comunicación ha sido parte integral del desarrollo de los individuos que viven en sociedad. Velásquez (2012). Indica que los seres humanos viven en comunicación constante desde que son concebidos e interactúan para suplir sus necesidades comunicativas, conforme su desarrollo se va ampliando y se forman las relaciones sociales así como el vivir en sociedad.

En la ECC-USAC, se han hecho investigaciones relacionadas a la comunicación interna y la importancia de su implementación en las organizaciones y empresas, entre ellas se encuentran las siguientes previas a optar el título de Licenciado(a) en Ciencias de la Comunicación:

Aguilar Solares, Otto Raúl (2013): En su *tesis Diagnóstico y Propuesta de Estrategia Comunicacional Interna Academia Europea*, en esta tesis el autor expone que en la actualidad las instituciones deben de tomar acciones con respecto al tema de comunicación interna si estas aún no se han implementado e indica la importancia de su gestión para mejorar los canales de comunicación que afectan al proceso del clima organizacional.

Cifuentes Juárez, Manuel Guillermo (2012): En su tesis *Diagnóstico de efectividad de la comunicación organizacional interna en un centro de distribución de mercadería de la ciudad de Guatemala*, concluye que en la institución donde elaboro el diagnóstico, detecto problemas en la comunicación organizacional interna, y propone que los datos recabados sean tomados en cuenta para resolver

los inconvenientes expuestos por los empleados esto con la finalidad de que la comunicación interna sea eficiente.

Morales Estrada, Luz Angélica (2012): En su tesis *Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Interna en un colegio de Educación Primaria*, indica lo significativo de la comunicación interna en la gestión empresarial y que el sector educativo no es ajeno a su implementación en la cual se puede mejorar el clima organizacional y las relaciones humanas.

De Leon Amador, Renata Vanessa (2012): En su tesis *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* parte de la necesidad de que las escuelas públicas necesitan estrategias de comunicación interna para tener un clima laboral optimo entre los docentes y empleados.

Molina Illescas, Jennifer Elizabeth (2013): En su tesis *Estrategia de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales en La Dirección De Recursos Humanos Del Ministerio De Educación*, propone una estrategia de comunicación interna que se ajuste a los requerimientos y necesidades de la institución debido a los problemas comunicacionales que fueron descubiertos por el diagnóstico.

Contreras Díaz, Hugo Leonel (2012): En su tesis *Estudio y estrategia de comunicación interna para una empresa de confección textil: El caso de textiles El Carmen*, en esta tesis el autor plantea que los empleados deben de sentir que tienen una participación activa en el futuro de la empresa y en la toma de decisiones que se puede llevar a cabo a través de la facilitación de la comunicación interna.

López Vásquez, Evelyn Yojana (2014): En su tesis *Diagnóstico de comunicación interna en una empresa comercializadora de productos absorbentes*, en el estudio

identifico áreas las cuales se deben de fortalecer en el proceso de comunicación interna dentro de la empresa, así mismo menciona que es necesario regenerar aquellas relaciones interpersonales que por alguna razón no están funcionando correctamente en beneficio del empleado y de la empresa.

Arévalo y Arévalo de Orellana, Carmen Alicia (1996): En su tesis *Necesidad de implementación de programas de comunicación interna en una empresa privada de la ciudad de Guatemala*, El estudio aporta conocimientos sobre lo efectivo que puede llegar a ser la comunicación interna dentro de las distintas instituciones, e indica que el propósito es la integración del personal a la cultura organizacional de la empresa.

Hernández Morales, Royson Eclirerio, (2009): En su tesis *La comunicación organizacional interna en una empresa de servicio aduanero en la ciudad de Guatemala*. En esta investigación el autor concluye que el modelo comunicativo que la empresa utiliza se encuentra con deficiencias, y sugiere una estrategia comunicacional que se encargue de cubrir las debilidades que fueron mostradas por el estudio.

Los distintos aportes de las diferentes investigaciones han llegado a concluir que las empresas o instituciones deben de tomar en cuenta a la comunicación como una parte del eje central de la gestión empresarial y que debe de estar enfocada a los colaboradores. Según (cf. Carretón Ballester & Ramos Soler, 2009: P. 10). Las políticas institucionales deben de asentarse en las relaciones sociales y laborales, utilizando los niveles adecuados de comunicación fijadas de una manera *bidireccional*, en responsabilidad y motivación a los empleados.

1.3 Justificación

El objetivo de la investigación es; optimizar los recursos humanos, fortalecer las debilidades, aprovechar los materiales tecnológicos que cuenta la institución educativa y potencializarlos, para que la comunicación se de una manera eficaz la cual pueda ser dinámica y sostenible con el tiempo.

El manejo adecuado de la comunicación interna es de suma importancia en la gestión empresarial actual, por esa razón debe ser practicada en diferentes negocios no importando su naturaleza jurídica o actividad económica, por consiguiente esta investigación es un aporte en temas de comunicación interna y la necesidad de implantarlas en el sector educativo.

La comunicación interna es un proceso de identificación y valor dentro de las organizaciones y no un acontecimiento al azar, por lo cual se deben de seguir procedimientos para su ejecución, debido a ello es importante la realización de un estudio previo a elaborar un modelo de comunicación que se adapte a las necesidades de la institución.

En la actualidad la retención del talento humano hace posible una mejor rentabilidad de los negocios, es por ello necesario que existan estrategias comunicacionales dirigidas a facilitar el proceso interactivo de los empleados y su entorno laboral, de acuerdo a esta perspectiva, la comunicación interna es una herramienta la cual los miembros de la organización aprecian de una manera significativa como lo demuestra un estudio de Mercer Consulting (cf. como se citó en Cabré & Martorell, 2009: p. 24) donde se indica que si se hace un buen manejo de comunicación interna, los colaboradores se encontrarán menos inducidos a renunciar a la organización, esto conlleva a la lealtad de los servicios prestados y el compromiso hacia la institución por parte de los colaboradores.

El tema es importante abordarlo porque permite conocer los problemas de comunicación e identificar cuáles son las soluciones más adecuadas en bienestar de la institución educativa

Un mal manejo de información podría llevar a crear conflictos laborales dentro de la institución, debido a ello toda organización debe de crear estrategias comunicacionales, que sean de beneficio en la fluidez de los mensajes, involucrando a los docentes y personal administrativo en el proceso de comunicación.

1.4 Planteamiento del problema

Como parte fundamental de las atribuciones de un sector educativo es prestarle atención a la comunicación interna, por consiguiente es necesario que existan recursos y conocimientos respecto a los procesos organizativos de la institución y a la cultura organizacional por parte del personal administrativo y docente con el propósito de mantener una comunicación interna eficaz.

Costa (1999: p.17) afirma. “La acción es el principio de la vida humana. La comunicación, que es también una esencia de ésta, es el principio de la vida social. Del mismo modo, actuar y comunicar son los principios vitales de la empresa”.

La rentabilidad de una institución empieza a través de un buen manejo de canales de información, que contribuyen a un clima organizacional eficiente los cuales fortalecen las relaciones humanas e identifica a los actores con la empresa y el compromiso de ellos para la consecución de los objetivos que son reflejados en el servicio y en la atención de los usuarios.

Con base en la entrevista realizada a la directora del Liceo Mixto Bilingüe Olam, profesora Carolina Urizar Mazariegos, indicó que desde que el Liceo fue fundado, no se ha realizado un estudio de comunicación interna en el establecimiento, y de

la misma manera se encuentra interesada en la realización de un diagnóstico que demuestre la situación actual de la comunicación interna en el centro educativo, y a la vez se le proponga una estrategia para optimizar la comunicación interna según los resultados demostrados por el diagnóstico, por lo tanto vale la pena preguntarse ¿Cuál es el estado de la comunicación interna en el Liceo Bilingüe Mixto Olam?.

1.5 Alcances y límites:

1.5.1 Objeto de estudio

La comunicación interna en el Liceo Mixto Bilingüe Olam entre el personal docente y administrativo.

1.5.2 Ámbito geográfico

El diagnóstico de comunicación interna se llevó a cabo en el Liceo Mixto Bilingüe Olam que se encuentra ubicado en la Colonia Tierra Nueva 1, Chinautla, Guatemala.

1.5.3 Ámbito institucional

Institución educativa localizada en Tierra Nueva 1 Chinautla, Guatemala.

1.5.4 Ámbito poblacional

Personal docente y administrativo del Liceo Mixto Bilingüe Olam.

1.5.5 Ámbito temporal

La investigación se llevó a cabo en los meses de enero a mayo de 2017.

1.5.6 Límites

El estudio únicamente abarca la comunicación interna, entre el personal docente y administrativo del Liceo Mixto Bilingüe Olam en Tierra Nueva 1, Guatemala.

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1 Comunicación

Los seres humanos tienen la capacidad de comunicarse los unos con los otros. De una u otra manera hacen uso de la comunicación para relacionarse y transmitir ideas, pensamientos y formar lazos de relación en la vida diaria.

Interiano (2013: p. 9) se refiere a “La comunicación como un fenómeno de interacción social”. En el cual ha sido posible el progreso del ser humano en todos los ámbitos de su existencia, siendo la comunicación el proceso en el que se crean las relaciones humanas y el vivir en sociedad.

Según Ballenato Prieto (2013: p. 37). Define la comunicación como “un proceso de transmisión y recepción de señales -ideas, mensajes-datos-mediante un código-un sistema de signos y de reglas-que es común tanto al emisor como al receptor”.

Para (Couso, 2005: p. 8). Se refiere a la comunicación como “la transmisión de información entre dos o más seres humanos; por información entendemos, deseos, intenciones, decisiones u opiniones”.

Desde un punto de vista comercial la comunicación es la que se da entre uno o más individuos que intercambian mensajes afines a sus necesidades e influyen en la consecución de sus objetivos según (cf. Van-der Hofstadt Román, 2003: p. 9).

La comunicación es el vehículo fundamental que ha utilizado el ser humano para manifestar sus ideas y pensamientos, lo cual ha encadenado a relacionarse con otros individuos que comparten o tienen formas similares de razonamiento, y de manera conjunta se unen para cumplir con sus satisfacciones individuales y comunes.

Para entender cuál es el proceso de comunicación Interiano (cf. 2013: p. 11), destaca que en la comunicación intervienen siete elementos los cuales son: Emisor, canal, mensaje, receptor, código, contexto y retorno.

Emisor: Es el origen del mensaje. Es quien envía la información a los distintos destinatarios y está ligado en el envío correcto de los mensajes y su codificación para que estos puedan ser entendidos.

Receptor: Llamado también destinatario, es quien recibe el mensaje y lo decodifica para poder responder a la información que le fue enviada y cuando esto sucede adquiere el papel del emisor.

Mensaje: Según Velásquez (2012: p. 18). “El mensaje es la información que comparten los sujetos en la comunicación”. Los cuales pueden ser a través de ideas o pensamientos y las distintas emociones que pueden ser manifestadas por el ser humano las que son enviados al receptor.

Canal: Es el medio el cual se utiliza para enviar los mensajes los cuales pueden ser medios técnicos o humanos.

Código: Son los distintos elementos usados por el emisor para transmitir los mensajes, los cuales pueden ser lingüísticos, gestuales y proxémicos y retóricos, esto de acuerdo con (cf. Velásquez, 2012: p. 19).

Contexto: Es el que agrega valor a los mensajes, para Interiano (cf. 2013: p. 19-21) explica que es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes. Esto indica que en la preparación de los mensajes se debe de considerar los distintos elementos sociales que rodean el mensaje.

Retorno: Es conocido como Feed back y se refiere a la respuesta del mensaje enviado e interpretado por el receptor.

La transmisión de los mensajes emitidos por el emisor, tienen que cumplir con el proceso de comunicación, deben de ser comprendidos y descifrados por el receptor manejando de una manera eficiente los distintos elementos que intervienen durante el transcurso de la transmisión de la información.

Esto indica según los aportes, que la comunicación esta presente en la vida diaria y en las distintas actividades que realiza el ser humano, siendo un elemento fundamental de trascendencia y evolución y no puede excluirse por ser parte inherente del hombre de la cual se establecen las bases para las relaciones sociales.

2.2 Comunicación organizacional

La comunicación organizacional esta presente en las actividades diarias de la empresa o institucion, involucrando de diferentes maneras a los miembros y grupos de trabajo y es esencial para alcanzar los objetivos institucionales, del mismo modo permite que el empleado se comprometa a nivel corporativo y a su vez represente un beneficio intangible de valor para las empresas.

Según Fernández (2009: p. 12) afirma que la comunicación organizacional es “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a 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”.

Para Hodgetts y Altman, como se citó en Martínez & Nosnik (cf. 1988: p. 30) se refieren a la comunicación organizacional como la interacción de una persona a los diferentes departamentos en las cuales esta dividida la organización y viceversa, y estos se ponen en contacto para intercambiar mensajes.

Desde la perspectiva de un proceso social, la comunicación organizacional se entiende como la suma de global de los mensajes que intercambian los participantes o empleados en el proceso de comunicación en una institución y entre los distintos públicos externos los cuales se da a través de la utilización de diferentes canales. (Andrade, 2005: p. 15).

Se puede decir que la comunicación organizacional es la columna vertebral de la empresa en materia de relaciones laborales y sociales, porque representa el envío y recepción de información dentro de la institución, por consiguiente debe ser eficiente y conjunta. Asimismo las acciones de control, planificación y organización solo toman forma por medio de una adecuada gestión de comunicación.

2.2.1 Público interno

El público interno se encuentra dentro de la institución y tiene un contacto de manera constante, es decir se relacionan para compartir y cumplir las distintas actividades de la compañía. Para Matilla (2009: p. 187) se refiere a “El público interno en su acepción más común, está ligado a vinculaciones económicas y jurídicas entre la organización..., y básicamente está configurado por los empleados”.

Por su parte Marston citado por Míguez (2010: p. 70), indica que: “el público interno es aquel que consta de personas que ya están conectadas con una organización con quienes la organización se comunica normalmente en la rutina ordinaria de trabajo”.

Partiendo del concepto de Marston el cual fue citado por Míguez (2010), se puede indicar que los públicos internos deben de identificarse con los valores de la organización a la que prestan sus servicios, todo esto con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales, laborales y personales de los miembros de la organización.

2.3 Comunicación interna

La comunicación interna debe ser incluyente más no excluyente, tiene que corresponder a involucrar a todos los miembros de la organización para que participen y se sientan partes activas del proceso de comunicación, la comunicación interna debe de girar en bienestar de todos los que se encuentran implicados de manera directa e indirecta y no actuar solamente como un receptor recibiendo la información únicamente desde arriba (altos mandos) y ser pasivos, si no más bien como un proceso de intercambio de ideas e interacción mutua, organizada y eficiente entre los grupos y subgrupos de la organización.

