



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas

Monografía para optar al título de Licenciatura en Filología y Comunicación

Tema: Estrategia de comunicación interna para el Colegio Público Augusto C. Sandino del municipio de Ciudad Sandino, en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos, durante el segundo semestre del curso escolar 2021.

Autor:

Br. Jorge Alberto Mejía Trujillo.

Tutor: MSc. Aníbal Joel Alemán López.

Managua, diciembre, 2021

¡A la libertad por la Universidad!

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Dedicatoria..... | 3 |
| Agradecimiento..... | 4 |
| Resumen | 5 |
| I. Introducción..... | 6 |
| II. Antecedentes..... | 8 |
| III. Justificación..... | 10 |
| IV. Planteamiento del problema | 11 |
| Preguntas directrices..... | 12 |
| V. Objetivos..... | 13 |
| Objetivo general:..... | 13 |
| Objetivos específicos:..... | 13 |
| VI. Marco teórico..... | 14 |
| VII. Diseño metodológico | 31 |
| VIII. Análisis de resultados | 33 |
| Propuesta de estrategia de comunicación interna | 75 |
| IX. Conclusiones | 80 |
| X. Referencias Bibliográficas | 81 |
| XI. Anexos..... | 84 |

Dedicatoria

Al maestro Jesucristo por estar presente en este caminar de mi vida.

A mi madre Rosario Justina Trujillo que desde la eternidad sigue creyendo en cada paso de mi caminar.

A mi esposa Nora López Méndez, mis hijos: Jorleth y Jorge Aleph Mejía que están presentes en mis metas y logros académicos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser inspirador y darme las fuerzas necesarias para continuar cada día. A mi esposa e hijos por apoyarme en cada paso de mi vida.

También quiero dar gracias a todas aquellas personas que han estado presente en cada uno de mis metas alcanzadas.

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como finalidad presentar las características de la comunicación interna del Colegio Público Augusto C. Sandino del municipio de Ciudad Sandino, en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos.

El objetivo de la investigación está centrado en la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en la comunicación interna de la institución educativa.

El enfoque que se aplicó es mixto, con un nivel de conocimiento inductivo que permitió determinar el flujo comunicacional y las acciones comunicativas entre los miembros del centro escolar.

Los resultados de las encuestas y entrevistas aplicada en esta investigación permitieron obtener una visualización concreta de los niveles de comunicación interna que presenta el colegio.

Los murales informativos, circulares y los grupos de WhatsApp representan los principales canales de comunicación internos del Colegio Público Augusto C. Sandino.

Palabras claves: Comunicación interna; Flujo comunicacional; Acciones comunicativas.

I. Introducción

La presente investigación tiene como finalidad presentar una estrategia de comunicación interna para el Colegio Público Augusto C. Sandino del municipio de Ciudad Sandino, en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos, durante el segundo semestre del curso escolar 2021.

Este estudio tiene la determinación de mejorar y fortalecer la comunicación interna entre los miembros de la comunidad educativa. La investigación está orientada en la aplicación de un diagnóstico de comunicación organizacional, la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la institución educativa. Es importante la implementación de acciones comunicativas que ayuden a mejorar el flujo comunicacional interno entre las autoridades administrativas, personal docente y estudiantes.

Una estrategia de comunicación interna es un mecanismo útil y necesario que beneficia a todos los actores de la comunidad educativa. En los centros de estudios deben de existir procesos de comunicación efectivos que permitan el crecimiento profesional e institucional.

La investigación presenta un enfoque mixto a través de la observación del fenómeno de estudio, la recopilación de información básica acerca del tema, aplicación del instrumento de la encuesta y entrevista a los miembros de la institución educativa. Es un tipo de investigación descriptiva que facilita identificar los niveles de comunicación interna en el centro. Se aplica un método inductivo que permite valorar las diferentes situaciones comunicativas que viven los miembros del centro escolar.

El contenido de este informe presenta información de antecedentes nacionales e internacionales acerca de la comunicación interna en los centros escolares. Las teorías relacionadas a la definición, objetivos, funciones, elementos, niveles, barreras y tipos de comunicación.

Se plantean diferentes conceptos acerca de la comunicación organizacional, diagnóstico de la comunicación, estrategias comunicativas, matriz FODA y la identidad institucional del Colegio

Público Augusto C. Sandino. Se muestra el marco metodológico donde se describe el enfoque, tipo de investigación, universo, muestra, métodos y los instrumentos aplicados en el proceso de investigación. En el marco de análisis y diagnóstico realizado se presentan diferentes gráficos de los resultados de las encuestas aplicadas a la comunidad educativa. Se plantean las conclusiones y recomendaciones acerca del tema investigado. Finalmente se indica la referencia bibliográfica y los anexos con los instrumentos de esta investigación.

II. Antecedentes

En el proceso de búsqueda de información y datos acerca de la investigación de estrategia de comunicación interna en el personal docente y administrativo de la modalidad de secundaria de jóvenes y adultos del Colegio Público Augusto C. Sandino, se retomaron investigaciones nacionales y extranjeras.

Las investigaciones nacionales pertenecen a las carreras profesionales de Filología y Comunicación, Comunicación para el Desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Managua) y proyectos investigativos internacionales de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Nacionales:

Espinoza, M. y Moreno L. (2013). Estrategia de comunicación para el Instituto Nacional “Camilo Zapata” durante el segundo semestre del año 2013.

Esta investigación concluye refiriendo que el personal docente no pone en práctica el reglamento escolar. El centro presenta una buena comunicación horizontal. Los miembros de esta casa de estudio cumplen con sus funciones asignadas. La mayoría de la población estudiantil desconocen quienes conforman el consejo escolar. El instituto hace uso de la comunicación directa para difundir la información tanto interno como externo utilizando al mismo alumnado.

Larios, K. y López, A. (2017). Diagnóstico de comunicación del Colegio Público del Poder Ciudadano Guardabarranco (CPPCG) del distrito I de Managua durante el segundo semestre de 2017.

La presente investigación plantea que el colegio Público del poder ciudadano Guardabarranco posee una comunicación interna buena; el personal docente cuenta con un ambiente laboral agradable. La comunicación de la dirección administrativa y personal docente es rápida, los mensajes enviados por el subdirector son bien recibidos por los miembros del colegio. Se utilizan

nuevas vías de información entre la dirección y docentes a través de las aplicaciones tecnológicas de redes sociales en el proceso comunicativo. Dentro de las más utilizadas están: Facebook, WhatsApp y Messenger.

Internacionales:

Baldizón, R. (2018). Diagnóstico y propuesta de comunicación interna para el colegio Kids World. Esta investigación hace referencia que no existe un canal establecido para la fluidez de la comunicación interna entre los colaboradores del colegio, esto causa desinformación e inconformidad entre el personal docente. Se detectó que no existen herramientas de comunicación interna entre maestros y coordinadores de la institución educativa. La evaluación del nivel de comunicación entre los miembros del centro permitió implementar una plataforma estructurada que ayude a contribuir de forma positiva en el desempeño laboral, organización y comunicación interna de todos los empleados.

Floril, L. (2019). Plan Estratégico de comunicación interna para docentes del nivel secundario de la Unidad Educativa Bilingüe Tejar.

Este proyecto de investigación tiene como finalidad superar los problemas comunicacionales entre los docentes. Uno de los objetivos planteados en esta investigación es reconocer el desempeño laboral de los docentes y el deber de la institución educativa de motivar al personal por el cumplimiento de sus funciones. Se contó con la participación del 90% del personal docente, dispuestos a los posibles cambios de actitud comunicativa y la implementación de una escucha activa. La red social más utilizada entre el personal docente es el WhatsApp seguida del Facebook, utilizadas como herramientas tecnológicas de comunicación entre los miembros de dicha comunidad educativa.

III. Justificación

La estrategia de comunicación interna para la modalidad de secundaria de jóvenes y adultos del Colegio Público Augusto C. Sandino, surge como una necesidad institucional para mejorar el flujo comunicacional interno entre el personal. Es válido resaltar que una estrategia de comunicación es una herramienta útil que facilita el éxito laboral de una institución, organización o empresa.

El propósito de esta investigación es facilitar las herramientas, técnicas y estrategias de comunicación interna entre los miembros de la comunidad educativa para alcanzar un crecimiento profesional en el desempeño de sus funciones académicas y administrativas. Además, es importante que en los centros de estudios debe existir una comunicación efectiva que ayude en el proceso de enseñanza – aprendizaje y así cumplir los objetivos institucionales.

El resultado de esta investigación permitirá que los protagonistas mejoren su comunicación interna, fortaleciendo de esta manera la institución educativa. Esto ayudará que los procesos comunicativos entre la dirección, docentes y estudiantes sean más fluidas, pertinentes y coherentes, sin interrupción comunicativa.

En este estudio se aplicarán instrumentos metodológicos como: recopilación de datos, observación y análisis de la problemática de comunicación interna, conformación de un grupo focal integrado por la comunidad educativa, entrevistas y encuestas que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos en dicha investigación.