Según expresa Capriotti (como se citó en C&D Capacitación y Desarrollo, 1998: p. 1). Define la comunicación interna como *un intercambio de información entre todos los niveles de una organización*. El objetivo es que todos los empleados tengan una participación activa en la institución implicarlos para que se sientan partícipes por medio de colaboraciones y sugerencias en mejora de la institución y su entorno laboral. Fernández afirma que:

La 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. (Collado 2002: p. 12).

Una de las formas en cómo la comunicación interna actúa es a manera de intermediario entre el empleado y la organización, haciéndoles llegar los mensajes de manera efectiva, compartiendo la misma visión, objetivos y competencias de la institución, lo que se logra es ese sentido compartido de pertenencia y fidelización por parte de los empleados.

Ongallo (2007: p. 77) ofrece un concepto instrumental de la comunicación interna y la define de la siguiente manera: “La comunicación interna es el instrumento

para recabar las opiniones y sugerencias de las personas de la organización, lo que permite alcanzar los objetivos más rápidamente o más satisfactoriamente”.

Se puede indicar que la comunicación interna es una herramienta utilizada en las organizaciones para el flujo constante de los mensajes, en la cual se establece una estructura para su eficacia, incluyendo a los miembros de la organización como fuente principal de sugerencias para la mejora continua de la institución y del empleado. La efectividad de la comunicación interna en las organizaciones puede ser medible a través de la satisfacción de sus públicos internos los cuales se encuentran dispuestos a colaborar en la solución de los diferentes problemas que se presenten tanto dentro como fuera de la organización.

2.4 Funciones de la comunicación interna

La comunicación interna cumple con diferentes mecanismos para su funcionamiento, las cuales desempeñan diversos propósitos dentro de la organización. Según expresa Robbins & Judge (2009: p. 351) “La comunicación tiene cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información”

- La comunicación ejerce la función de control porque incide en la conducta de los miembros de la organización, esto debido a que las empresas están formadas por estructuras organizacionales que dictan lineamientos sobre el proceder de los empleados.
- La motivación es una función que permite al empleado sentirse parte de la organización, se involucra en ejercer de la mejor manera sus tareas, de la misma manera la motivación actúa como un influenciador de la conducta de los empleados y buscar en conjunto con los altos mandos la consecución de los objetivos.

- Las organizaciones para una cierta cantidad de empleados, actúan como el único medio para establecer relaciones sociales, en la cual los miembros inician comunicación con otros miembros, y entablan conversaciones informales sobre sus problemas tanto físicos como emocionales a los que se les denomina como la función de *expresión emocional*.
- La función que se encarga de transmitir los mensajes a los diferentes grupos en las que se encuentra dividida la organización se le denomina información y esta permite a su vez facilitar la toma de decisiones identificando y evaluando las distintas alternativas a los problemas o inconvenientes que se presenten, además representa el flujo de mensajes entre los miembros de la organización.

2.5 Tipos de comunicación interna

2.5.1 Comunicación formal

Se le conoce como comunicación formal “aquella donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal” (Martínez de Velasco & Nosnik, 1988: p.23).

Las instituciones son las encargadas de establecer qué tipo de comunicación interna es la que se maneja manteniendo el orden jerárquico y respetando las políticas institucionales y de esa manera organizarse, para difundir los mensajes al resto de la institución.

2.5.1.1 Comunicación descendente

Es la comunicación que se da entre los puestos más altos hacia los subordinados, la finalidad es enviar los mensajes, según la posición que se tenga dentro de la organización.

La comunicación descendente pretende como objetivo fundamental, transmitir a los niveles inferiores de la organización, instrucciones, datos, ordenes, sugerencias e informaciones de diversa índole que afectan la labor que realizan estos últimos (Ongallo, 2007: p. 35)

2.5.1.2 Comunicación ascendente

Esta comunicación toma iniciativa en los puestos inferiores enviando mensajes a puestos superiores. Además, permite a los directivos de los diferentes departamentos estar íntimamente ligados con los departamentos inferiores en la organización, de una manera en la cual puedan darse cuenta de las actividades organizacionales y el rendimiento de los colaboradores. (cf. Ongallo, 2007: p. 36).

Haciendo referencia a las características de la comunicación ascendente según Martínez & Nosnik (cf. 1988: p. 54) se pueden mencionar las siguientes:

- Es el contacto de los miembros de la organización con sus superiores.
- Es un medidor del clima organizacional.
- Los empleados forman parte activa del proceso de toma de decisiones, con la aportación de sus ideas basados en la elaboración de sus tareas.
- Actúa de manera preventiva ante los futuros problemas.
- Se logra una mejor aceptación siempre y cuando la comunicación ascendente se da de manera eficiente entre los empleados y directivos.
- Actúa como un proceso de mejoramiento de los empleados en la realización de sus tareas.

2.5.1.3 Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es la que se da entre los miembros pertenecientes al mismo rango en la organización. Interiano (2013: p. 59) la define como “la comunicación que se verifica entre personas o empleados que gozan de un mismo nivel jerárquico en una institución o empresa”.

2.5.1.4 Comunicación informal

La comunicación informal dentro de la organización surge debido a las distintas interacciones de los individuos los cuales se mantienen en relación constante por el cumplimiento de las distintas tareas que tienen asignadas y se da de un modo imprevisto entre los distintos miembros de la organización y orden jerarquico.

Según Martínez de Velasco & Nosnik (cf. 1988: p. 75), la comunicación informal no sigue algún procedimiento establecido por parte de la organización y esta a su vez trasmite información a los diferentes grupos dentro de la empresa, no importando los puestos de trabajo o la jerarquía, además agregan que esta comunicación, surge de manera espontánea que siempre se lleva a cabo cuando existen reuniones y se congregan los diferentes miembros para compartir ideas y que de una manera efectiva demuestra interés en el trabajo, de manera adicional, indican que la comunicación informal demuestra inclinación por parte del empleado hacia la institución.

La comunicación informal puede perjudicar de una manera negativa a la institución, por que a través de ella se generan rumores, información equivoca, malinterpretación de conversaciones, mentiras respecto los unos a los otros miembros, por esa razón se debe de dar un buen uso a este tipo de comunicación y prestarle el suficiente cuidado para no incurrir a problemas que afecten el clima laboral.

2.6 Factores que afectan el proceso de comunicación

2.6.1 Barreras de comunicación

Las barreras de comunicación son obstáculos, los cuales no permiten que el mensaje sea entregado, decodificado o sea entendido por el receptor, el cual no es capaz de descifrarlo, por lo tanto genera confusión y malentendidos. Para Interiano (cf. 2013: p. 31), denomina a las barreras como ruidos e indica que son

todas aquellas obstrucciones que impiden que el proceso de comunicación sea efectivo.

Por su parte Velásquez (2012: p. 24) explica que “las barreras o ruidos impiden la circulación óptima de los mensajes entre emisor y receptor e indica que los principales son físicos, fisiológicos, psicológicos y semánticos”.

- Físicas: Son todos aquellos fenómenos externos que dañan el canal de comunicación que es utilizado, estos perjudican y no permiten el flujo de los mensajes de una manera adecuada y surgen dependiendo del origen de donde es emitido.
- Fisiológicas: las barreras fisiológicas, estas emanan de la fuente del mensaje así como también del receptor se trata sobre alguna incapacidad en los órganos de difusión o recepción de los sujetos que actúan en el proceso comunicativo.
- Psicológicas: Según afirma Interiano (2013: p. 35).“Son producidas por problemas en la atención, los filtros emotivos, los prejuicios, la noción de pérdidas y ganancias que se tengan en función de los mensajes recibidos”.

Esto indica que se debe a los datos de conocimientos que tenga tanto el emisor como el receptor de la realidad en la que se encuentran, por lo tanto resulta afectada de manera significativa, esto según la apreciación que se posean sobre su entorno.

- Semánticas: Se debe a la mala utilización de los signos, quiere decir que muchas veces se utilizan palabras las cuales no se conoce o se ignora el significado y se comunican de una manera diferente dando a entender algo que no es, resultando ser subjetivo y falta de conocimiento por parte del emisor y receptor.

2.6.2 Barreras de comunicación dentro de la empresa

Las barreras de comunicación dentro de las organizaciones se dan de diferentes maneras es por ello necesario prestarle la atención debida a todo aquello que entorpece la transmisión de los mensajes y no permite el buen funcionamiento de la organización.

Para Ramos (1991: p. 69), existen una serie de barreras comunicacionales dentro del marco organizacional, de la cual hace una lista de las mas importantes y menciona las siguientes:

- “Mensajes mal expresados o carentes de sentido.
- Apreciaciones e interpretaciones erróneas.
- Ausencia parcial o total de atención.
- Supuestos no aclarados.
- Análisis y sistemas evaluatorios prematuros.
- Diferencia de significados simbólicos entre emisor y receptor.
- Falta de práctica, inhabilidad o desorden para comunicarse.
- Miedo a la expresión.
- Insuficiente lapso para reconocimiento, ajuste o adaptación con el medio y los demas miembros presentes.
- Sentimientos, impresiones, conocimientos y sensaciones diferentes.
- La intención puede provocar confusiones si no se estructura y planea adecuadamente.
- Esperar escuchar lo que deseamos y no lo que se plantea. En este caso en particular, se refiere al afán de interpretar ideas antes de que no sean expuestas.
- Emitir excesiva información en un tiempo breve. Saturación de datos.
- Tratar de influir en el receptor con informaciones no confirmadas o falsas.
- Evadir los temas tratados por ser causa de conflicto.
- Generalmente se olvida o se rechaza la información que contradice los conocimientos, sentimientos, sensaciones y/o expectativas.

- En diversas ocasiones, el estado emotivo en que se encuentra el empleado altera sobremanera la percepción de los mensajes.
- Empleo de frases imprecisas y oscuras”.

2.6.3 Rumores

Una de las barreras que afectan el buen clima de la organización son los rumores y es que es el principio de las desigualdades de los colaboradores hacia la organización como a sus compañeros los cuales se ven reflejados en el trabajo en equipo y la consecución de resultados no efectivos hacia la organización, a raíz de los rumores las relaciones laborales comienzan a deteriorarse y resulta perjudicial arrojando datos negativos, es por ello que es necesario indicar que la comunicación interna siempre debe de estar pendiente a los rumores y eliminarlos utilizando los canales adecuados de comunicación para que el mensaje sea entendido por todos los participantes.

Como lo explican Martínez & Nosnik, (2008: p. 77). “Esta es la parte dañina de la comunicación informal, ya que por lo general es ambigua, carece de fundamentos y en su difusión las personas que lo transmiten filtran y seleccionan aquellos sucesos que mayor impacto les causan, distorsionando el sentido del mensaje original”. Agregan que esta surge de la comunicación informal y que solamente emergen de mensajes que no cuentan con soporte para ser entendidos, a lo que los autores se refieren es que no se rigen de los canales propios de la organización, de los cuales carecen de receptores definidos. Se pueden mencionar las causas principales que hacen surgir los rumores las cuales se pueden mencionar:

- El interés que se tiene por una situación.
- La ambigüedad, lo incierto y lo confuso.
- La falta de información alrededor de la situación.

2.7 Herramientas de la comunicación interna

Se puede indicar que las herramientas de comunicación interna, son todos aquellos mecanismos habituales de comunicación, que utilizan las empresas para transmitir los diferentes mensajes a los distintos grupos en la cual esta formada la organización.

Para Carlos Ongallo (2007: p. 159), las herramientas de comunicación interna “Son elementos instrumentales que persiguen: a) poner en contacto los niveles internos de la organización, b) mejorar la interacción entre dos o más grupos o individuos de dicha organización, y c) recabar o transmitir información en cualesquiera niveles organizativos”. El autor las clasifica en ascendentes, descendentes y horizontales.

Las herramientas de comunicación descendente más utilizadas por las empresas son: Revista o periódico, balance Social manual de acogida, la guía práctica de personal, carta a los miembros de la organización y el tablón de anuncios.

Como herramientas de comunicación ascendente Ongallo (2007: p. 175) menciona las siguientes: La entrevista, los programas de sugerencias, los buzones, los círculos de calidad y las encuestas.

Los mensajes de comunicación que se dan en un mismo nivel jerárquico en la institución son transmitidos por herramientas de comunicación horizontal los cuales son: Reunión o comité, comisiones y grupos de estudio.

Otras herramientas que utilizan las organizaciones para transmitir sus mensajes pueden ser: La visita a la empresa o la organización, comida informativa, las actas de reunión, el memorando, la nota informativa, la ráfaga de información, la octavilla, y el correo electrónico.

2.8 La comunicación interna y su relación con la cultura organizativa

La comunicación interna esta ligada a relacionarse con varios de los procesos estructurales de la institución o empresa, y representa a su vez en las organizaciones actuales una apropiada dirección de la gestión empresarial, siendo uno de esos procesos la cultura organizativa la cual Carlos Ongallo (2007: p. 112) se refiere como: “Ante todo, fruto de las interacciones que se llevan a cabo por sus miembros, por lo que una acción dirigida con el objetivo de presentar unos determinados valores de la organización, será inmediatamente adaptada por la realidad cotidiana: Usos relaciones entre los miembros, costumbres y agentes externos”.

Según Goffee & Jones, (2001: p. 30). Indica que la cultura organizacional, técnicamente, comprende valores, símbolos, comportamientos y asunciones que son ampliamente compartidos en el seno de la organización...puede definirse como la forma de actuar en una organización.

Siguiendo la premisa de comunicar a los miembros de la organización sobre la manera de trabajar y sobre como esta organizada la institución, la comunicación interna es una herramienta necesaria para transmitir los valores institucionales las cuales caracteriza a la institución como tal.

Reanunando el concepto de Ongallo (2007), es preciso señalar que la comunicación interna procura el resguardo de las raíces ideológicas y esquemas mentales de la organización hacia los individuos partícipes del proceso empresarial en el cual laboran, agrega que son relativos mas no estaticos y progresan conforme los miembros se van intengrando o desligandose de la organización.

En ese sentido es importante comunicar a los actores de la institución con el proceso de identificación de la empresa y su esencia, siguiendo los lineamientos necesarios para la consecución de los objetivos tanto institucionales como

grupales, esto atrae una ventaja competitiva intangible que puede ser apreciada por el colaborador haciendo parte de si mismo los valores organizacionales, persiguiendo su cumplimiento mediante un trabajo eficaz, el cual es reflejado con resultados positivos hacia la institución.

2.9 Diagnóstico de comunicación interna

Un diagnóstico de comunicación es un estudio previo, el cual demuestra las debilidades y carencias en temas comunicativos de la organización, para posteriormente realizar un fortalecimiento de todas aquellas falencias que fueron mostradas por el diagnóstico, se hace con la finalidad de encontrar soluciones posibles a los problemas expuestos de una forma eficaz el cual se hace a través de la utilización de los recursos con los que cuenta la institución o implementando nuevos que sean sostenibles.