Con esta exploración e indagación de la situación comunicacional interna de los miembros de la modalidad de secundaria de jóvenes y adultos del Colegio Augusto C. Sandino, se pretende facilitar un referente investigativo para futuros estudios en el área de la comunicación organizacional de los centros de estudios.

IV. Planteamiento del problema

La comunicación es un proceso de interacción en donde las personas intercambian información a través de señales y códigos. En los centros escolares la comunicación interna desempeña un rol importante en el funcionamiento y cumplimiento de las diferentes actividades académicas donde interactúan los docentes, personal administrativo, estudiantes y referentes afectivos.

Esta investigación es significativa para el personal docente y administrativo de la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos del Colegio Público Augusto C. Sandino; esto permitirá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la comunicación interna entre los miembros de la comunidad educativa. Se aplicará un diagnóstico de comunicación organizacional interno para valorar el flujo comunicacional entre los miembros del Colegio en estudio, ubicado en el municipio de Ciudad Sandino, durante el segundo semestre del curso escolar 2021.

¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de la comunicación interna del Colegio Público Augusto C. Sandino durante el segundo semestre del curso escolar 2021?

Preguntas directrices

¿Cuál es la importancia del diagnóstico de comunicación organizacional a nivel interno en el Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos?

¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en la comunicación interna del Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos?

¿Qué acciones comunicativas permitirán mejorar el flujo comunicacional interno en el Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos?

V. Objetivos

Objetivo general:

Diseñar una estrategia de comunicación interna para el Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos, que permita mejorar las relaciones internas en el centro escolar.

Objetivos específicos:

Aplicar un diagnóstico de comunicación organizacional a nivel interno en el Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos, durante el segundo semestre del curso escolar 2021.

Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en la comunicación interna del Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos, durante el segundo semestre del curso escolar 2021.

Emplear acciones comunicativas que permitan mejorar el flujo comunicacional interno en el Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos, durante el segundo semestre del curso escolar 2021.

VI. Marco teórico

En la presente investigación se plantean diversas teorías relacionadas con la comunicación (definición, objetivos, funciones, elementos, niveles, barreras y tipos), planificación, diagnóstico y estrategias de una comunicación organizacional, y la definición de la matriz FODA aplicada en los centros escolares.

7.1. Comunicación

7. 1.1 Conceptos

La definición de la comunicación es una conceptualización compleja, porque existen diferentes acepciones y teorías acerca de la misma. Según Aguado (2004) señala que: “la comunicación es un concepto amplio y elástico, que se desliza constantemente entre la polisemia, la ambigüedad y la multidimensionalidad” (p.10). Igualmente, este autor define el concepto de comunicación de forma muy amplia en tres aspectos generales como la polisemia, ambigüedad y multidimensionalidad. Además, afirma que la definición polisémica se refiere a una variedad de teorías acerca de la comunicación. Esto significa que la conceptualización de la comunicación va estar en dependencia de la relación entre los sujetos y los niveles de intercambio de información.

Desde el punto de vista de Aguado (2004) la ambigüedad se refiere a la interrelación de varios significados acerca de la comunicación y la multidimensionalidad tiene relación con los diferentes ámbitos del conocimiento humano (pp. 10-11). Esto significa que en la práctica de la comunicación humana nos encontramos con diferentes significados de las palabras usadas dentro de un sistema comunicacional que debe a la formación académica y la cultura de una determinada comunidad.

La comunicación utiliza una variedad de elementos y simbologías que facilitan el proceso de interacción entre el emisor y el receptor. De acuerdo con Gibson (2002, como se citó en Calvo, 2018) hace referencia que:

La comunicación es la transmisión de información y sentimientos mediante el uso de símbolos comunes verbales y/o no verbales. Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano (p.12).

La comunicación es la acción donde se expresan sentimientos, emociones y pensamientos del individuo a través del uso de diferentes elementos comunicativos que facilitan la transmisión del mensaje.

Zayas (2011) manifiesta que “la comunicación es un proceso de interacción y de intercambio de mensajes entre dos o varias personas con la finalidad de alcanzar determinados objetivos” (p. 10). Este autor explica que en el proceso comunicativo existen objetivos concretos que deben ser cumplidos por los principales actores de la comunicación.

7.1.2 Objetivos de la comunicación

La comunicación presenta como principal objetivo establecer un proceso informativo eficaz y coherente con todos los actores del circuito de la comunicación. La intención de la comunicación radica en el cumplimiento de las acciones o tareas asignadas a los miembros de una institución o empresa.

Como afirma Gutiérrez (2012) que “la comunicación es efectiva cuando se lleva a cabo de manera concreta las acciones de informar, explicar, describir, definir, generar opinión, fortalecer el diálogo, entretener y persuadir a los protagonistas del proceso comunicativo” (p. 45). Según este autor todas estas acciones representan los objetivos principales del acto comunicativo. Los seres humanos utilizan la comunicación como una acción para estar informados, entretenerse y adquirir conocimientos según su quehacer social.

7.1.3 Funciones de la comunicación

La comunicación es el resultado de las relaciones interpersonales de diferentes grupos sociales. Zayas (2011) explica que en la comunicación se presentan una variedad de funciones que permiten la transmisión de información:

La función informativa tiene como principal objetivo utilizar los elementos simbólicos, sonidos, palabras y gestos que permitan transmitir la información de manera correcta. La afectiva, transmite y recibe el estado emocional, sentimientos y valores de los actores comunicativos. La regulativa plantea las normas y valores de comportamiento de los miembros de un grupo o institución. La comunicación tiene como principales elementos: la divulgación de estrategias, objetivos, procesos, funciones y tareas que permitan una comunicación fluida entre los integrantes de una institución. (pp. 14 -15 -16).

Las funciones de la comunicación facilitan el cumplimiento de los procesos comunicativos donde los individuos se informan, transmiten sentimientos y plantean sus normas de conductas ante una acción de comunicativa.

7.1.4 Elementos que intervienen en la comunicación

La comunicación es un proceso sistemático que requiere de elementos concretos que facilitan el intercambio de información entre los miembros de una organización.

Como afirma Aguado (2004) entre los principales elementos de la comunicación encontramos:

El emisor quien produce el mensaje mediante el uso de señales y código. Las señales son unidades de transmisión cuantificable y computable. El mensaje es el conjunto de señales o símbolos enviados por el emisor. El canal es el soporte físico a través del cual se envía el mensaje. El código es el sistema de transcripción que permite enviar el mensaje. El receptor es el punto de llegada de la transmisión y la instancia decodificadora. El destino es el punto de convergencia del proceso de comunicación. El ruido es todo factor externo a la comunicación que afecta negativamente el proceso de información. (pp. 28 – 29).

El circuito de la comunicación es efectivo, cuando cada elemento comunicativo aplica correctamente sus funciones establecidas.

7.1.5 Niveles de la comunicación

Los niveles de la comunicación son relevantes en cada una de sus etapas de funcionamiento. El emisor y receptor interactúan estableciendo diferentes procesos comunicativos. Desde el punto de vista de Santos (2012) los niveles de comunicación se clasifican en:

Intrapersonal que están vinculados a una perspectiva interior, utilizando la reflexión como elemento primordial. La interpersonal es el proceso de comunicación que se da entre dos o más individuos. El nivel grupal favorece los procesos de comunicación internos en estructuras empresariales, organizaciones e instituciones quienes tienen objetivos comunes. El masivo utiliza los canales mediáticos para transmitir información propagandística dirigida a un gran público (pp. 20–26).

La comunicación utiliza diferentes niveles comunicativos según el interés del emisor y el receptor, quienes establecen la acción de comunicación desde su pensamiento, emociones y normas de convivencias. El principio de una comunicación efectiva inicia desde la perspectiva interior del ser humano en transmitir una información necesaria y objetiva.

7.1.6 Barreras de la comunicación

El proceso comunicativo presenta diferentes barreras que interrumpen y afectan el circuito de comunicación. Existen diferentes teorías acerca de las barreras comunicativas. Entre los principales elementos encontramos el sujeto de la comunicación que está representado por el emisor y el receptor a través de las características psicológicas y fisiológicas que ambos presentan. La desconfianza, la falta de interés en el mensaje interrumpe la comunicación entre el emisor y el receptor. Si el mensaje es impreciso, incompleto, inadecuado y redundante afecta el proceso comunicativo. Otras de las barreras de la comunicación se manifiestan a través de la falta de retroalimentación entre el emisor y el receptor, dificultades en el entorno comunicativo, interferencias en la comunicación, condiciones adversas por estado emocional de los actores

comunicativos, cantidad de información innecesaria, dificultades semánticas y sub-culturales a través del lenguaje. (Zayas, 2011, pp. 25-26-27).

Las barreras de la comunicación son elementos evidenciados a través de la interrupción del circuito comunicativo. En el sistema de comunicación entre el emisor y receptor encontramos las siguientes barreras: semántica, psicológica, administrativa, demográfica y jerárquica. (Gómez, 2011, pp. 32-33).

Según los autores mencionados, las barreras de la comunicación son establecidas principalmente por el emisor o receptor en dependencia del estado emocional, falta de interés, condiciones geográficas y funciones que desempeñan los principales actores del circuito comunicativo.

7.1.7 Clasificación de la comunicación

7.1.7.1 Comunicación interna

La comunicación interna tiene como principal finalidad establecer un correcto vínculo comunicativo entre los miembros de una organización, empresa o institución. Una correcta comunicación interna permite cumplir los objetivos organizacionales. A través de una comunicación efectiva se logra un ambiente de trabajo agradable; el personal se siente motivado con el deseo de cumplir las metas propuestas por la institución. (Ramos et al., 2017, p. 20). Una comunicación interna efectiva facilita el cumplimiento de las metas y propósitos establecidos por la institución. El personal que labora en la empresa se siente motivado y comprometido en realizar cada actividad orientada con el mejor desempeño.

Como expresa Hernández (2002) acerca de la comunicación interna:

Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros; utilizando diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Como se citó en Ramos et al., 2017, p. 21)

Las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de una institución permiten una comunicación interna efectiva. Las autoridades administrativas de la empresa tienen que utilizar los medios de comunicación idóneos para garantizar una comunicación fluida entre sus miembros, esto permitirá el cumplimiento de las tareas asignada a cada integrante de la institución.

Desde el punto de vista de Marchis (2003) la comunicación interna presenta varios objetivos:

Los principales objetivos son: informar, facilitar el diálogo, involucrar a todos los miembros del proyecto, hacer aportaciones y tomar decisiones; establecer propiedades comunicativas y determinar los flujos de la comunicación. Dentro de las principales responsabilidades encontramos, la implementación de estrategias comunicativas y establecer un sistema de acceso a la información. Las funciones de la comunicación interna están representadas a través de la elaboración de una política de escucha entre los miembros de la institución que permita la toma de decisiones apropiadas y logrando que el personal demuestre una capacidad de escucha (pp. 22-23).

Es importante que los miembros establezcan situaciones de análisis y reflexión acerca de las diferentes actividades que se realizan en la empresa. Es necesario evaluar los logros y dificultades que se presentan para alcanzar los objetivos propuestos por la institución.

Como afirma Gómez (2011) que “los principales canales de la comunicación interna están representados a través de las carteleras, afiches, circulares, revistas institucionales, saloneo, internet a través del uso de redes sociales y las reuniones con los miembros de la institución” (p. 35). Las autoridades administrativas tienen que utilizar diferentes espacios comunicativos internos para cumplir con el propósito de comunicar de manera asertiva cada una de las actividades propuestas por la institución.

7.1.7.2 Comunicación externa

El éxito de la comunicación externa está dirigida en mantener la aceptación del público.

Según la definición de Toro (2014) la comunicación externa es “un conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”. (Como se citó en Larios & López, 2017, p.19). La comunicación externa estará en dependencia de las buenas relaciones con los clientes que utilizan diferentes servicios ofrecidos por la institución. Los mensajes establecidos por la empresa deben ser claros y atractivos para los usuarios.

Como define Hernández (2002) la comunicación externa es “el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos; a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios” (Como se citó en Ramos et al., 2017, p. 40). El autor explica que estos mensajes dirigidos a un público en específico tienen que ser efectivos y cumplir con las expectativas de los clientes, quienes determinarán la continuidad de una comunicación externa asertiva.

Desde el punto de vista de Gómez (2011) “la comunicación externa presenta diferentes canales que transmiten el mensaje a un grupo determinado. Los principales canales externos utilizados por las organizaciones o instituciones son: folletos o brochures, notas informativas digitales, imagen institucional y redes sociales” (p.36). El uso de los medios digitales facilitan una información rápida e instantánea. Actualmente las instituciones empresariales hacen uso de las redes sociales como medio de comunicación efectivo, a través de estos canales de comunicación las empresas interactúan con sus clientes y ofrecen sus productos.

7.2. Comunicación organizacional

7.2.1 Concepto

Las empresas o instituciones tienen como principal elemento, la comunicación organizacional. Esta comunicación cumple ciertas funciones de control, motivación, expresión emocional y la información. De acuerdo con Goldhaber (1986) la comunicación organizacional “consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho

proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones)” (Como se citó en Ramos et al., 2017, p. 5). La comunicación organizacional se aplica en el ámbito interno y externo de las instituciones. Esta comunicación debe de cumplir con los pasos y requerimientos para establecer mensajes efectivos entre los miembros y usuarios de la institución.

Como afirma Ramos et al. (2017) que la comunicación organizacional es:

Una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad, nos permite conocer al recurso humano y evaluar su desempeño y productividad, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo. En efecto, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades del mundo cambiante. (p. 6).

El autor explica que la comunicación organizacional permite evaluar las funciones y cumplimientos de las actividades de los miembros de una institución. Las entrevistas y el acompañamiento constante del personal laboral permiten identificar las principales dificultades, retos y compromisos laborales de cada uno de los miembros de una empresa.

7.2.2 Perfil organizacional

La comunicación organizacional establece varios tipos de comunicación en diferentes ámbitos comunicativos.

Van Riel (1997) explica que esta comunicación presenta tres áreas de trasmisión de información:

La comunicación de dirección es una de las más importantes en el proceso comunicativo porque ejecuta funciones de planificación, organización, mando, coordinación y control. La comunicación de marketing consiste en presentar los pasos necesarios para la venta de bienes o de servicios a través del uso de la publicidad. La comunicación organizativa

es más amplia porque incluye a las relaciones públicas y está dirigida hacia un público objetivo (p. 9).

El perfil de la comunicación organizacional está presente en la planificación, organización y coordinación de las diferentes actividades que realiza la institución.

7. 2.3 Clima organizacional

El clima organizacional de una empresa o institución requiere de reuniones que permitan cumplir los objetivos propuestos. El personal laboral encuentra en las reuniones el espacio necesario para abordar, discutir y proponer soluciones a diferentes problemáticas institucionales.

Desde el punto de vista de Sarzosa (2011) el clima laboral es “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”. (p.32). Este autor menciona que las reuniones son mecanismos de evaluación de las diferentes actividades de la institución que ayudan a mejorar el clima laboral.

El personal institucional que trabaja en un clima organizacional bien estructurado, se desempeña con mayor entusiasmo, motivación y creatividad laboral. La aplicación de una comunicación interna efectiva permitirá que todos sus colaboradores cumplan con las orientaciones, metas y disposiciones establecidas por la organización o empresa.

Gómez (2011) señala que “el sistema de comunicación interno, externo y el diseño organizacional son elementos vitales para el correcto funcionamiento y operatividad de una institución o empresa” (p. 42). La aplicación de una correcta comunicación organizacional beneficia el desarrollo y funcionamiento de una institución.

7.2.4 Redes de la comunicación

Los directivos de una empresa o institución son los encargados de establecer los flujos comunicacionales que deben de realizar cada colaborador de la organización. Las redes de la comunicación presentan un organigrama según su funcionalidad comunicativa.

Según Gómez (2011) “las redes de la comunicación definen los canales por los cuales fluye la información. Los canales de una organización pueden ser formales o informales y cada uno tiene un uso respectivo dentro de la institución”. (p. 30). Estas redes de comunicación están sujetas al organigrama de la institución. Uno de los canales de comunicación formal está representado por los espacios de reuniones entre los miembros de la empresa cumpliendo un orden jerárquico. La comunicación informal de los integrantes de una institución puede estar representado a través de las relaciones de amistad y afinidad entre los miembros de la empresa.

Sarzosa (2011) afirma que las redes de comunicación formal se clasifican en descendente, ascendente y horizontal. La comunicación descendente se presenta cuando la instancia superior envía mensajes a sus empleados; la ascendente se evidencia cuando las organizaciones permiten que sus colaboradores expresen sus ideas y opiniones a sus directivos, este tipo de comunicación permite una mayor participación de los empleados en las diferentes actividades de la institución. La comunicación horizontal es también conocida como lateral porque es utilizada entre los empleados de una empresa.

Este autor hace referencia que las redes informales de comunicación están basadas por las relaciones interpersonales entre los miembros de una institución. Se considera como redes de comunicación informal, las interacciones de amistades, afinidades, intereses personales o profesionales que presentan los empleados de una empresa; estas acciones permiten el intercambio comunicacional entre los colaboradores.

7.2.5 Flujo de la comunicación

La comunicación fluye de manera vertical u horizontal. Esta comunicación vertical puede estar en dirección descendente o ascendente. La comunicación vertical descendente se realiza desde los directivos hacia los empleados o colaboradores de una institución. En cambio la comunicación vertical ascendente fluye de manera opuesta a la anterior, es decir que los empleados o colaboradores realizan una retroalimentación de la información enviada por directivos. La comunicación vertical lateral se realiza cuando dos o más miembros que tienen las mismas

funciones en una organización intercambian información enviada por los directivos o colaboradores de la empresa. (Gómez, 2011)

Como afirma Ritter (2008) que el flujo comunicacional se divide en la comunicación descendente la cual es realizada por los miembros que tienen la función de directivos de la institución, su misión es informar acerca de los objetivos y metas que se deben de cumplir en cada actividad. La comunicación ascendente la realizan los empleados de la institución hacia los directivos con el fin de expresar sus inquietudes y logros obtenidos en el proceso de cumplimiento de las actividades. Comunicación horizontal se ejecuta entre los miembros de un mismo nivel organizacional, esta comunicación permite coordinar y realizar las diferentes actividades de manera grupal.