Ongallo (2007: p. 211). Indica que un diagnóstico a los sistemas de comunicación en una empresa permite identificar cuatro elementos sustanciales “a) Indicar posibles insuficiencias de los canales utilizados, b) Calibrar la credibilidad concedida, c) Determinar los contenidos en los que se demanda mayor información d) Elaborar planes que mejoren la eficiencia del sistema de comunicación.

3 Teoría de la comunicación

Esta teoría servirá para comprender cómo funciona la comunicación, y los efectos que produce entre los individuos y su entorno con la sociedad.

3.1 Funcionalismo

El funcionalismo en comunicación, es una teoría que se enfoca en los medios masivos de comunicación, destacando comprender los efectos que producen en su relación como parte del grupo social. Como uno de los más grandes exponentes de la teoría funcionalista, se encuentra Paul Lazarsfeld citado por Florence Toussaint (2008: p. 13), “indica que la caracterización funcionalista de los

medios de comunicación se resumen en dos grandes funciones sociales y una disfunción”.

- a) Función de conferir prestigio: La posición social de personas, acciones o grupos se ve prestigiada y enaltecida cuando consigue atraer la atención favorable de los medios.
- b) Función de reforzar las normas sociales: Al dar publicidad a las conductas desviadas se acorta la distancia entre la moralidad pública y las actitudes privadas, ejerciendo presión para que se establezca una moral única.
- c) Disfunción narcotizante: Los medios disminuye el tiempo dedicado a la acción organizada; el hombre "informado" tiende a considerarse participante, cuando en realidad no desarrolla acción alguna: Conoce los problemas pero no actúa para resolverlos.

El funcionalismo actúa como fuente principal para entender al estudio de los medios como institución. Wolf (1985: p. 73) agrega que “por medio de la teoría funcionalista, hay que subrayar el hecho que la sociedad es analizada como un sistema complejo, que tiende al mantenimiento del equilibrio compuesto por subsistemas funcionales, cada uno de los cuales tiene la misión de resolver un problema fundamental del sistema en conjunto”.

Se indica que los medios de comunicación ejercen la función de control sobre la sociedad y que son los encargados de transferir información de datos constantes que de alguna manera influyen en el compartamiento del ser humano.

4 Comunicación externa

La comunicación externa es la que fluye hacia fuera de la organización, se encuentra proyectada en fortalecer y crear una adecuada imagen de la institución, así como sostener relaciones duraderas y eficaces con los públicos externos los cuales son el objetivo principal de la comunicación externa.

En este sentido se puede definir a la comunicación externa como: “el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios” (Fernández, 2002: p. 12).

La comunicación externa, según Castro (cf. 2007: p. 17), es la encargada de comunicar la imagen de la empresa o institución hacia la sociedad y los diferentes grupos afines en los cuales sostiene relaciones.

Es importante mencionar para que la comunicación externa pueda ser efectiva tiene que estar vinculada a un manejo adecuado de comunicación interna, esto debido a que el miembro de la organización tiene contacto directo o indirecto con el externo.

5. Liceo Bilingüe Mixto Olam

Liceo Bilingüe mixto Olam y su forma organizativa, esta información fue extraída del manual de organización interno del Liceo Bilingüe Mixto Olam, proporcionado por la directora del Liceo en entrevista realizada el día 2 de febrero de 2017.

5.1 Historia

La idea de un Liceo se origina al estar conscientes de la necesidad en Guatemala de un centro educativo más, ya que las escuelas o instituciones tanto públicas como privadas no se dan abasto para brindar a todos educación, ya que en la actualidad las familias siguen creciendo y con ella la necesidad de abrir más instituciones para poder brindar a cada miembro de las familias una buena educación.

También la idea de crear un centro educativo como el Liceo Olam nació porque, queremos formar a los alumnos con una buena educación y con buenos valores y principios morales, para que sean personas de bien en su familia y en la sociedad.

En el Liceo Olam, Carolina Urizar, asume el liderazgo de llevar a cabo una buena educación para Guatemala, están incorporados al Liceo maestros que son un personal único debido a que están capacitados para la labor que desempeñan.

5.2 Visión

Ser un colegio con buena presentación y atención para los alumnos y padres de familia, preparar buenos estudiantes que desarrollen su potencial autorrealización y dependencia. Tener docentes capacitados con principios y valores morales que permitan desarrollar habilidades y destrezas para ser una institución que llene las cualidades educativas.

5.3 Misión

Egresar alumnos con calidad educativa que se desenvuelvan y que respondan a las necesidades y desafíos en un mundo competitivo, como contribuir para que nuestro país tenga un progreso por medio de la educación que se brinda constantemente, formando personas emprendedoras que alcancen sus metas y que sean futuros profesionales que colaboren con el desarrollo del país y la comunidad.

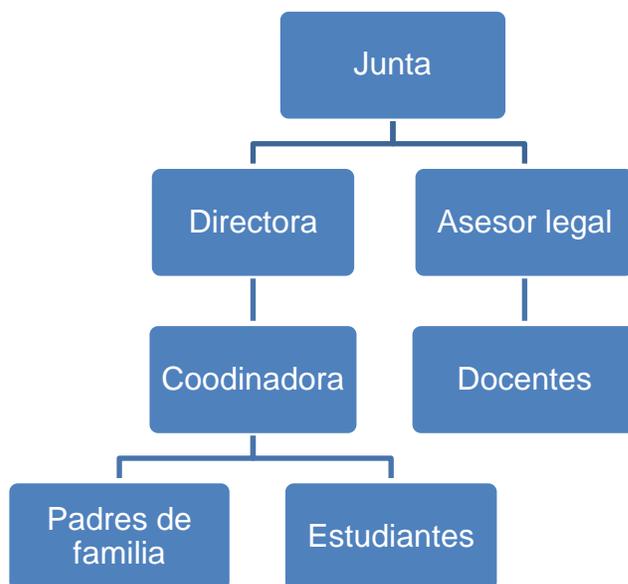
5.4 Propósito

Brindar una educación de calidad a cada uno de los estudiantes orientándolos y formándolos a través de valores, proyectando en ellos la importancia de ser futuros profesionales y fomentar en cada uno de ellos una educación activa para que logren enfrentar los retos de la vida y puedan alcanzar sus metas y cumplir sus sueños.

5.5 Estructura Organizacional

El Liceo Mixto Bilingüe Olam se encuentra organizado de manera interna, por una jerarquía que proviene del Ministerio de Educación. La directora del centro educativo, coordinación, maestros de preprimaria y primaria, padres de familia, y estudiantes.

Organigrama



Fuente: Manual de organización del Liceo Bilingüe Mixto Olam, año 2010.

Capítulo III

3. Marco Metodológico

3.1 Método

Para la realización de esta investigación se utilizó el método deductivo, porque partió de los datos generales a una conclusión particular, a raíz del estudio se construyó una estrategia de comunicación interna la cual se adaptó a las necesidades del colegio.

3.2 Tipo de investigación

La investigación se hizo de manera cuantitativa, porque se elaboró un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas que se cuantificaron a través de datos numéricos asimismo se evaluaron las herramientas de comunicación interna de las que hace uso el establecimiento educativo a través de la guía de observación y una entrevista a la directora.

3.3 Objetivos

3.3.1 General

Proponer una estrategia de comunicación interna para el Liceo Bilingüe Mixto Olam, que se ajuste a las necesidades de la institución educativa.

3.3.2 Específicos

- Realizar un diagnóstico de comunicación interna del Liceo Bilingüe Mixto Olam.

- Determinar si los docentes tienen conocimiento sobre la cultura organizativa del Liceo Bilingüe Mixto Olam.

- Identificar el tipo de comunicación interna que utiliza el Liceo Bilingüe Mixto Olam.

- Detallar las herramientas de comunicación interna que hace uso el Liceo Bilingüe Mixto Olam.
- Señalar las barreras de comunicación existentes en el Liceo Bilingüe Mixto Olam.

3.4 Técnica

Recopilación bibliográfica documental a través de libros, revistas, sitios de internet entrevista a la directora y una encuesta al personal, docente y administrativo, así como, una observación directa para verificar qué herramientas de comunicación interna utiliza el establecimiento educativo.

3.5 Instrumentos

Fichas bibliográficas y de resumen, guía de observación, para evaluar los mecanismos de comunicación interna que hace uso el centro educativo, una entrevista estructurada la directora del plantel, y un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas a los docentes que conforman a la plantilla del claustro de maestros.

3.6 Población

La población de la institución educativa es de trece empleados se encuentra conformada por la directora, secretaria y docentes.

3.7 Muestra

Para efectos de la investigación, y debido a lo reducido de la población, no se extrajo ninguna muestra, se entrevistó y se cuestionó al personal administrativo, docente y directora del Liceo.

3.8 Procedimiento

Se recopiló información por medio de una investigación bibliográfica, documental y por internet, relacionados al tema de estudio.

Se utilizó una guía de observación en la cual se identificaron las herramientas de comunicación interna que utiliza el Liceo.

Se realizó una encuesta contenida con veinte preguntas sobre comunicación interna y cultura organizacional, posteriormente se tabularon los datos obtenidos, además se efectuó el análisis y la elaboración de gráficas, para luego proponer una estrategia de comunicación interna que se adaptó a las necesidades del Liceo Bilingüe Mixto Olam.

Capítulo IV

Presentación y análisis de resultados

La finalidad de este capítulo es describir los resultados obtenidos en la investigación de campo, es preciso indicar que se encontraron involucrados los docentes, secretaría y dirección, dando como resultado un total de trece personas que laboran en la institución educativa. En la encuesta se evaluaron, datos demográficos, la comunicación interna y cultura organizativa.

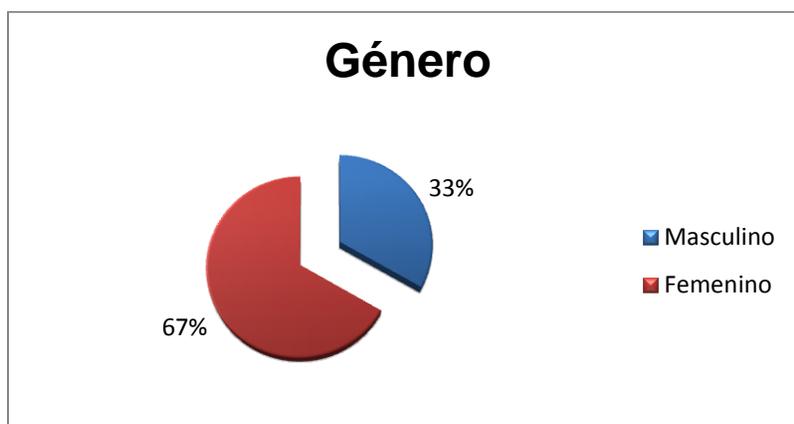
4.1 Datos demográficos.

Con base en el cuestionario realizado a los docentes de la institución educativa, se especifica a continuación el detalle de la población, según las siguientes variables:
Género-edad

1. Género

Respuestas	Total	%
Masculino	4	33%
Femenino	8	67%
Total	12	100%

Gráfica no. 1



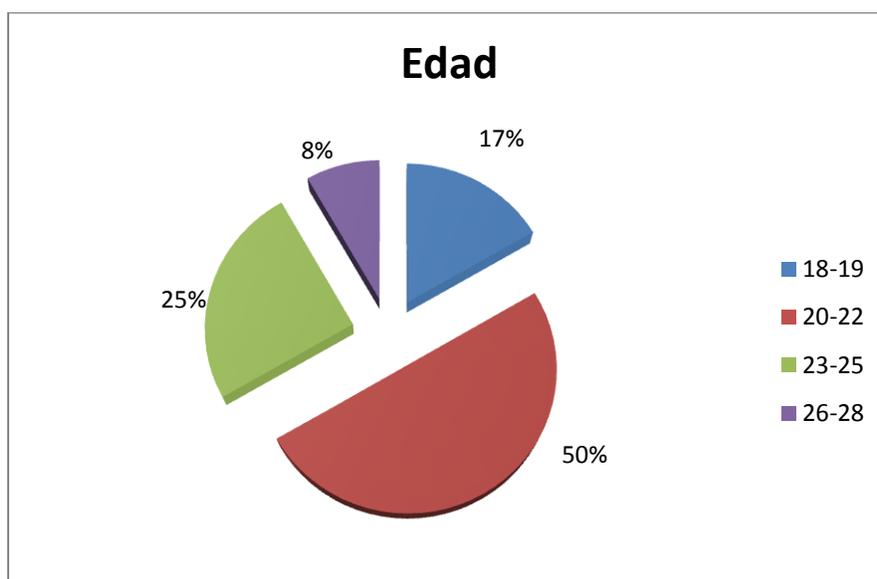
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en esta gráfica, la mayor parte del personal pertenece al género femenino el cual representa un 67% y el género masculino representa sólo un 33% del total de la población.

2. Edad

Respuestas	Total	%
18-19	2	17%
20-22	6	50%
23-25	3	25%
26-28	1	8%

Gráfica no. 2



Fuente: Elaboración propia

Entre la población encuestada un 8% de los empleados se encuentra en un rango de edad de 26 a 28 años, un 17% corresponde a las edades de 18 a 19 años, se representa a un 25% en el rango de 23 a 25 años y la mayor parte de los empleados se localiza entre las edades de 20 a 22 años. La fuerza laboral con la que cuenta la institución educativa es joven, por lo tanto se puede aprovechar este recurso, para la generación de ideas nuevas, frescas e innovadoras por parte del personal.

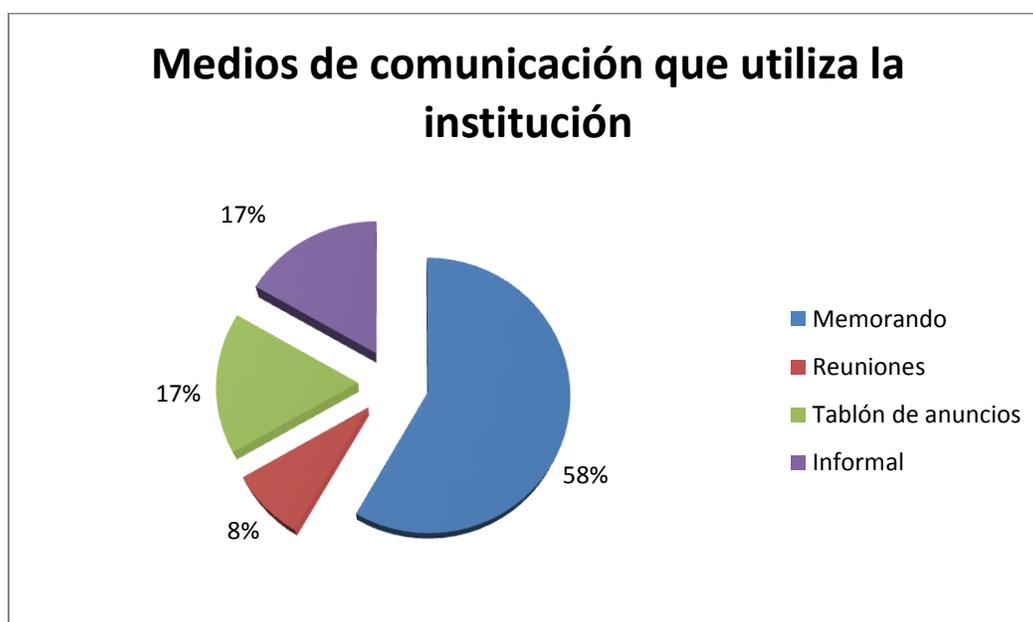
4.2 Comunicación interna

En esta sección de la encuesta se describen los resultados de las preguntas relacionadas con la comunicación interna en la institución educativa.