7.2.5 Comunicación organizacional en instituciones educativas

Las instituciones educativas presentan en su estructura funcional un sistema comunicacional, utilizado de manera directa o indirecta por los directivos del centro, docentes, estudiantes y colaboradores de la institución. Los centros escolares presentan una cultura organizacional y la aplicación de metodología educativa permitan el cumplimiento de los objetivos del proceso de enseñanza – aprendizaje. (Estrella, 2016).

Esta autora explica que en la comunicación didáctica intervienen principalmente el educador y educando, realizando las funciones comunicacionales de emisor o receptor, este tipo de comunicación se desarrolla a través de la transmisión de conocimientos donde el docente utiliza diferentes estrategias de enseñanza. La comunicación organizacional de la institución educativa se realiza entre los distintos funcionarios del centro y los estudiantes, el mensaje está dirigido al cumplimiento de las actividades escolares y extracurriculares programadas por los directivos del plantel educativo.

7.2.5 Estrategias de comunicación

Las estrategias de comunicación utilizan un conjunto de acciones y actividades que permitan cumplir los objetivos planteados por la institución o empresa.

Citando a De La Mota (1994) define a la estrategia de comunicación como: “habilidad, técnica y espíritu creativo en el planteamiento y desarrollo de una acción de comunicación, de acuerdo con los medios a utilizar y en la más perfecta coordinación”. (Como se citó en Baldizón, 2018, p.12). La aplicación de estrategias de comunicación apropiadas permite obtener de manera eficaz resultados satisfactorios en la institución.

Como expresa Salvador (2014) en relación a la definición de estrategia de comunicación es “la planificación sistemática de la corriente de información, de la comunicación, del funcionamiento y desarrollo de los medios y del cuidado de la imagen en una proyección a largo plazo”. (p. 9). El proceso comunicativo tiene que utilizar los medios de transmisión de información más efectivos para lograr el cumplimiento de estrategias las estrategias de comunicación.

7.3 Diagnóstico de la comunicación

7.3.1 Concepto

El diagnóstico está representado por las acciones de analizar, distinguir, discernir, diferenciar y conocer diferentes situaciones y actividades de una institución. Esto permite llevar a cabo las propuestas y soluciones necesarias para el cambio de estrategias institucionales. (Estrella, 2016).

De la Mota (1994) define el término diagnóstico como el “informe sintético de un problema estudiado del que surge la posible solución mediante el programa de acción correspondiente.” (Como se citó en Baldizón, 2018, p. 11).

Desde el punto de vista de Rodríguez (2005) el diagnóstico es un elemento de la práctica profesional donde un especialista pone en práctica sus conocimientos para brindarle soluciones y alternativas estratégicas para solucionar las diferentes problemáticas que se presentan en la empresa o institución. (Como se citó en Baldizón, 2018, p. 11).

Díaz (2001) define el diagnóstico de comunicación organizacional como el análisis que tiene el propósito de examinar y mejorar las prácticas de comunicación interna y externa de una institución. Se analizan los diferentes distractores de la comunicación organizacional como los

rumores y ruidos que interrumpen el proceso de comunicación. (Como se citó en Bernal, 2011, p. 16).

7.3.2 Tipo de diagnóstico

El diagnóstico es un proceso sistemático que se aplica de manera coordinada entre los directivos y miembros de una institución con el fin de encontrar soluciones a las problemáticas. Existen dos tipos de diagnósticos dentro de una empresa. El diagnóstico pasivo es el que realiza solamente tomando en cuenta los datos, situaciones y problemáticas de los miembros de la empresa; esta información recopilada permitirá evaluar y obtener las conclusiones sin la participación activa del grupo de colaboradores de la organización. En el diagnóstico participativo los especialistas en el estudio toman como principal referencia las conversaciones, reflexiones grupales, entrevistas y encuestas aplicada al grupo de miembros de la institución. Este tipo de diagnóstico es considerado educativo y formativo porque permite que los miembros de una comunidad institucional compartan conocimientos y experiencias laborales en las diferentes actividades que realizan en la empresa. (Baldizón, 2018).

7.3.3 Etapas del diagnóstico de comunicación

Como afirma Díaz (2001) el diagnóstico de comunicación presenta tres aspectos de análisis encaminados en la demostración práctica de los resultados obtenidos. La perspectiva funcionalista examina las principales estructuras formales e informales de la comunicación, con el propósito de detectar y corregir los principales obstáculos presentes en la comunicación organizacional.

La perspectiva interpretativa permite que los directivos y miembros de la institución valoren los aspectos relevantes de la comunicación interna. La perspectiva crítica hace referencia a las prácticas de comunicación que se distorsionan con el fin de servir exclusivamente a quienes tienen el poder al interior de la organización. (Como se citó en Bernal, 2011, p. 20).

Las principales técnicas para realizar un diagnóstico comunicacional efectivo son a través de la aplicación de entrevistas, cuestionarios y análisis de las redes de comunicación. Las entrevistas

y cuestionarios facilitan recopilar información completa de las diferentes situaciones y posibles soluciones a las problemáticas de comunicación interna que presentan los directivos y miembros de la institución. El análisis de las redes de comunicación permite conocer la organización y efectividad comunicacional de la empresa o institución, esto facilita evaluar la difusión de la información, el contenido de la comunicación y la cantidad de mensajes difundidos en el proceso comunicativo. (Bernal, 2011, pp. 23 - 24).

7.3.4 Importancia del diagnóstico de comunicación

El diagnóstico comunicacional nos facilita identificar los diferentes factores internos y externos que están afectando el proceso de comunicación organizacional. El diagnóstico permitirá presentar las posibles soluciones y acciones que realizará la institución para enfrentar de manera objetiva las problemáticas del flujo de comunicación. El planteamiento de estrategias de comunicación efectiva ayudará a formular y ejecutar los planes de actividades que beneficien a la organización. (Aljure, 2015).

7.3.4 Utilización de los resultados de un diagnóstico de comunicación

Los resultados del diagnóstico de comunicación son considerados elementos importantes para la evaluación, programación y ejecución de la planificación comunicacional de la institución. El proceso comunicativo permite la información necesaria del desarrollo de las diferentes actividades y resultados obtenidos de la institución u organización. El análisis de las dificultades comunicacionales que presenta la institución permitirá el éxito o fracaso de la organización. (Espinoza et al., 2013, p.38)

7.3.5 Matriz FODA

El FODA es un instrumento de análisis efectivo que facilita un diagnóstico de las diferentes problemáticas que presenta la institución o empresa. Estos datos obtenidos a través del FODA permiten tomar decisiones relevantes para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. Las fortalezas son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, esto permite tener una posición privilegiada frente a otras instituciones que ofrecen el mismo servicio.

Las oportunidades son aquellos factores que resultan positivos, favorables y explotables para la empresa, esto permiten obtener ventajas competitivas. Las amenazas son las situaciones que provienen del entorno y atentan contra la permanencia de la organización. Las debilidades son los factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, se carece de recursos, habilidades y actividades que no se desarrollan efectivamente. (Larios et al., 2017, p.27).

7.4 Identidad institucional del Colegio Público Augusto C. Sandino

7.4.1 Misión y visión

La misión de una institución o empresa establece las actividades, tipos de servicios y productos que ofrecen a un público estratégico. La visión es la perspectiva que tiene la organización, plantea los objetivos y metas concretas que tiene cumplir la institución con el apoyo de sus miembros. (Estrella, 2016).

Los colegios o institutos públicos de Nicaragua están regidos por la misión y visión establecida por el Ministerio de Educación (MINED). En su manual para el funcionamiento de centros educativos públicos emitido en el 2010 plantea lo siguiente:

Misión: El Ministerio de Educación es el rector del Subsistema de la Educación Básica y Media de la República de Nicaragua; garantiza a la niñez, adolescencia, juventud, población adulta y de la tercera edad iletrada, su derecho a tener una educación de calidad, integral, inclusiva con equidad y eficiencia, mediante la práctica de una ciudadanía con valores para el desarrollo de su vida personal, social, cultural, ambiental, laboral y al servicio del desarrollo humano del país.