3. ¿Qué medios de comunicación utiliza para comunicarse dentro de la institución?

Respuestas	Total	%
Memorando	7	58%
Reuniones	1	8%
Tablón de anuncios	2	17%
Informal	2	17%

Gráfica no. 3



Fuente: Elaboración propia

Uno de los principales medios de comunicación interna que utiliza la institución educativa es el memorándum que corresponde a un 58% del total, se manifiesta que la comunicación es de tipo descendente (ver pág. 16.), las instrucciones y lineamientos son dadas desde la dirección, un 8% indica que se da por medio de reuniones, y un 17% se refiere a que se comunican los mensajes en los pasillos

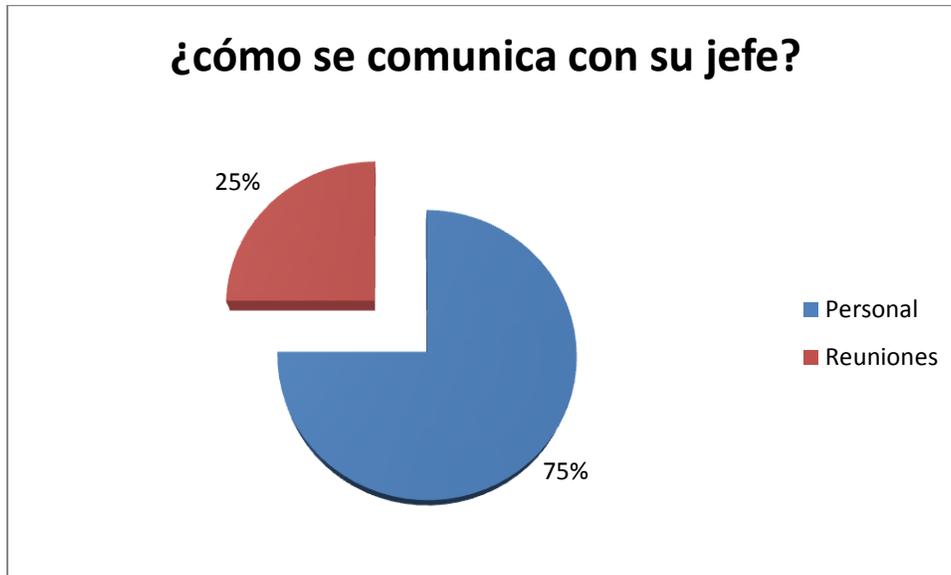
del establecimiento y de boca en boca, por parte de los involucrados, que resulta ser de manera informal.

Se agrega que utilizan otras maneras de comunicarse en la institución como: el uso de la aplicación whatsapp, para dar pequeñas informaciones que por distintas razones no se pudieron dar en su debido momento. Y es que el auge de las nuevas tecnologías debe de considerarse tal como lo indica Castro (2007), que los seres humanos han evolucionado y han mejorado la manera de comunicarse de distintos medios posibles debido a la invención de nuevas tecnologías y a su vez comunicarse de una manera más rápida.

4. ¿De qué forma se comunica con su jefe inmediato?

Respuestas	Total	%
Personal	9	75%
Reuniones	3	25%

Gráfica no. 4



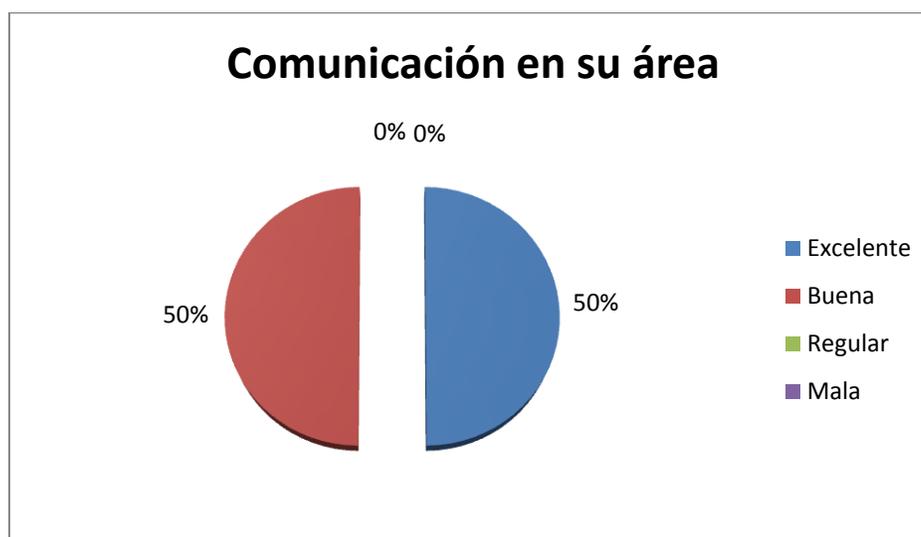
Fuente: Elaboración propia

La manera más frecuente en la que se comunican los docentes con la directora del establecimiento educativo, se presenta como tipo de comunicación ascendente (ver pág. 17 y 22). Para Ongallo (2007) una de las características principales de este tipo de comunicación ascendente es conseguir datos que los colaboradores puedan aportar a la institución, así como también recolectar información en base a sus opiniones y tomar decisiones acertadas.

5. ¿Cómo es la comunicación en su área?

Respuestas	Total	%
Excelente	6	50%
Buena	6	50%
Regular	0	0%
Mala	0	0%

Gráfica no. 5



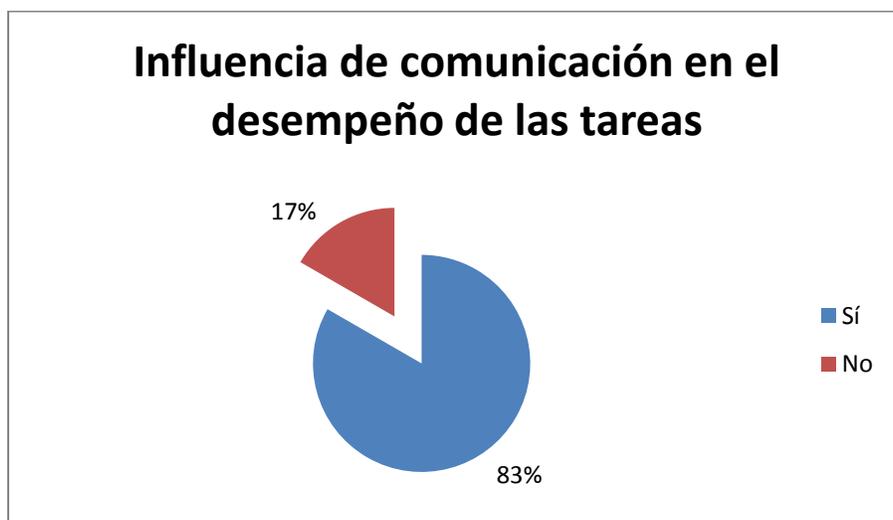
Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la encuesta la comunicación en el área de trabajo de los docentes es en un 50% excelente y un 50% buena, esto indica que los mensajes son entregados y entendidos por el grupo de trabajo, además se agrega que los docentes tienen opinión propia y libertad de expresión en el área para comunicarse con su jefe inmediato, en lo que respecta la buena gestión de comunicación interna. Para Luis Pedroza catedrático del curso de Relaciones Públicas de la ECC-USAC, agrega que “en todos los centros educativos; públicos y privados, independientemente el nivel educativo que trabajen, es importante que la comunicación interna este gestionada de forma correcta para erradicar problemas en el claustro de maestros, personal administrativo y operativo, con la finalidad de fomentar el bien común y ser ejemplo para los alumnos, para que ellos sean agentes de cambio dentro de la sociedad.”

6. ¿Considera usted que la comunicación con su jefe y compañeros de trabajo influyen en el desempeño de sus tareas?

Respuestas	Total	%
Sí	10	83%
No	2	17%

Gráfica no. 6



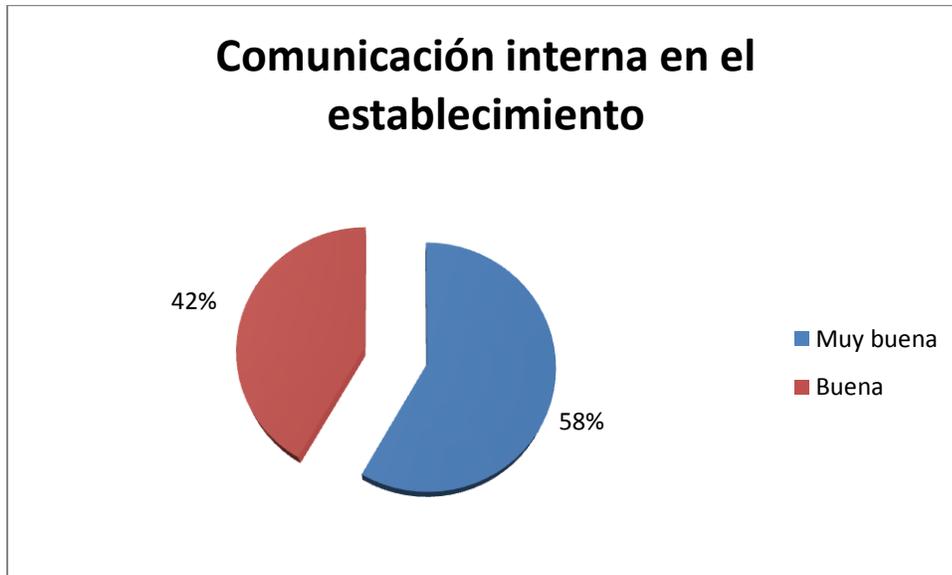
Fuente: Elaboración propia

Se busca conocer si la comunicación interna, es una herramienta indispensable en las labores cotidianas de los docentes, lo cual se afirma con 83% del total de los encuestados, un 17% respondió de manera negativa. Hay que prestarle atención y así mismo reforzar las áreas de comunicación y relación laboral que se encuentran débiles, debido que de allí pueden surgir conflictos laborales dentro de los docentes por los rumores que se pueden formar, (ver pág. 21). En este sentido Ballester (2009) afirma que la comunicación debe de fluir en ambos sentidos en las organizaciones, debe de ser clara y concisa, que fortalezca las relaciones de los empleados a la misma vez sea práctica y eficaz en favor de la institución. Si la comunicación se gestiona de una manera adecuada conlleva a conseguir beneficios en ambas partes, por un lado la satisfacción del trabajador en hacer bien su labor y por otra parte el beneficio que la empresa consigue por la actitud del miembro de la organización con respecto a su trabajo.

7. ¿Cómo califica la comunicación interna en el establecimiento?

Respuestas	Total	%
Muy buena	7	58%
Buena	5	42%

Gráfica no. 7



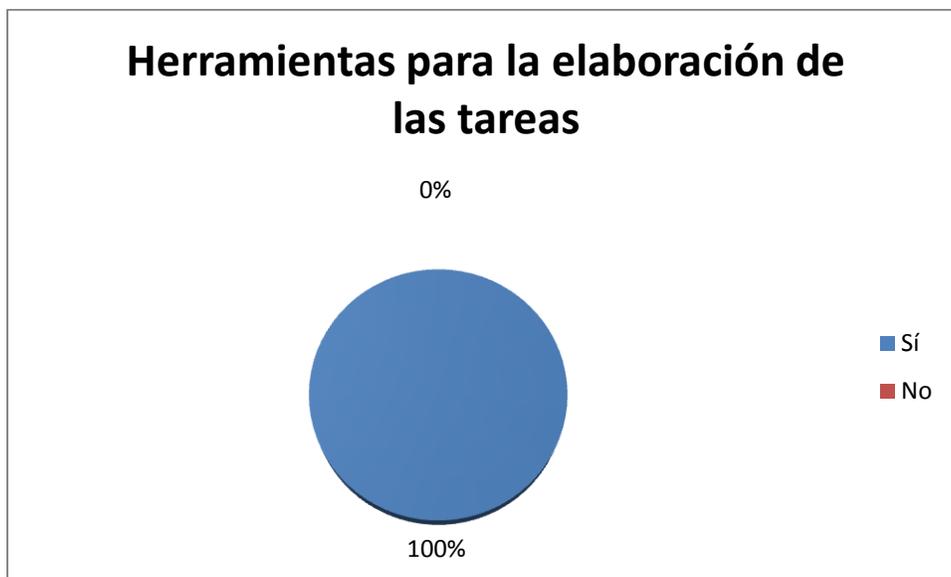
Fuente: Elaboración propia

La encuesta refleja que la mayoría de los empleados del establecimiento están satisfechos con la comunicación interna, y la califican como muy buena en un 58% y buena en un 42%, la cual resulta sustancial para cualquier organización manejar una comunicación amena y cordial dentro de los docentes, esto con la finalidad de garantizar la confianza y afianzar el clima laboral. Es por eso que Castro (2007). Indica que la comunicación interna es una herramienta que se requiere para lograr los objetivos institucionales y de una manera más fácil se logre cumplir con las diferentes áreas a las cuales la empresa se dirige, siendo estas bien económico, social y de rentabilidad.

8. ¿Su trabajo cuenta con las herramientas necesarias para elaborarlo?

Respuestas	Total	%
Sí	12	100%
No	0	0%

Gráfica no. 8



Fuente: Elaboración propia

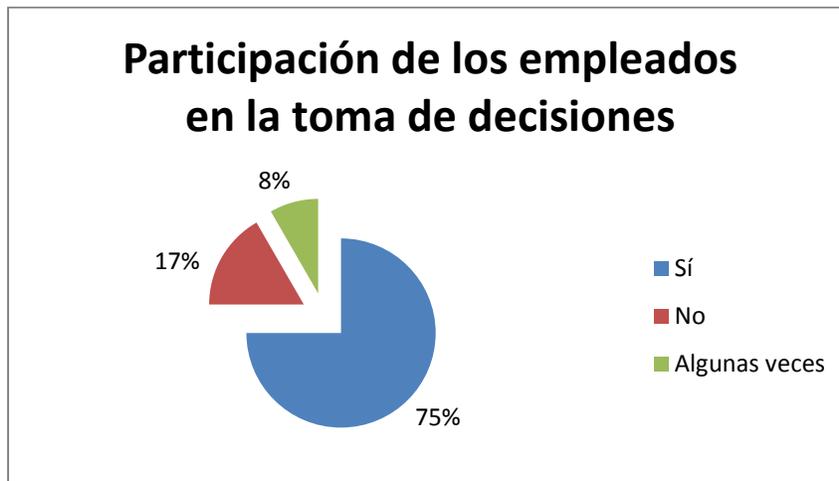
Se demuestra la atención que presta la institución educativa a los docentes en la realización de sus tareas, la satisfacción es proyectada en un 100% por parte de los involucrados, los cuales informan sobre las carencias de los materiales académicos en la ejecución de las actividades.