Visión: Asegura el derecho y acceso universal a una educación de calidad, inclusiva, gratuita, obligatoria y permanente; fomenta valores para la formación personal, la construcción de la democracia participativa con el objeto de incidir en el desarrollo del país. (MINED, 2010, p.3)

7.4.2 Ubicación geográfica

El Instituto Público Augusto C. Sandino está ubicado en el departamento de Managua, municipio de Ciudad Sandino, costado suroeste de la Plaza Padre Miguel, zona # 2. El instituto cuenta con

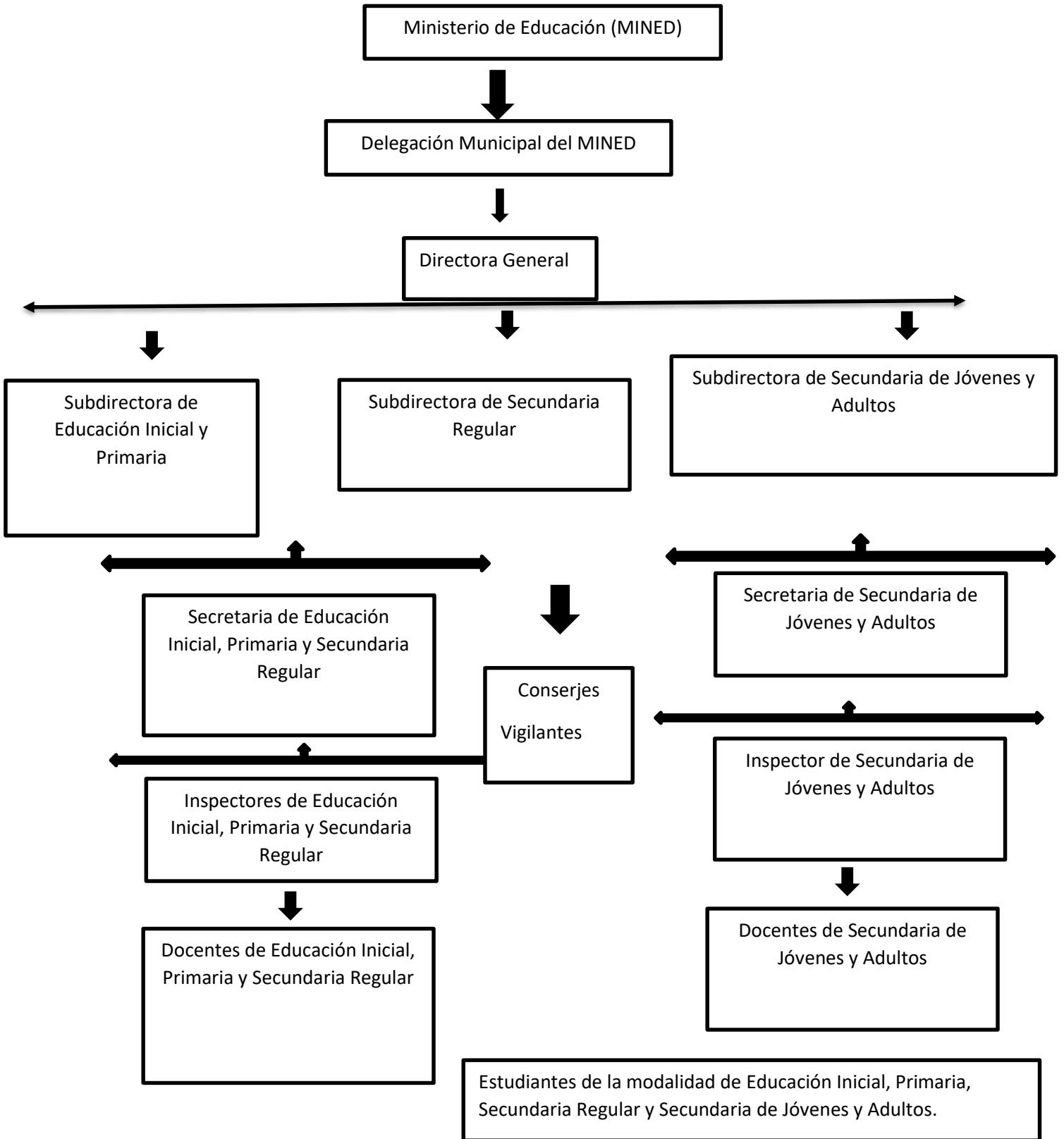
un personal administrativo y docente de 83 miembros. Presenta una matrícula inicial de 2,878 estudiantes. Oferta las modalidades de Educación Inicial, Primaria Regular, Secundaria Diurna y Secundaria por encuentro de Jóvenes y Adultos.

7.4.3 Antecedente histórico

El instituto ha presentado diferentes nombres o referencias escolares, estos nombres están marcados por hechos históricos y realidades políticas del país. Inicio como una escuela comunitaria durante los años 70, en período histórico que la comunidad tenía el nombre de O.P.E.N #3. La mayoría de sus pobladores eran originarios de la zona lacustre del lago de Managua, quienes fueron reubicados en dicha comunidad por razones de emergencia. Durante los años 80 fue nombrado como Colegio Edgard Taleno (nombre de un combatiente caído durante la insurrección popular sandinista). En el tiempo de los años 90 fue inscrito como Instituto República de Dinamarca. A partir del año 2008 es reconocido como Instituto Augusto C. Sandino. Actualmente el centro funciona como núcleo educativo del municipio, donde se reúnen mensualmente todos los docentes de diferentes colegios para participar en los Espacios Pedagógicos de Inter aprendizaje (E.P.I).

7.4.4 Organigrama

El Instituto Público Augusto C. Sandino cuenta con el siguiente organigrama:



VII. Diseño metodológico

La estrategia de comunicación interna que se realizará al personal docente y administrativo del Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria de jóvenes y adultos, durante el segundo semestre del curso escolar 2021 es de la siguiente manera:

Enfoque de la investigación:

Los objetivos planteados en el estudio establecen que la investigación presenta un enfoque mixto. Este proceso es demostrado a través de la observación del fenómeno investigado, recolección de datos, preguntas directrices, aplicación de encuestas, entrevistas y el análisis de los resultados obtenidos.

Tipo de investigación:

Esta investigación utilizará un estudio descriptivo que permitirá demostrar los niveles de comunicación interna que presenta el personal docente y administrativo del Colegio Público Augusto C. Sandino.

El estudio descriptivo facilitará demostrar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la comunicación interna del personal docente y administrativo de la institución educativa.

Universo:

El universo del estudio está constituido por la cantidad de 62 docentes, 6 en el área administrativa, 3 conserjes, 2 vigilantes y 2945 estudiantes que conforman a la institución educativa en las diferentes modalidades de Educación Inicial, Primaria, Secundaria Regular y Secundaria por encuentro de jóvenes y adultos.

Muestra:

Se utilizará una muestra no probabilística de 50 estudiantes de diferentes niveles escolares de secundaria, 22 docentes, directora general, subdirectora, inspector, secretaria académica, conserje y personal de vigilancia de la modalidad de secundaria de jóvenes y adultos de Colegio

Público Augusto C. Sandino. La muestra del estudio está representada por 79 miembros de la institución educativa.

Método:

El método aplicado en la investigación es inductivo, porque se plantean diferentes situaciones de comunicación interna que presenta el personal docente y administrativo del Colegio Público Augusto C. Sandino. El objeto de estudio de esta investigación es establecer acciones estratégicas de comunicación interna que beneficien a la institución educativa.

Método de análisis:

En esta etapa de la investigación se analizará el diagnóstico de la comunicación interna y el flujo comunicacional del personal docente y administrativo de la institución educativa.

Método de síntesis:

En esta etapa de la investigación se identificarán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de comunicación interna que presenta el personal docente y administrativo de la institución educativa.

Instrumentos de investigación

Técnicas para la recolección de datos:

Desde el punto de vista de Olea (2003, como citó Gómez, 2012) establece que “las fuentes de información se conciben como todos aquellos objetos que brinden al investigador datos para realizar su trabajo; éstos pueden contenerse en cualquier soporte, por lo que pueden estar manuscritos, impresos, grabados, etcétera”.

- **Observación directa:** se obtiene una visualización más concreta del fenómeno de estudio.
- **Encuesta:** Es una alternativa necesaria y viable para plantear algunas incógnitas acerca del tema investigado. Esto permitirá obtener los datos más relevantes de la investigación.
- **Entrevista:** Con la acción de preguntas y respuestas se **pretende** registrar información del fenómeno estudiado

VIII. Análisis de resultados

Datos de encuestados:

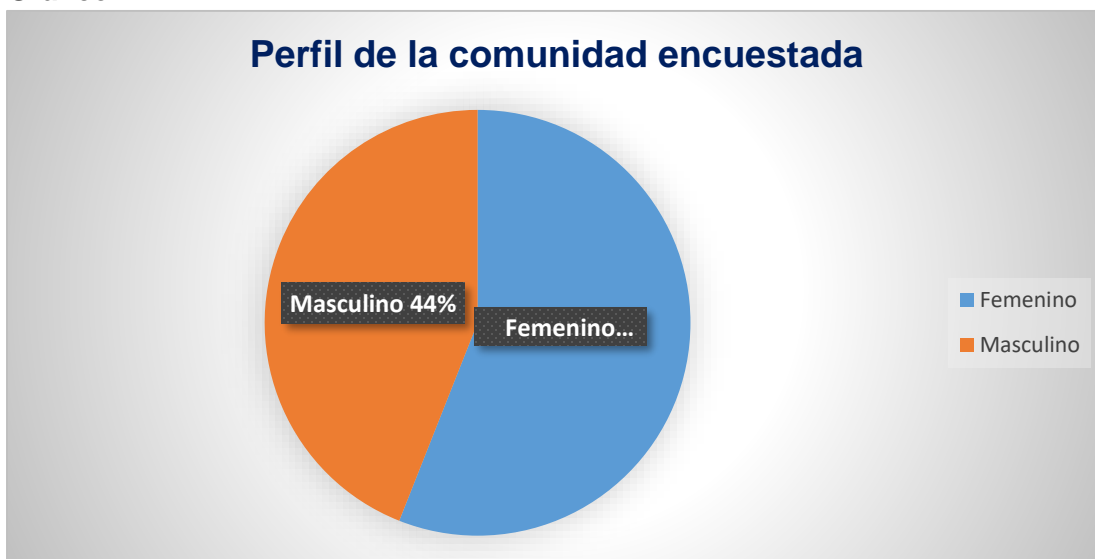
En el Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos, se aplicó el instrumento de la encuesta a cincuenta estudiantes y veintidós docentes. Se realizó entrevista a la directora general, subdirectora e inspector de la modalidad.

Análisis de los resultados:

Para implementar un plan estratégico de comunicación interna en el Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos, es importante conocer la situación actual de organización de la institución educativa. Las encuestas y entrevistas permiten obtener información necesaria acerca de los diferentes problemas comunicacionales que presenta el centro de estudio.

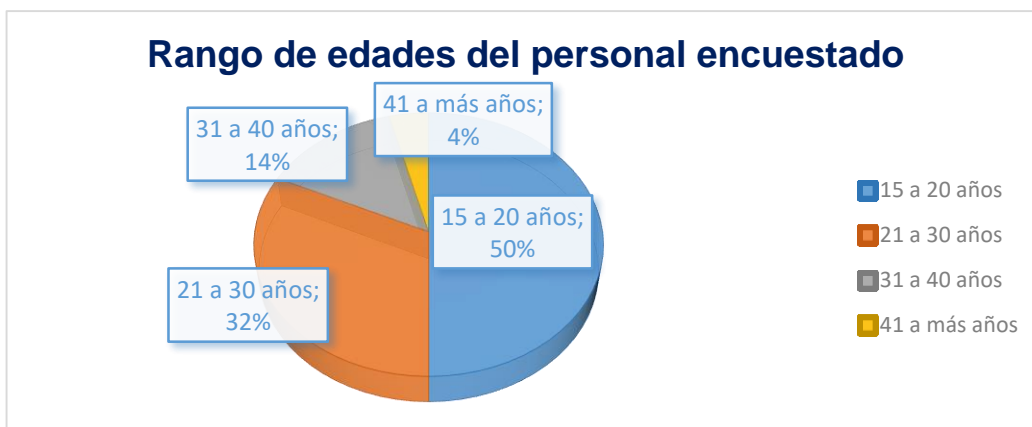
Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los cincuenta estudiantes seleccionados:

Gráfico 1



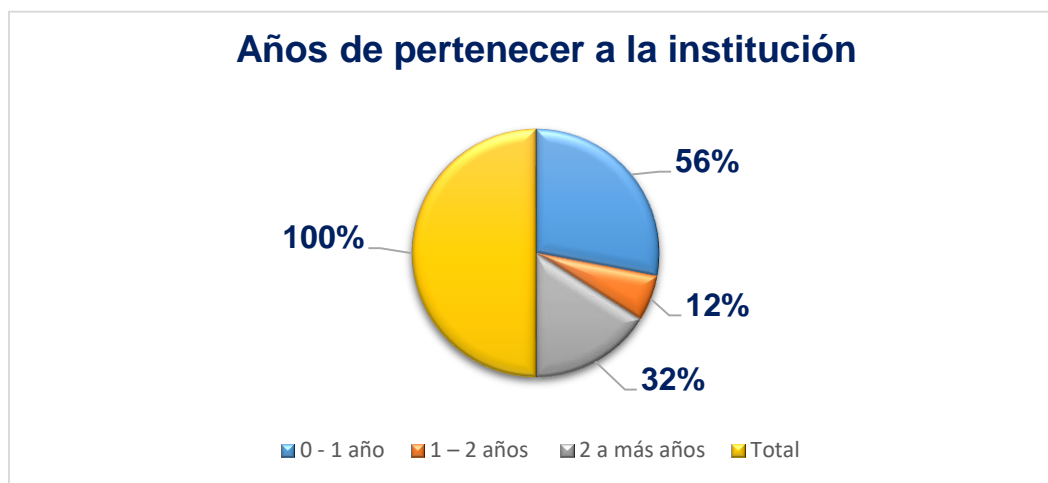
En relación al sexo de los encuestados, el 56% representan al género femenino y el 44% corresponde al género masculino. La mayor población estudiantil está representada por el género femenino.

Gráfico 2



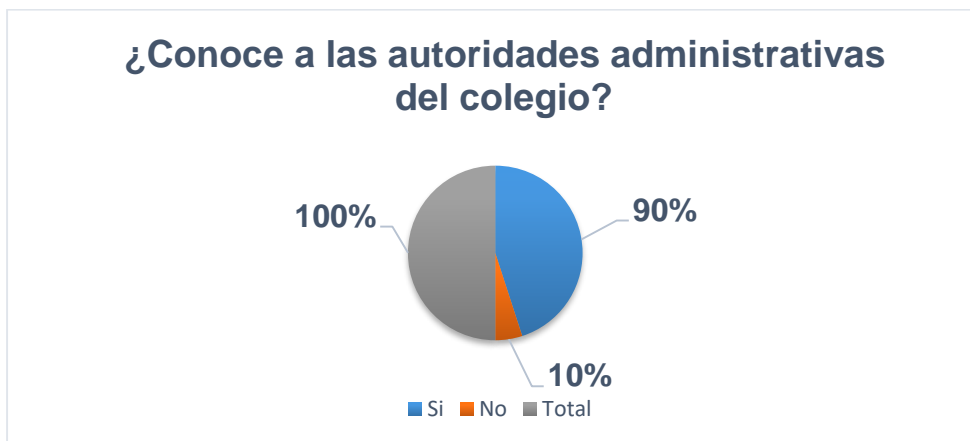
Con respecto al grupo etarios de la muestra en estudio, el 50% tienen las edades de 15 a 20 años, el 32% las edades de 21 a 30 años, el 14% comprende las edades de 31 a 40 años y 4% representan el rango de edad de 41 a más años. Esto indica que la mayor población matriculada en esta modalidad está representada por jóvenes a pesar de ser una modalidad por encuentro, sin embargo, se muestra la oportunidad que tienen las personas mayores en estudiar su bachillerato en esta modalidad.

Gráfico 3



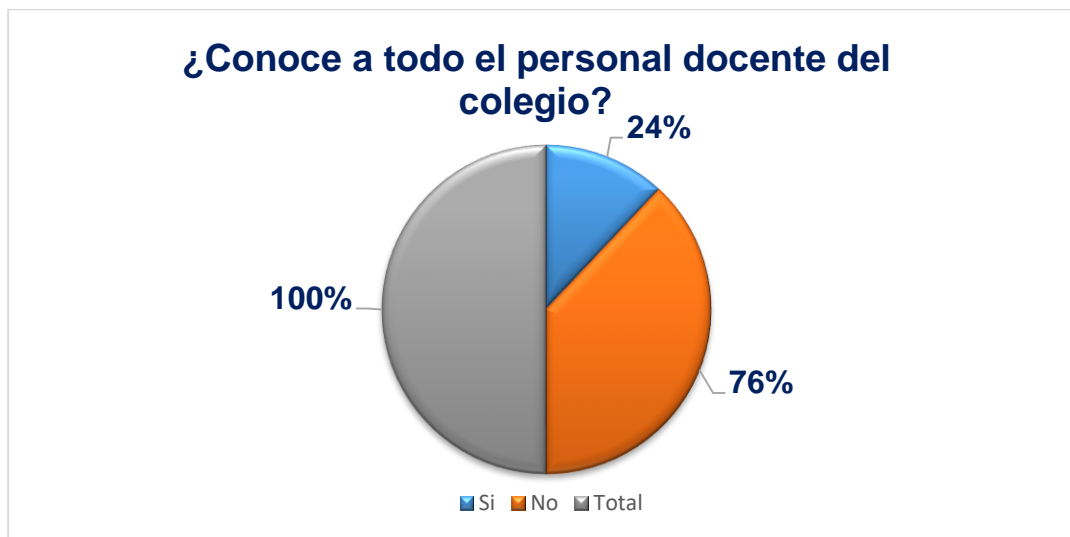
En concreto el 56% de la población tiene 1 año de pertenecer a la institución educativa, 32% representa a los estudiantes que tienen más de dos años y el 12% tienen de uno a dos años. Se demuestra que la mayor parte de la población estudiantil es de nuevo ingreso.