Resulta ser efectivo que la institución preste la debida atención en el área de trabajo, porque de allí surgen inconvenientes comunicacionales y si no se tiene una comunicación basada en la confianza y el respeto, los malestares se hacen ver los unos con los otros y por lo tanto, podría existir un bajo rendimiento del servicio.

9. ¿Su opinión es considerada en la toma de decisiones?

Respuestas	Total	%
Sí	9	75%
No	2	17%
Algunas veces	1	8%

Gráfica no. 9



Fuente: Elaboración propia

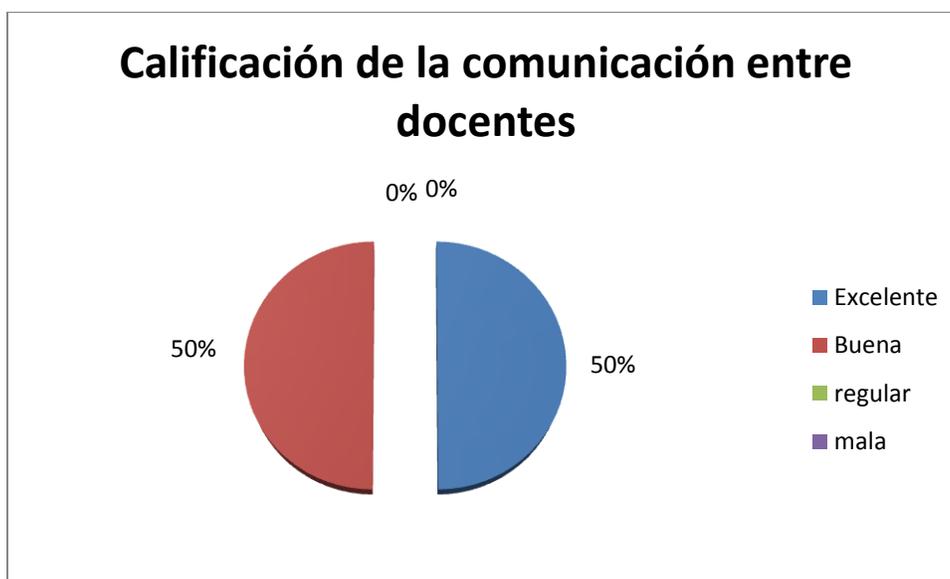
La gráfica proyecta la participación que tienen los docentes con respecto a la toma de decisiones un 75% del total de la población indica que sí tienen la confianza para dar sus puntos de vista contra un 17% que no son participativos o bien no se sienten cómodos al opinar sobre los distintos temas que se manejan, así también un 8% menciona que algunas veces es tomada en cuenta su opinión en las decisiones.

Con respecto al involucrar al personal en la toma de decisiones en una institución educativa Pedroza catedrático del curso de relaciones públicas de la ECC-USAC, expone que: “Es importante presentar a los empleados el plan o estrategia que tomará vigencia en una fecha específica, para que aporten ideas y se tomen en cuenta factores que fortifiquen lo planteado pero las decisiones deben tomarse en consenso para fomentar el bien común y trabajar en pro de la organización específica”.

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

Respuestas	Total	%
Excelente	6	50%
Buena	6	50%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
No hay	0	0%

Gráfica no. 10



Fuente: Elaboración propia

El resultado proyecta que existe una comunicación interna eficiente, que representa un 50% de opinión que la describió excelente y un 50% como buena; no obstante se debe de seguir prestando atención a la comunicación interna y resolver los distintos conflictos que puedan manifestarse en un futuro, esto con la ayuda y participación de los docentes, secretaria y directora. Según Ongallo (2007), la comunicación interna es la que le da la ventaja competitiva a otra que no tiene un manejo adecuado de comunicación, porque resulta que toda empresa es exitosa cuando se empieza y se estructura desde adentro, lo cual es manifestado hacia afuera.

11. ¿La institución organiza actividades sociales, deportivas o culturales?

Respuestas	Total	%
Sí	12	100%
No	0	0%

Gráfica no. 11



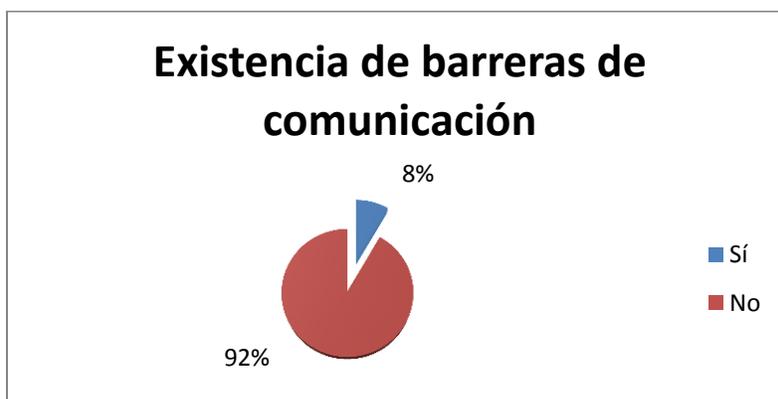
Fuente: Elaboración propia

Con relación a esta pregunta el 100% de los involucrados respondió de manera afirmativa. La institución organiza actividades para relacionarse y mantener viva la comunión entre los docentes, estas actividades las hacen durante el transcurso del año, entre ellas están la celebración de cumpleaños, y dos salidas anuales a un parque o balneario en el cual conviven a manera de fortalecer la armonía de grupo. Este Aporte que hace la institución educativa se ve reflejada en el compañerismo y la efectividad de la realización de las labores, creando un ambiente agradable de trabajo. Interiano (2013) se refiere a que en esta clase de comunión los empleados puedan relacionarse con los demás sin ningún prejuicio o algún tipo de inconveniente por la jerarquía de puestos, sino más bien se presenta de manera informal, donde todos ocupan el mismo puesto.

12. ¿Considera usted que existen barreras de comunicación para comunicarse con los demás?

Respuestas	Total	%
Sí	1	8%
No	11	92%

Gráfica no. 12



Fuente: Elaboración propia

Para Velásquez (2012), las barreras de comunicación no permiten la circulación de los mensajes, ya sea en su totalidad o en una cierta parte de lo emitido, las barreras de comunicación figuran como una de las más grandes causas de disfunción comunicacional en las empresas.

Los resultados de la gráfica indican en un 92% no tener problemas con las barreras de comunicación, por lo cual, se puede observar la efectividad mas no la asertividad, porque un 8% del total de la población indico de manera afirmativa que si existen, debido a la locación del establecimiento educativo y su cercanía con la carretera principal, el ruido físico del transporte urbano hace que algunas veces que los mensajes no sean entendidos por completo. En entrevista realizada Pedroza agrega que si no se toman pronto acciones para solucionar los problemas de comunicación se corre “El riesgo es que un micro problema trascienda a nivel externo en donde los parámetros son mayores, es por ello que el identificar las causas de un problema y solucionarlo por medio de estrategias de comunicación interna ayuda a erradicar consecuencias ligadas al mismo”.

13. Si existen rumores en el establecimiento ¿Cuál considera usted que es la principal razón?

Respuestas	Total	%
Falta de información	1	9%
Conflicto entre docentes	0	0%
Inestabilidad	1	9%
No existen rumores	9	82%

Gráfica no. 13



Fuente: Elaboración propia

Los resultados revelan que en un 82% no hay existencia de rumores, más un 1% revela que si existe por falta de información y otro 1% por inestabilidad, existe un pequeño margen, lo cual debe de corregirse y mejorarse para crear una estabilidad laboral en todas las áreas.

Los rumores constituyen un problema grave en las empresas a partir de que se presentan, se crean desestabilizaciones laborales y descontento, por parte de los trabajadores, porque la fuente de la información puede no ser no confiable y los colaboradores se mantienen a la expectativa de lo que pueda suceder, destruyendo la armonía y la paz de grupo, se dejan de buscar el cumplimiento de los objetivos de las instituciones y se trabaja de manera individual persiguiendo objetivos propios y no comunes.

14. ¿Qué factores considera usted importantes para comunicarse abiertamente en la organización?

Respuestas	Total	%
Confianza	3	25%
Honestidad	3	25%
Clima Laboral	4	33%
Otros	2	2%

Gráfica no. 14



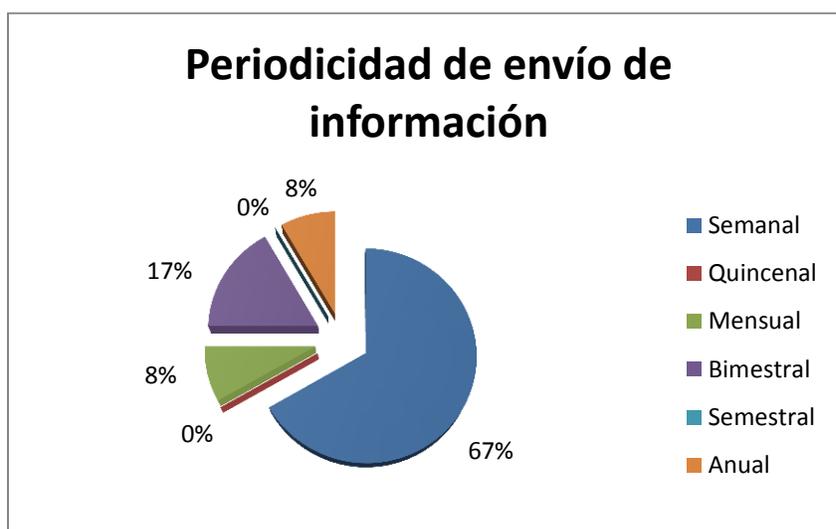
Fuente: Elaboración propia

La gráfica revela que un 33% que el clima laboral resulta ser primordial en la institución educativa, otro 25% indica que es la confianza como uno de los valores primordiales para tener una buena comunicación al igual que honestidad, y un 17% respondió que para comunicarse abiertamente en la organización se deben de fomentar los principios y valores, para no desestabilizar la confianza y el trabajo en equipo que manejan. Por otro lado, el catedrático del curso de Comunicaciones Interpersonales de la ECC-USAC Walter Contreras, con respecto al tema menciona dos factores que pueden hallarse si no existe una comunicación interna gestionada de la mejor manera siendo la: “Desorientación y dificultades de alineamiento del personal con la estrategia corporativa y falta de colaboración y compromiso”.

15. ¿Con qué frecuencia le comunican la programación de las actividades de la institución educativa?

Respuestas	Total	%
Semanal	8	67%
Quincenal	0	0%
Mensual	1	8%
Bimestral	2	17%
Semestral	0	0%
Anual	1	8%

Gráfica no. 15



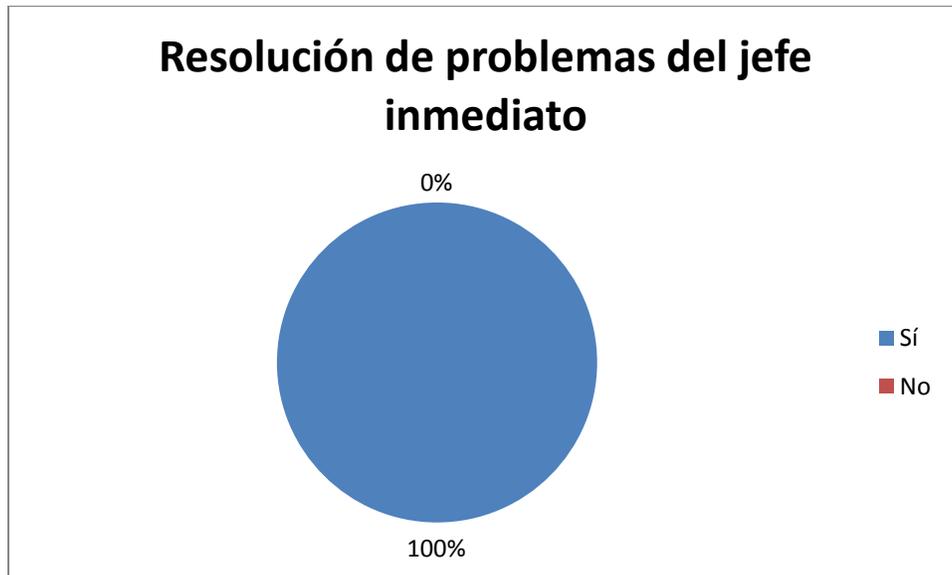
Fuente: Elaboración propia

El flujo constante de información a los docentes debe darse de manera continua, para que estén informados sobre las distintas actividades y actualizaciones que tiene la institución educativa, esto con la finalidad de mantenerse en contacto y conseguir de manera conjunta los objetivos de la institución. Se puede observar que un 67% indicó que las actividades se dan de forma semanal, de la misma manera se resalta que los cambios son repentinos y es probable que exista una fuga de información.

16. ¿Su jefe inmediato resuelve sus dudas en la realización de sus laborales?

Respuestas	Total	%
Sí	12	100%
No	0	0

Gráfica no. 16



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la gráfica que los empleados cuentan con la ayuda de la directora para resolver dudas que existan sobre su trabajo, se demuestra la confianza y la integración por parte de las autoridades de la institución y que se encuentran en total disposición en escucharlos.

La comunicación ascendente según Martínez de Velasco & Nosnik (2008) es la que se maneja de abajo hacia arriba e influye en fomentar la participación de los empleados, esto los hace sentir parte de la organización y ser escuchados por sus superiores.

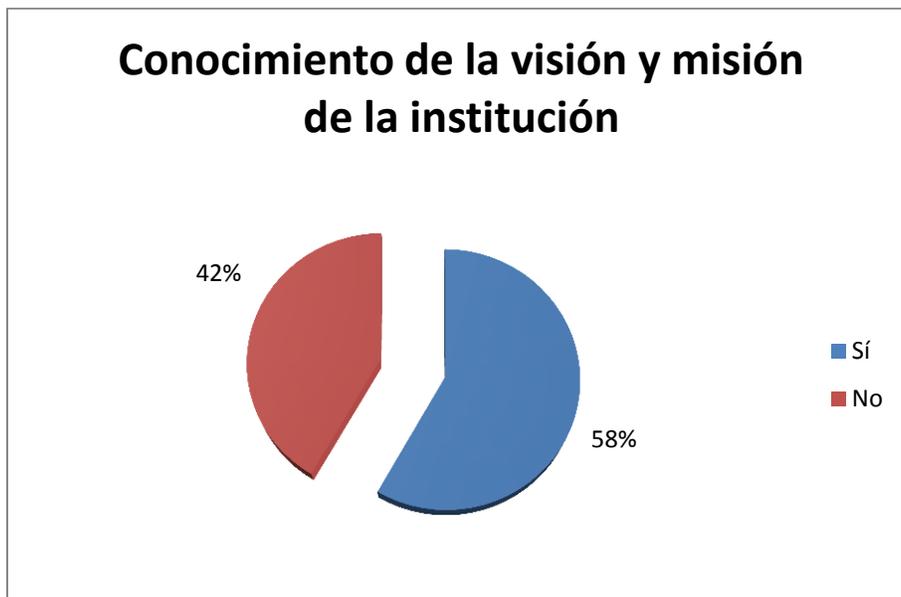
4.3 Cultura Organizativa

Esta parte de la encuesta se formularon preguntas para describir la cultura organizativa, valores de la organización, así como el conocimiento sobre la manera en que se encuentra organizada la institución educativa.

17. ¿Conoce usted la misión y visión de la institución?

Respuestas	Total	%
Sí	7	58%
No	5	42%

Gráfica no. 17



Fuente: Elaboración propia

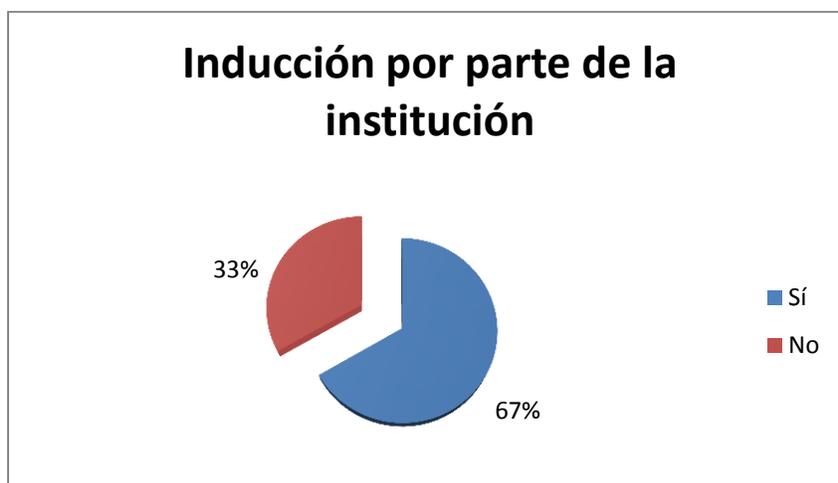
Se demuestra que un 58% del total de los encuestados, tiene conocimiento de la visión y misión de la institución, y un 42% respondió desconocerlos, asimismo indicaron que el motivo principal era por falta de información de las autoridades sobre el tema.

Pedroza Catedrático del curso de Relaciones públicas de la ECC-USAC expone que se debe de hacer: “Por medio de una capacitación en donde se dé a conocer la misión, visión, objetivos y valores de la institución y se identifique con ellos para llevarlos a la práctica y tomarlos en cuenta en las acciones a realizar día a día en el desempeño profesional”.

18. ¿Recibió alguna inducción previa a ejercer su rol en la institución?

Respuestas	Total	%
Sí	8	67%
No	4	33%

Gráfica no. 18



Fuente: Elaboración propia

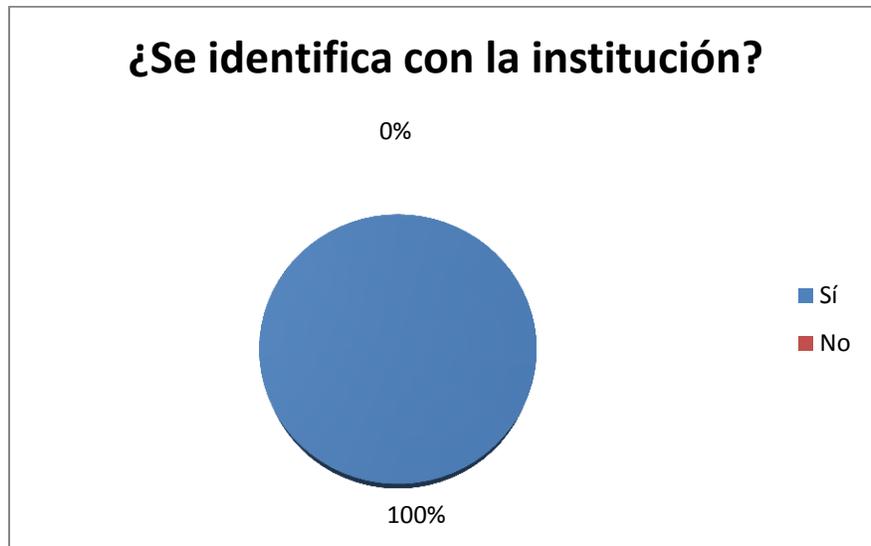
Informar a los empleados cuáles serán las funciones que desempeñarán en la institución educativa es relativamente importante, es decir, que desde allí se empieza a identificar a los docentes con el trabajo y su entorno esto les da un sentido de confianza a la hora de realizar sus tareas.

Según los resultados de la gráfica un 67% indicó que si se les dio una pequeña inducción previa contra un 33% que menciono que no existió alguna. Por lo tanto, pueden incurrir a cometer errores por desconocer las políticas de la institución y generar malos hábitos. En este sentido en entrevista realizada a Pedroza con respecto a la importancia de las inducciones a los empleados en las empresas explica que: “Sí es importante porque conocerá sus derechos y obligaciones que debe de cumplir, asimismo se evitarán malos entendidos con la finalidad de erradicar problemas innecesarios, es por ello que la comunicación interna debe ser un factor que se trabaje en todo establecimiento educativo”.

19. ¿Se siente identificado con la institución?

Respuestas	Total	%
Sí	12	100%
No	0	0%

Gráfica no. 19



Fuente: Elaboración propia

Sentirse identificado con la institución genera beneficios de rentabilidad para las distintas organizaciones, ya que se encontrarán empleados motivados en participar y cumplir con sus tareas. Un 100% del total de la población, indica que se sienten unidos a la institución, por factores los cuales describieron como armonía de grupo y un clima laboral motivador.

Para Capriotti (2009) el manejo de la identidad de la institución se debe de trabajar de manera conjunta con la comunicación, y transmitírsela a los públicos en la que se encuentra formada una empresa del cual se obtienen beneficios a corto, mediano y largo plazo, por la existencia de identificación por parte del empleado hacia la institución, de la misma manera proporciona una estabilidad laboral.

20. ¿Considera importante conocer la forma en la que se encuentra organizada la institución?

Respuestas	Total	%
Sí	12	100%
No	0	0%

Gráfica no. 20



Fuente: Elaboración propia

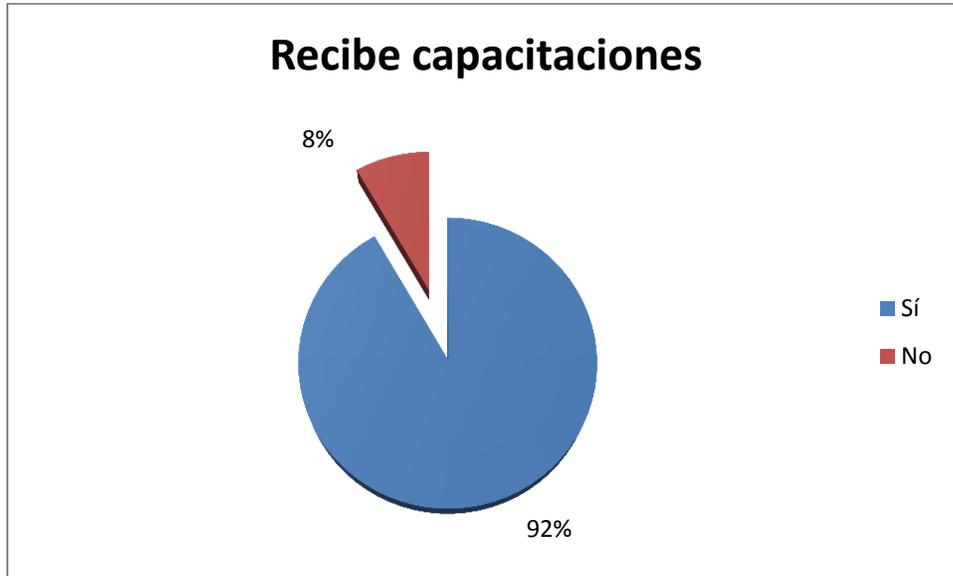
Se demuestra en un 100% que los empleados de la institución, encuentran de manera importante conocer el cómo se encuentra estructurada la institución. El valor de informar a los empleados de cual es la estructura de la institución, debe de ser un elemento sustancial al momento de contratación, debido al conocimiento que se imparte al docente sobre la estructura organizacional y jerarquías, haciendo saber que existen políticas internas, a las cuales, se debe de regir, seguir, respetar y evitarse problemas futuros.

Para Collado (2002). Las personas que comparten los mismos valores y creencias dentro de una sociedad las denomina como un "sistema cultural". Siguiendo la misma línea se puede mencionar que una empresa es un organo viviente de relaciones sociales por el mismo motivo los involucrados deben de tener conocimiento de cual es la estructura organizacional a lo que ellos son parte.

21. ¿Recibe capacitaciones por medio de la institución educativa?

Respuestas	Total	%
Sí	11	92%
No	1	8%

Gráfica no. 21



Fuente: Elaboración propia

Las capacitaciones son un valor agregado en las instituciones, hacen que los empleados tengan conocimientos más actualizados sobre distintos temas o bien para aprender nuevos. Un 92% indicó que sí reciben capacitaciones, de acuerdo al currículo nacional base (CNB) y son otorgadas por el Ministerio de Educación asimismo un 1% indicó según la encuesta no recibir capacitación alguna por parte de la institución educativa.

22. ¿La institución educativa le ofrece desarrollo profesional?

Respuestas	Total	%
Sí	10	83%
No	2	17%

Gráfico no. 22



Fuente: Elaboración propia

Una empresa o institución puede brindar desarrollo profesional a sus empleados no solamente con posiciones más altas dentro de la organización, sino también con ayudarlos a suplir sus necesidades y adaptarse a ellas. En este caso del Liceo Bilingüe Mixto Olam, es una institución que no cuenta por el momento con una estructura jerárquica que permita dar mejores niveles de posicionamiento laboral, por lo tanto, los docentes no pueden escalar posiciones, de la misma manera es conveniente subrayar que ellos sienten que se pueden desarrollar de una forma profesional a través de la oportunidad de su primer empleo y la jornada de medio tiempo laboral que les permite continuar con sus estudios universitarios o cualquier especialización.

4.4 Resultados de guía de observación y entrevista.

La guía de observación sirvió como base para identificar las herramientas de comunicación interna, apoyada con la entrevista a la Directora del Liceo Bilingüe Mixto Olam, Carolina Urizar Mazariegos, permitieron recabar datos cualitativos de la institución con relación a la comunicación interna.

Se consolidan los datos de la entrevista y guía de observación para dar a conocer los aspectos más relevantes de las herramientas de comunicación interna utilizadas en el establecimiento educativo.

- Con base en la guía de observación la institución no se hace uso de las siguientes herramientas de comunicación interna: revista o periódico interno, buzones, encuestas al personal, grupos de estudio y correo electrónico.
- Las herramientas que utilizan de manera diaria o semanal son las siguientes: reuniones están planificadas por un cronograma de actividades se dan de manera semanal, comisiones, la ráfaga de información, cartas al personal, tablón de anuncios y la nota informativa.
- Herramientas que utilizan de forma mensual o bimestral: círculos de calidad o comida informativa, guía práctica de personal, entrevistas, y programa de sugerencias.
- Herramientas que utilizan de forma anual: Manual interno.

La directora agregó que en la mayoría de las ocasiones las directrices y órdenes son dadas por ella, además añadió que se hace uso de la aplicación llamada Whatsapp, en la cual se comunican de manera rápida con los docentes sobre alguna eventualidad, o bien por alguna información que no se les pudo dar durante el transcurso de la jornada laboral.

En cuanto a las deficiencias en comunicación menciona la falta de información que en algunas ocasiones se presentan, pero han sabido resolverlos y solucionarlos.

La manera de cómo son solucionados los rumores en la organización, es la reunión de los docentes en una hora determinada, para resolver las dudas con respecto a los diferentes temas que fueron comunicados en su momento.



ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA LICEO BILINGÜE MIXTO OLAM

Capítulo V

Generalidades de la propuesta de comunicación

5.1 Introducción

A continuación se propone la estrategia de comunicación interna para el Liceo Bilingüe Mixto Olam.

Esta se plantea después de conocer los datos obtenidos por el diagnóstico comunicacional, que permitió conocer el estado de la comunicación interna en el establecimiento educativo.

Los datos demostrados por la encuesta y guía de observación, revelan que existen áreas que deben ser potencializadas, para que los docentes se sientan comprometidos en la realización de sus tareas. Se determinó que se debe de comunicar la cultura organizacional, utilizando los medios disponibles, ya que, es un área que se encuentra débil y necesita ser fortalecida, y que cada colaborador debe de conocer su función en la institución así como, ser participativo cuando se les requiere.

De acuerdo con el diagnóstico, la herramienta de comunicación interna que es utilizada de manera frecuente, es el memorándum, el cual no deja espacio para que los docentes puedan emitir opiniones, con respecto a las órdenes de trabajo, únicamente se limitan a cumplir por las directrices que son dadas. Se debe de comunicar lo importante que resulta la opinión de los empleados y el beneficio que trae consigo.

5.2 Justificación

Para la propuesta de la estrategia de comunicación se plantea utilizar de mejor manera los medios de comunicación interna existentes, con los que cuenta el establecimiento, y de esta manera fortalecer los puntos débiles y aprovechar las oportunidades. Asimismo, se sugiere que los empleados tengan más participación, implementando un buzón de sugerencias y entrevistas programadas, establecidas por un cronograma de actividades mensuales.

Con base en los resultados obtenidos en la investigación, es necesario transmitir la cultura organizativa por medio de carteles donde se incluyan los valores de la institución, inducciones y capacitaciones al personal, así también el mejoramiento de la cartelera informativa.

5.3 Objetivos de la estrategia

5.3.1 Objetivo general de la estrategia de comunicación

Fortalecer la comunicación interna del Liceo Bilingüe Mixto Olam.

5.3.2 Objetivos específicos de la estrategia de comunicación

Mejorar el uso de las herramientas de comunicación interna, que utiliza el Liceo Bilingüe Mixto Olam.

Informar a los docentes, por medio de carteles, la cultura organizacional de la institución educativa.