Gráfico 4



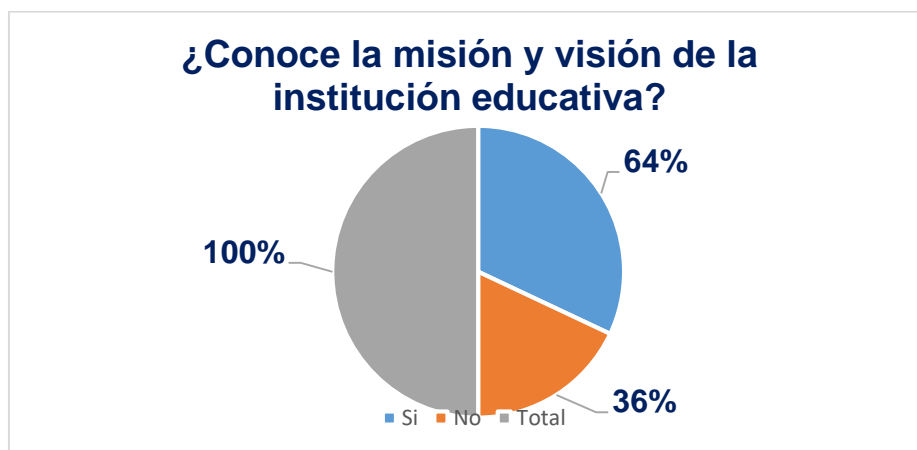
Se demuestra que el 90% de la población estudiantil conocen al personal administrativo del centro y 10% manifiesta que no conocen a las autoridades. Esto deja en evidencia que el personal administrativo tiene que mejorar su comunicación interna con la comunidad estudiantil.

Gráfico 5



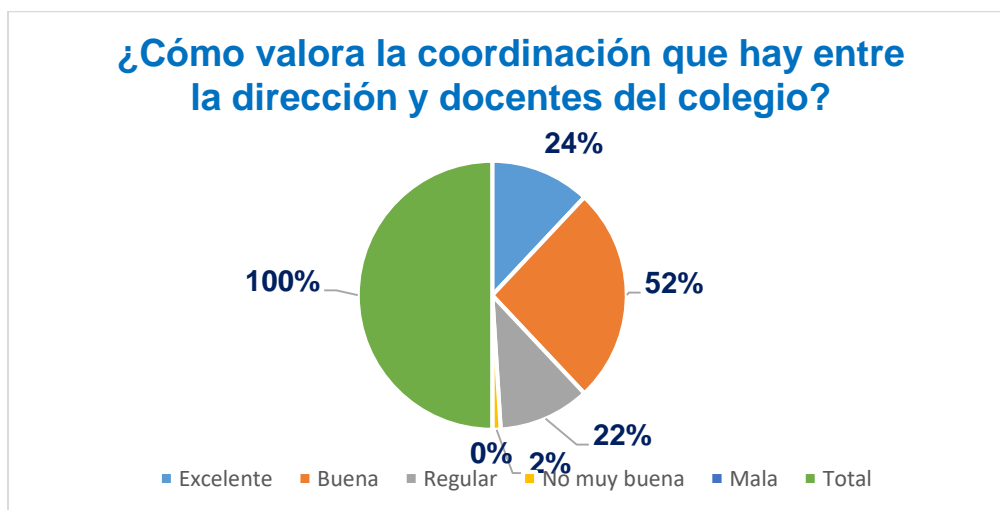
Se evidencia que el 76% de los estudiantes no conocen a todo el personal del centro y el 24% respondió que si conocen a los docentes de la institución. Esto se debe porque el mayor grupo estudiantil son de nuevo ingreso.

Gráfico 6



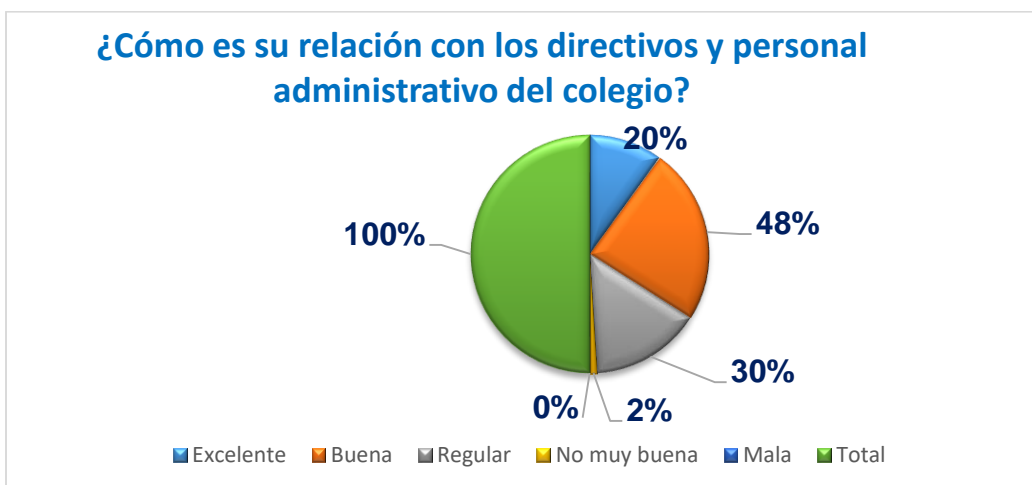
Se muestra que el 64% de los estudiantes si conocen y el 36% no conocen la misión y visión de la institución educativa. Es importante que toda la población educativa conozca cuales son los propósitos y metas educativas del centro.

Gráfico 7



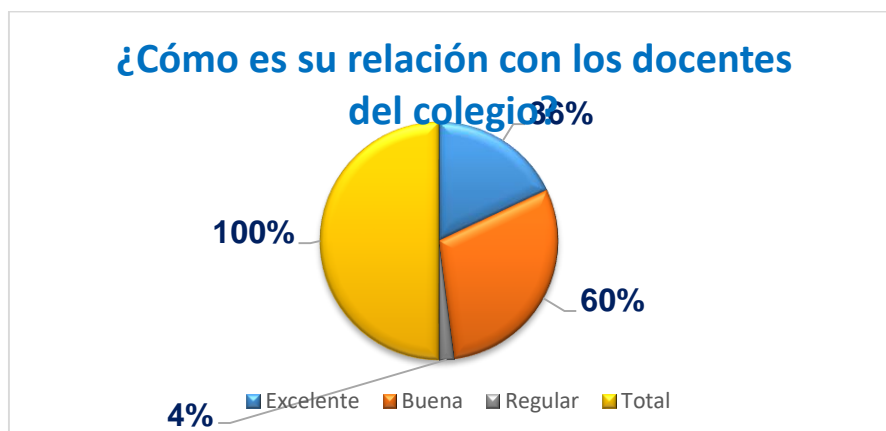
En relación a la coordinación entre dirección y docentes, los estudiantes manifiestan que el 52% es buena, 24% es mala, el 22% es regular y el 2% no muy buena. Esto significa que la dirección y el personal docente deben de mejorar su coordinación.

Gráfico 8



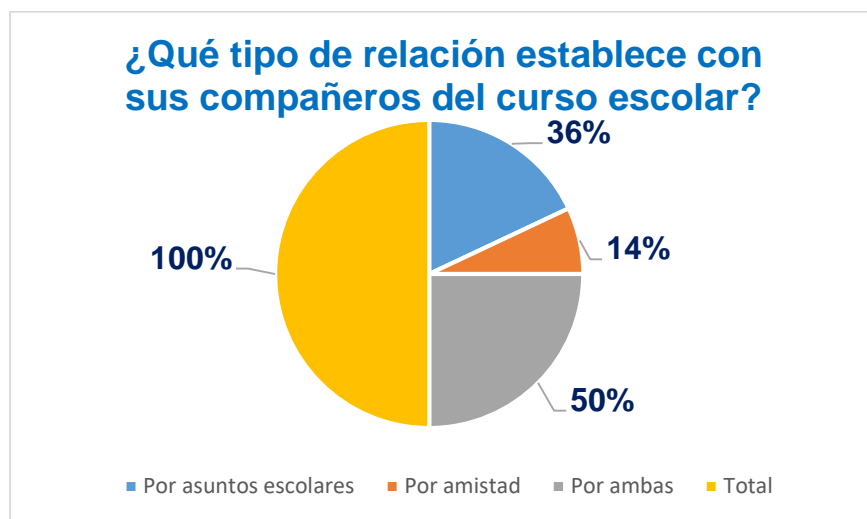
En cuanto a la relación con el personal administrativo es de 48% buena, 30% regular, 20% mala y 2% no muy buena. Esto evidencia que el equipo de dirección y personal administrativo necesitan mejorar sus relaciones con la comunidad estudiantil.