Incrementar la participación a los docentes en las diferentes actividades y decisiones del Liceo Bilingüe Mixto Olam.

5.4 Propuesta

5.4.1 Tablón de anuncios

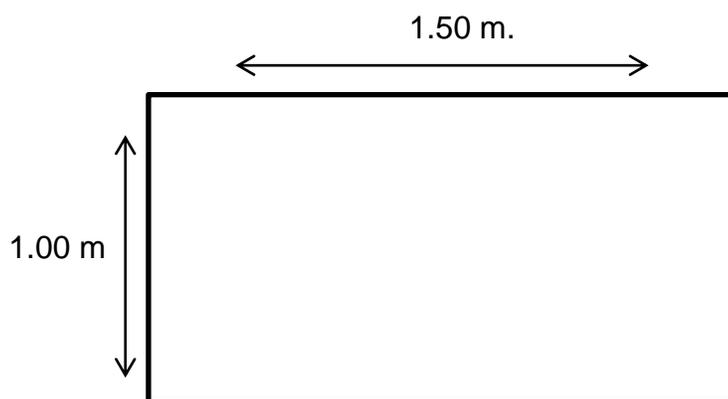
Con la finalidad de fortalecer la comunicación, por parte de la dirección con los empleados, se propone el mejoramiento del tablón de anuncios, en él se colocará información concerniente a la institución, así como todas aquellas reuniones o alguna junta importante durante la jornada laboral, los mensajes deben ser actualizados de manera constante. Se les indicará a los empleados que antes de entrar y al salir, de sus labores, deben revisar notificaciones, y si se tuviera alguna duda referente al tema, podrán consultarlo con la directora del plantel educativo.

Características del tablón de anuncios

Periodicidad del cambio: Anual

Medidas del tablón de anuncios: 1.50 x 1.00 m.

Material: Madera



El contenido del tablón de anuncios estará estructurado con la siguiente información:

En el lado superior se colocará una frase positiva para los docentes la cual se debe cambiar eventualmente.

Del lado izquierdo se colocarán los valores institucionales siendo la misión y visión del plantel educativo (estos no se cambiarán de lugar durante el año).

En el centro estarán todas las noticias generales, avisos de la supervisión educativa, convocatorias, concursos y reuniones.

El lado derecho del tablón de anuncios, será para uso exclusivo del reconocimiento a los empleados y cumpleaños del mes, así como cualquier información relevante con respecto a los empleados.

El tablón de anuncios estará bajo el mando de la dirección, con la participación de los empleados. Los cambios de información se harán de manera semanal, y la colocación de la frase positiva estará a cargo de los docentes. El tablón de anuncios se pondrá en un lugar estratégico del establecimiento educativo con la finalidad de que todos los docentes pueden ver la información que se haya colocado.

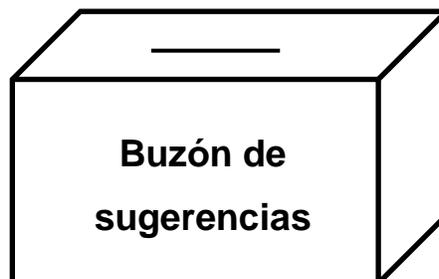
5.4.2 Buzón

El buzón es una herramienta de comunicación ascendente, el cual permite a los empleados comunicar de manera anónima algún inconveniente en la institución o bien brindar alguna opinión o sugerencia. Es por ello que resulta efectivo para las organizaciones contar con medios que fomenten la participación de los miembros de la organización.

Características del buzón:

Material: Madera

Medidas aproximadas: 35 x 35 centímetros.



Funciones del buzón:

El docente podrá manifestar opiniones o sugerencias o alguna queja que tuviera, las realizará por medio de notas, esto servirá para la mejora continua de la institución educativa.

A través del buzón, los docentes expresarán sus ideas, las cuales serán expuestas durante las reuniones programadas, según cronograma de actividades.

El buzón influirá en la participación de los docentes en la toma de decisiones de la institución, así como, la de su grupo de alumnos o bien, aportar soluciones de los problemas que se hacen presentes en la jornada laboral.

Se revisará, de manera semanal, por la directora del Liceo Bilingüe Mixto Olam, y de ahí se formulará una propuesta para solucionar el problema, o bien para tomar en cuentas las ideas que se hacen llegar para la mejora continua de la institución.

El buzón de sugerencias será colocado en un lugar, no demasiado visible, esto con la finalidad de mantener el anonimato del docente y evitar los rumores por parte de los demás miembros.

5.4.3 Inducción

Según las estadísticas de las encuestas, se debe de mejorar la inducción a los empleados, por factores necesarios de identificación y conocimiento de la institución, esto se debe de ejecutar en un 100%, para lograr cumplir con los objetivos propuestos y metas trazadas de la institución durante el ciclo escolar.

Ejecución de la inducción

Actualmente, en la institución educativa se da una breve explicación sobre las distintas tareas que los docentes que deben realizar. Esto se lleva a cabo en el mes de noviembre de cada año al finalizar el ciclo escolar, por lo tanto, se propone

lo siguiente, a fin de potencializar esta herramienta en beneficio de la institución y del docente:

Contenido de la inducción

- La inducción laboral tendrá a cargo de informar al empleado sobre la cultura organizacional de la institución.
- Asimismo se hará saber al empleado cuál es la estructura organizacional del plantel educativo, a fin de que tenga conocimiento sobre las autoridades de la institución y de cómo se encuentra formada.
- Se comunicará el reglamento y políticas del plantel educativo.
- A los docentes se les dará a conocer los beneficios de pertenecer al plantel educativo, con el objetivo de que exista un mayor compromiso en la ejecución de sus labores.
- En la inducción se les comunicará a los docentes sus derechos y obligaciones en la institución.
- La inducción estará a cargo de la directora del plantel educativo que tomará lugar en el mes de enero en el Liceo Bilingüe Mixto Olam.
- Tendrá una duración de una hora, y se llevará a cabo en dos fases para que el empleado pueda retener la información y responder dudas con respecto a lo que se le comunico.

5.4.4 Valores institucionales

Transmitir los valores institucionales de la organización, hace que los empleados se encuentren más enfocados en el cumplimiento de los objetivos, el trabajo se desarrolla en una sola dirección. Resulta beneficioso, debido a que la rentabilidad del negocio aumenta y los resultados son reflejados en el servicio prestado.

Carteles

- Se propone la elaboración de dos carteles, los cuales tendrán el contenido de la misión y visión de la institución educativa. Serán colocados en la

entrada del Liceo Bilingüe Mixto Olam, un lugar visible para todos los miembros de la organización y público externo.

Características de los carteles:

Medidas aproximadas: 40 x 40 centímetros.

Material: Vinil colocado en un marco de acrílico.

Misión	Visión
<p>Egresar alumnos con calidad educativa que se desenvuelvan y que respondan a las necesidades y desafíos en un mundo competitivo, como contribuir para que nuestro país tenga un progreso por medio de la educación que se brinda constantemente, formando personas emprendedoras que alcancen sus metas y que sean futuros profesionales que colaboren con el desarrollo del país y la comunidad.</p>	<p>Ser un colegio con buena presentación y atención para los alumnos y padres de familia, preparar buenos estudiantes que desarrollen su potencial autorrealización y dependencia. Tener docentes capacitados con principios y valores morales que permitan desarrollar habilidades y destrezas para ser una institución que llene las cualidades educativas.</p>

Funciones de los carteles:

- Dar a conocer a los empleados hacia dónde se dirige la institución educativa.
- Recordar a los miembros del plantel educativo a donde se dirige la institución.
- Por medio de los carteles, se pretende dar a entender a los colaboradores que la institución trabaja por medio de principios y la existencia de una estabilidad de la organización.

5.4.5 Capacitaciones o talleres.

Las capacitaciones y talleres son de ayuda fundamental para los trabajadores de cualquier organización, sin importar su actividad económica o naturaleza jurídica específica.

Por ser una institución educativa, se propone la implementación capacitaciones y talleres que fortalezcan las siguientes áreas:

- **Currículo Nacional Base (CNB):**

Capacitar a los docentes como lo demanda, el Ministerio de Educación, por lo cual, debe estar actualizada con los diferentes temas solicitados por las autoridades.

- **Trabajo en equipo:**

El trabajo en equipo se propone debido a la importancia que tiene en la consecución de las metas de la institución y el beneficio que genera en la armonía de grupo, se fomentará el involucramiento de cada uno de los trabajadores, y aumentará de manera considerable las relaciones sociales de los empleados.

- **Motivación laboral:**

La motivación se refleja en las labores que realiza el empleado, la eficacia y la eficiencia se hacen presentes en su diario accionar en la institución, es por ello importante mantener a los miembros de la institución motivados porque aportan un beneficios que resultan ser intangibles como el servicio prestado y tangibles en la rentabilidad de la organización.

- **Cultura organizacional:**

Se recomienda dar una capacitación sobre cultura organizacional a los empleados nuevos y a los existentes, con el fin primordial de comunicar los principios fundamentales sobre los cuales se rige el plantel educativo.

Metodología de las capacitaciones y talleres:

Debido al número reducido de empleados se recomienda hacer las capacitaciones en el centro educativo bajo los siguientes lineamientos.

- Estarán a cargo de la directora del plantel educativo.

- Se harán de manera bimestrales
- Tendrán duración de una hora
- Se presentarán por medio de material audiovisual.
- Se fomentará la participación de grupo.
- Se incluirá a todo el personal del Liceo Bilingüe Mixto Olam.

5.4.6 Reuniones

Para Amador (cf. 2012: p. 31), expresa que la finalidad de las reuniones es el intercambio constante de argumentos, que ayuden a socializar y eliminar cualquier obstáculo de barrera comunicacional existente, entre todos los miembros de la organización, fomentando el compañerismo a través de un ambiente de confianza e integrador. Las reuniones se encuentran en las herramientas de comunicación vertical es por ello necesario practicarlas para que existe una mejor integración por parte de los colaboradores.

Por lo tanto, se proponen los siguientes tipos de reuniones, así como la frecuencia que deben de ser llevadas a cabo.

- **Reuniones semanales:** el contenido de las reuniones semanales será la de informar sobre algún suceso o inconveniente que ocurrió, se debe de tomar en cuenta escuchar opiniones o sugerencias de los empleados para mejorar las deficiencias que se suscitan de manera diaria.
- **Reuniones mensuales:** se comunicarán los avances de la institución que tuvo durante ese mes así como los puntos débiles a fortalecer por parte de los docentes. Se aconseja prestar atención a las necesidades de los trabajadores, en expresar alguna inquietud si existiera y proveerles lo más pronto posible, soluciones viables.
- **Reuniones anuales:** las reuniones anuales serán de tipo informativo se comunicarán los logros que se alcanzaron durante el ciclo escolar, se

utilizará como una fuente de información donde se recopilará información por parte de todos los involucrados.

Dirección deberá reunirse con cada uno de los empleados de manera individual, con la finalidad de resolver sus inquietudes, resalte los aspectos que considera positivos de cada uno de los docentes y secretaria informarles cual es la proyección que ella tiene sobre ellos y agradecerles por la labor realizada durante el año.

5.4.7 Medios impresos

Los medios impresos servirán para informar a los empleados sobre alguna eventualidad, la cual debe de ser transmitida de manera formal, contando con la participación e involucramiento individual o grupal. Se utilizarán las siguientes herramientas de comunicación impresa:

- **Memorándum:** El memorándum se utilizará para mantener un contacto de manera formal en la institución, cada empleado recibirá uno (con copia) el cual debe de firmar de recibido y deberá ser archivado. Será redactado por la Dirección y llevará el sello del colegio y firma de la directora.
- **Reglamento interno:** La institución cuenta con un reglamento interno, por lo tanto se recomienda la entrega una copia a cada uno de los docentes a fin de que esté al día de las obligaciones que debe de cumplir en el centro educativo, de manera de reforzar la cultura organizacional. En las primeras hojas del reglamento, se debe de incluir los valores de la institución educativa.

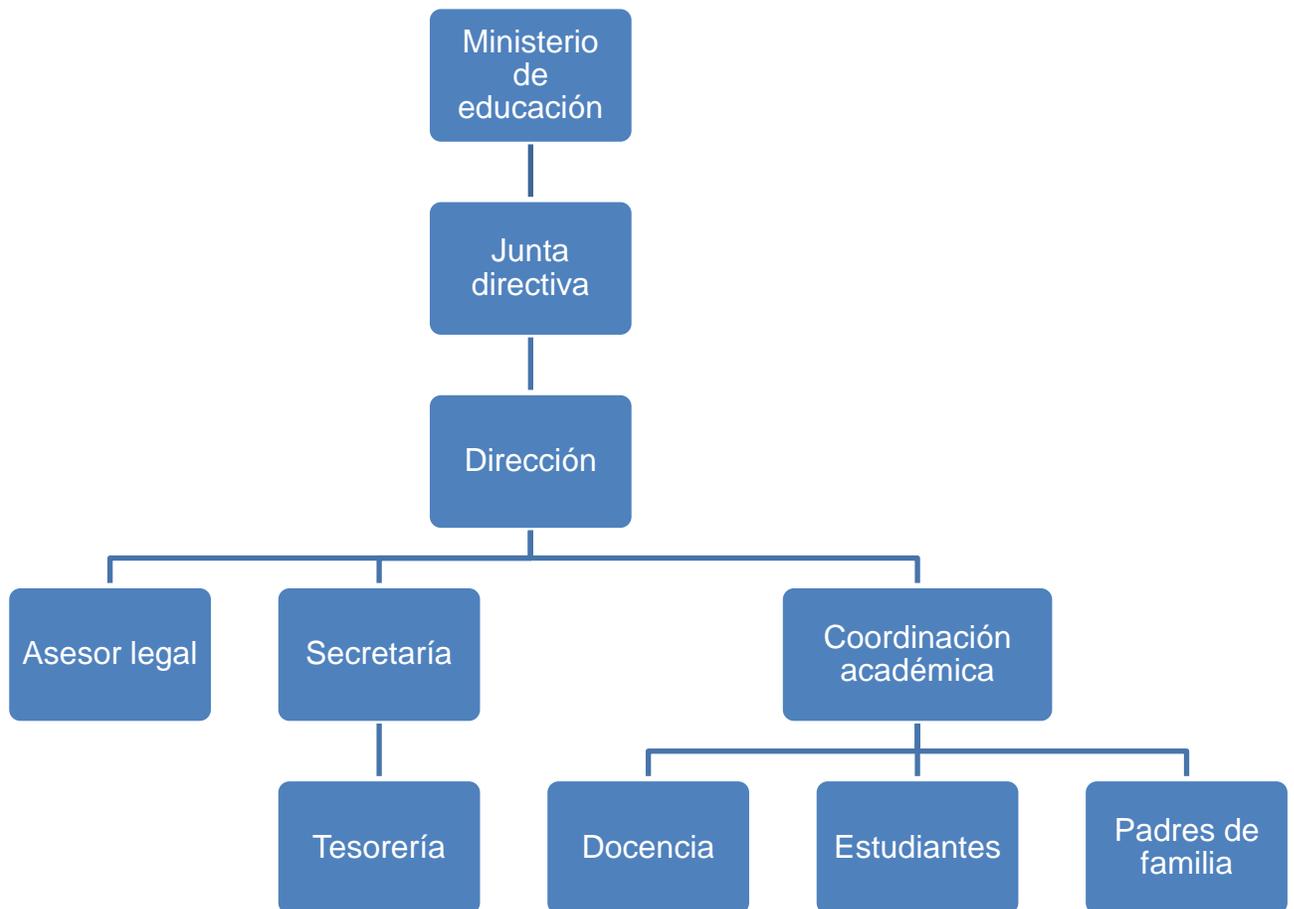
5.4.8 Eventos de integración

Los eventos de integración forman parte de las herramientas de comunicación vertical, ayudan a fortalecer las relaciones sociales de los trabajadores refuerzan la confianza, mejoran el trabajo en equipo, y permiten conocer a los empleados el respeto con las distintas jerarquías.

La creatividad juega un papel importante en la situación actual del Liceo Bilingüe Mixto Olam, por lo reducido de la institución en espacio físico y de empleados, el presupuesto para este tipo de actividades señalada por Dirección, es relativamente bajo por lo tanto se propone las siguientes actividades de integración como:

- **Celebración de cumpleaños:** aunque ya se encuentra establecido se permite recomendar que se celebren al finalizar el mes, reuniendo a los cumpleañoseros y felicitarlos por todo el claustro de maestros, compartiendo una pequeña refacción.
- **Celebración de días festivos:** Se propone a la institución realizar manualidades en los días festivos, con la finalidad de transmitirles lo importantes que son como ser humano y parte de la institución.
- **Excursiones:** el Liceo realiza dos excursiones anuales solamente con docentes a fin de mejorar la armonía de grupo. A raíz de esto se propone incluir a los empleados con presentación de propuestas para elegir el lugar al que prefieren ir, esto servirá al empleado sentirse identificado con la institución y ser tomado en cuenta en las toma de decisiones.

5.4.9 Propuesta de organigrama



5.4.10 Presupuesto general para la realización de la estrategia de comunicación interna en el Liceo Bilingüe Mixto Olam.

Recursos	
Humanos	Cantidad
Miembros de la institución	13
Físicos	
Tablón de anuncios	1
Buzón de sugerencias	1
Manual interno	1
Carteles de Misión y Visión	2
Eventos	
Reuniones semanales	1
Reuniones mensuales	1
Reuniones anuales	1
Capacitaciones o talleres	3
Tecnológicos	
Computadora	1
Cañonera	1
Impresora	1

Financieros	
Cartelera	Q200.00
Buzón de sugerencias	Q100.00
Papelería y útiles	Q200.00
Imprevistos	Q400.00
Total	Q900.00

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos, por medio de la investigación en el Liceo Bilingüe Mixto Olam se concluye lo siguiente:

1. El diagnóstico comunicacional permitió elaborar una propuesta de estrategia de comunicación interna, la cual se concentra en potencializar las herramientas de comunicación y darle mayor participación a los docentes.
2. Se logró identificar con base en las encuestas que una parte de la población, representada por un 42%, desconoce los valores organizacionales por lo tanto, no existe una identificación por parte del docente con el plantel educativo.
3. La comunicación interna en el Liceo Bilingüe Mixto Olam es de tipo formal, porque sigue una línea estructural y respeta la jerarquía, el trato entre los iguales, subordinados y altos mandos.
4. Se determinó que el tipo de comunicación formal que predomina en la institución educativa es descendente ya que la mayor parte de los mensajes son emitidos desde la dirección.
5. Se comprobó que el uso frecuente del memorándum como una de las herramientas principales de comunicación, hace que los empleados no tomen un papel activo en la institución y se dedican únicamente a seguir órdenes dictadas por las autoridades.
6. Se identificó una barrera de comunicación de tipo físico que afecta a los docentes del establecimiento educativo; por la ubicación y su cercanía con la carretera principal, la cual es causada por el transporte urbano que circula en el área de perímetro.

Recomendaciones

Con base en las conclusiones de la investigación de comunicación interna en el Liceo Bilingüe Mixto Olam, se dan a conocer las siguientes recomendaciones:

1. Dar seguimiento a la estrategia comunicacional y modificarla, según sea el caso o necesidad de la institución.
2. Los docentes deben de conocer los valores organizacionales que rodean a la institución educativa y a donde se dirige al momento de ser contratados, lo que se busca es lograr la identificación del empleado con la institución.
3. Se debe de fortalecer la comunicación descendente entre las autoridades del plantel educativo y los docentes.
4. Utilizar las herramientas de comunicación interna de manera eficiente para que exista mejor retroalimentación de los mensajes emitidos por parte del público interno.
5. De la misma manera las autoridades de la institución educativa deben prestar atención a las barreras comunicacionales que puedan surgir e implementar estrategias que sean de beneficio a la institución y docentes.

Bibliografía

1. Aguilar Solares, O. R. (2013). *Diagnóstico y propuesta de estrategia comunicacional interna Academia Europea*. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación: Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala, 75p. .
2. Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna* (Primera ed.). España: Netbiblo.
3. Arévalo y Arévalo de Orellana, C. A. (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, 72p.
4. Ballenato Prieto, G. (2013). *Comunicación eficaz*. Madrid, España: Piramide.
5. Cabré, A., & Martorell, G. (2009). *InBranding*. España: Martorell y Cabré comunicación, S.L. 95p.
6. Capriotti Peri , P. (2009). *Branding Corporativo*. Santiago, Chile: Andros Impresores.
7. Carretón Ballester , C., & Ramos Soler, I. (2009). *Las relaciones públicas en la gestión de la comunicación interna*. Alicante, España: Servicio de repografía C.E.E. Limencop. S.L.
8. Castro, B. (2007). *El auge de la comunicación corporativa* . Sevilla: Creative commons.
9. Cifuentes Juárez, M. G. (2012). *Diagnóstico de efectividad de la comunicación organizacional interna en un centro de distribución de mercadería de la ciudad de Guatemala*. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación : Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala, 67p. .
10. Contreras Díaz , H. L. (2012). *Estudio y estrategia de comunicación interna para una empresa de confección textil: El caso de textiles El Carmen*. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, 52p.
11. Costa, J. (1999). *La comunicación en acción*. Barcelona, España: Paidós.
12. De León Amador, R. V. (2012). *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 . Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Guatemala: Universidad de San Carlos, 51p.

13. Fernández Collado, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones* (Segunda ed.). México: Trillas.
14. Goffee, R., & Jones , G. (2001). *El carácter organizacional* . Barcelona, España: Ediciones Granica, S.A. 248 p.
15. Hernández Morales, R. E. (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, 73p.
16. Interiano, C. (2013). *Semiología y comunicación* (octava ed.). Guatemala: Editorial Estudiantil Fenix.
17. López Vásquez , E. Y. (2014). *Diagnóstico de comunicación interna en una empresa comercializadora de productos absorbentes*. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, 110p. .
18. Martínez de Velasco, A., & Nosnik , A. (2008). *Comunicación organizacional práctica* (Segunda ed.). México: Trillas.
19. Martínez de Velasco, A., & Nosnik, A. (1988). *Comunicación organizacional práctica*. México: Editorial Trillas.
20. Matilla, K. (2009). *Conceptos fundamentales en la planificación estratégica de las relaciones públicas*. Barcelona, España: UOC, 220 p.
21. Mérida González, A. K. (2011). *Manual para elaborar y presentar tesis*. Guatemala: 73 p.
22. Míguez González, M. I. (2010). *Los públicos en las relaciones públicas*. Barcelona, España: UOC, 193 p.
23. Molina Illescas, J. E. (2013). *Estrategia de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales en La Dirección De Recursos Humanos Del Ministerio De Educación*. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Guatemala : Universidad de San Carlos de Guatemala, 57p.

24. Morales Estrada, L. A. (2012). *Diagnóstico y propuesta de comunicación interna en un colegio de educación primaria* . Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Guatemala : Universidad de San Carlos, 51p. .
25. Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación* (Segunda ed.). Madrid, España: Editorial Dykinson.
26. Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente*. España: Ideaspropias editorial.
27. Ramos Padilla, C. G. (1991). *La comunicación: Un punto de vista organizacional*. México: Trillas, 75 p.
28. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera edición ed.). México: Pearson Educación.
29. Toussaint, F. (2008). *Crítica de la información de masas*. México: Trillas, 120 p.
30. Van-der Hofstadt Román, C. J. (2003). *El libro de las habilidades de comunicación* (Segunda ed.). España: Ediciones Díaz de Santos.
31. Velásquez Rodríguez, C. A. (2012). *Comunicación y persuasión* (Primera edición ed.). Guatemala: ECO ediciones.
32. Wolf, M. (1985). *La investigación de la comunicación de masas*. Barcelona, España: Ediciones Paidós,.

E-grafía

1. Capriotti, P. (Diciembre de 1998). La comunicación interna. Reporte C&D Capacitación y desarrollo(13), portada y 5-7. Extraído de: http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf consultado el día 28/03/2017 a las 12:24 horas.



Anexos

Guía de observación

Trabajo de tesis: Propuesta de estrategia de comunicación interna en el Liceo Bilingüe Mixto Olam.

Procedimiento para detectar las herramientas de comunicación interna en el Liceo Bilingüe. Mixto Olam.

Ubicación: Colonia Tierra Nueva I, Chinaultla, Guatemala.

Por medio del estudio realizado por Carlos Ongallo en su texto Manual de Comunicación Interna (2007), se hace la siguiente guía de observación.

	Tipos de herramientas	SI	No	Diaria	Semanal	Mensual	Anual
Herramientas de comunicación interna	Revista						
	Periódico						
	Manual interno						
	Guía práctica de personal						
	Cartas al personal						
	Tablón de anuncios						
	Entrevistas						
	Programas de sugerencia						
	Buzones						
	Círculos de calidad						
	Encuestas						
	Reunión o comité						
	Comisiones						
	Grupos de estudio						
	Visita a la empresa o organización						
	Comida informativa						
	Memorando						
	Nota informativa						
	La ráfaga de información						
	El correo electrónico						
Herramientas social media							
Facebook							
Whatsapp							
Blog							

Fuente elaboración propia, con base en Carlos Ongallo.



Instrumento de investigación
Formato de cuestionario



Instrucciones: Favor de responder las siguientes preguntas, marque con una X o subraye la respuesta que considere más conveniente. Toda la información proporcionada será utilizada de forma confidencial y únicamente para cumplir con los objetivos del estudio. Gracias por su colaboración, este cuestionario es parte del trabajo de tesis para optar al grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Datos generales:

1. Sexo F ____ M ____ 2. Edad ____

Comunicación interna

3. ¿Qué medios de comunicación utiliza para comunicarse dentro de la institución?

4. ¿De qué forma se comunica con su jefe inmediato?

5. ¿Cómo es la comunicación en su área?

Excelente ____ buena ____ Regular ____ Mala ____

¿Por qué?

6. ¿Considera usted que la comunicación con su jefe y compañeros de trabajo influyen en el desempeño de sus tareas?

Sí ____ No ____

7. ¿Cómo califica la comunicación interna en el establecimiento?

8. ¿Su trabajo cuenta con las herramientas necesarias para elaborarlo?

Sí ____ No ____

Si su respuesta fue negativa ¿qué propone usted para mejorarlo?

9. ¿Su opinión es considerada en la toma de decisiones?

Sí _____ No _____ Algunas veces _____

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

Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____ No hay _____

11. ¿La institución organiza actividades sociales, deportivas o culturales?

Sí _____ No _____

Si su respuesta fue positiva especifique cuáles:

Si su respuesta fue negativa describa cuáles le gustarían.

12. ¿Considera usted que existen barreras de comunicación para comunicarse con los demás?

Sí _____ No _____

Si su respuesta fue positiva, indique cuáles:

13. Si existen rumores en el establecimiento ¿Cuál considera usted que es la principal razón?

Falta de información a) _____ Conflicto entre docentes b) _____

Inestabilidad c) _____ No existen rumores d) _____

14. ¿Qué factores considera usted importantes para comunicarse abiertamente en la organización?

15. ¿Con qué frecuencia le comunican la programación de las actividades de la institución educativa?

a) Semanal _____ b) Quincenal _____ c) Mensual _____ d) Bimestral _____

e) Semestral _____ f) Anual _____

16. ¿Su jefe inmediato resuelve sus dudas en la realización de sus laborales?

Sí _____ No _____

Si su respuesta fue positiva cómo:

Si su respuesta fue negativa ¿De qué forma le gustaría que las resolviera?

Cultura organizacional

17. ¿Conoce la misión y visión de la institución?

Sí _____ No _____

18. ¿Recibió alguna inducción previa a ejercer su rol en la institución?

Sí _____ No _____

Si su respuesta fue positiva, describa cuál o cuáles:

19. ¿se siente identificado con la institución?

Sí _____ No _____

20. ¿Considera importante conocer la forma en la que se encuentra organizada la institución?

Sí _____ No _____

21. ¿Recibe capacitaciones por medio de la institución educativa?

Sí _____ No _____

Si su respuesta fue positiva indique que tipo de capacitación o taller recibe:

Si su respuesta fue negativa, que curso o taller le gustaría recibir.

22. ¿La institución educativa le ofrece desarrollo profesional?

Sí _____ No _____



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la comunicación
Entrevista a la Directora del Liceo Bilingüe Mixto Olam
Carolina Urizar Mazariegos

1. ¿Quién es la encargada de dar las órdenes en el establecimiento educativo?
2. ¿Los docentes participan en la toma de decisiones?
3. ¿Cuál es la relación entre los empleados y las autoridades del establecimiento?
4. ¿Han tenido problemas de rumores y como se han solucionado?
5. ¿A los empleados se les da una inducción previa a ejercer su cargo en la institución?
6. ¿Se les da a conocer la Misión y Visión de la institución a los docentes?
7. ¿Los docentes tienen algún inconveniente en comunicarse con las autoridades?
8. ¿Tienen cronograma de actividades?
9. ¿Durante el año escolar las autoridades del Liceo y docentes tienen programas de convivencias?



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la comunicación
Entrevista realizada a catedráticos de la ECC-USAC



1. ¿Es importante la buena gestión de comunicación interna en los centros educativos?
2. ¿Es importante involucrar a los empleados en la toma de decisiones dentro de las organizaciones?
3. ¿Cuál es el riesgo de no tomar acciones para identificar y resolver los problemas de comunicación interna en una institución?
4. ¿De qué manera o forma se puede involucrar, un empleado al conocer los valores de la institución?
5. ¿Es importante que el empleado reciba una inducción previa a ejercer su cargo o puesto laboral en un establecimiento educativo?