Gráfico 9



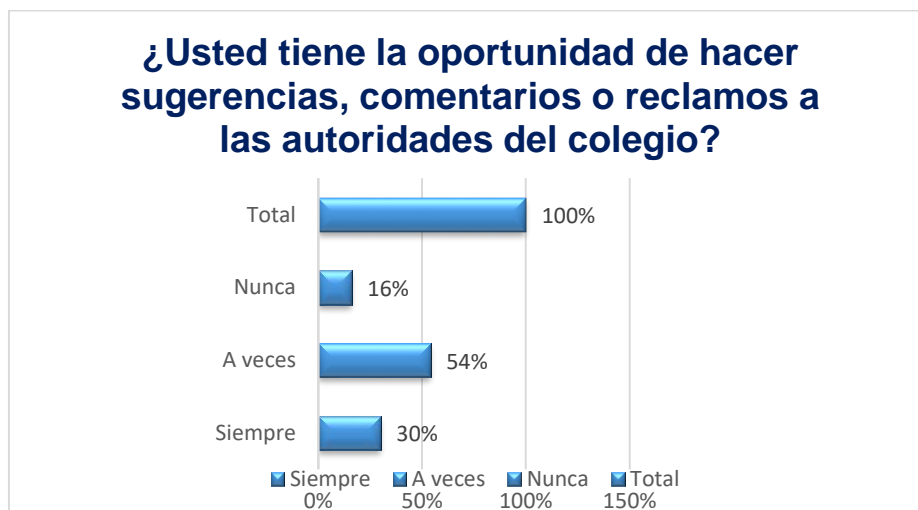
De acuerdo con las relaciones entre el personal docente y educandos se evidencia que el 60% es buena, 36% excelente, 4% regular. Se demuestra que los docentes tienen mejores relaciones con la comunidad estudiantil.

Gráfico 10



Con referencia a las relaciones interpersonales entre los estudiantes, se determinó que el 50% tienen relaciones de amistad por intereses académicos, el 36% por asuntos escolares y 14% por amistad. Entre la comunidad educativa prevalecen los beneficios y necesidades escolares.

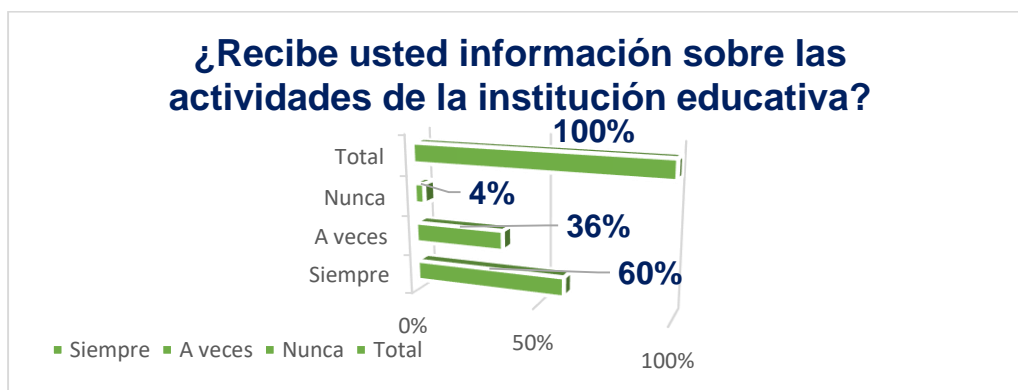
Gráfico 11



Con respecto a las sugerencias, comentarios o reclamos que realizan los estudiantes a las autoridades del colegio, se evidenció que el 54% de los estudiantes a veces realizan reclamos a las autoridades académicas, el 30% siempre y 16% nunca realizan cuestionamiento a las

disposiciones y orientaciones de las autoridades de la institución. Es importante que los estudiantes a través de sus representantes puedan exponer sus inquietudes o sugerencias acerca de las diferentes actividades organizadas y realizadas en la institución.

Gráfico 12



En relación a la información de las actividades que realiza el centro, la comunidad estudiantil expresa que el 60% siempre reciben las orientaciones de las actividades académicas y culturales, el 36% a veces y 4% nunca reciben información. La institución educativa tiene que mejorar sus estrategias de comunicación interna para que todos los estudiantes estén informados acerca de las diferentes actividades del centro.

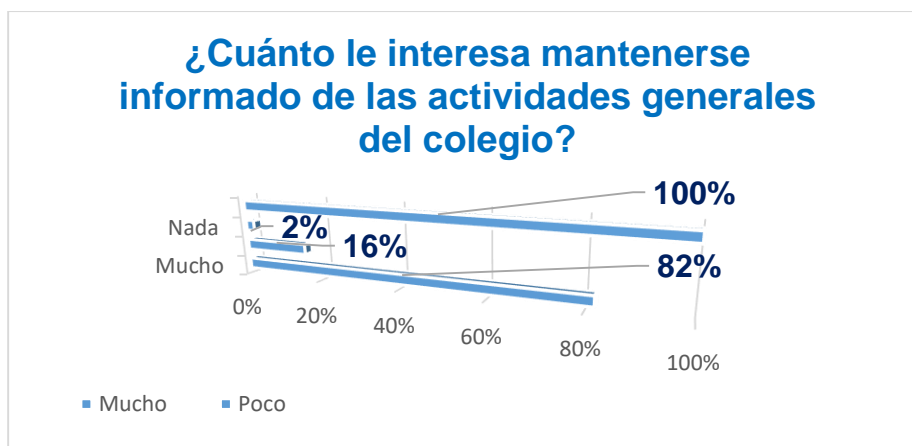
Gráfico 13



En cuanto el grado de desinformación entre las autoridades del centro y la población estudiantil, se evidencia que el 52% es mínimo grado, 30% bajo grado y 18% alto grado. Hay un porcentaje

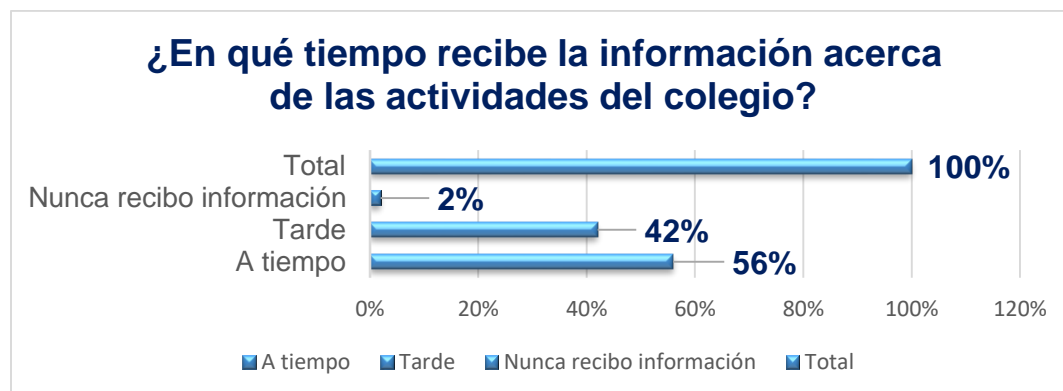
que demuestra que la dirección del centro y personal docente necesitan mejorar los niveles de comunicación interna con la comunidad estudiantil.

Gráfico 14



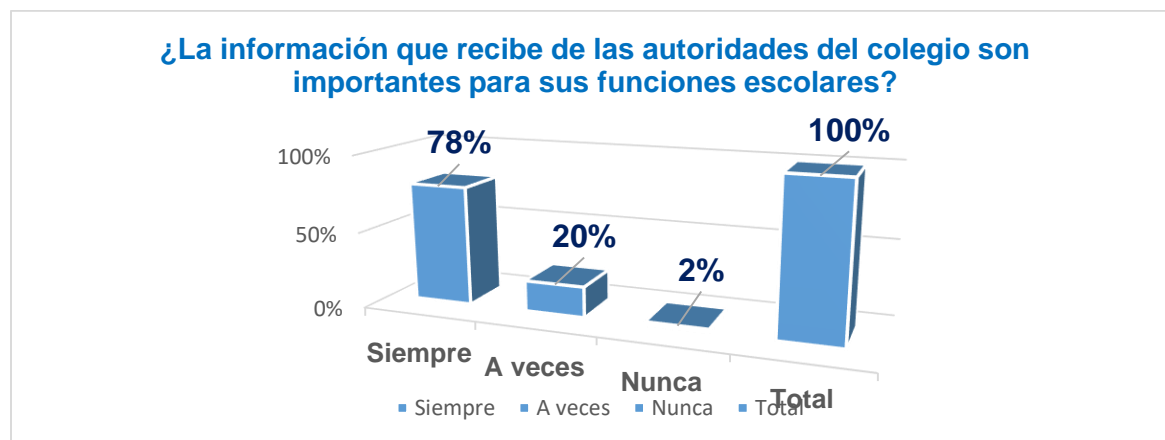
Con relación a la necesidad de los estudiantes de mantenerse informado acerca de las diferentes actividades generales del colegio, se demostró que el 82% de la comunidad estudiantil tienen mucho interés de estar informado, 16% poco interés y el 2% no tienen ningún interés de conocer acerca de las actividades del centro. Es necesario aplicar estrategias comunicacionales internas para que este porcentaje de estudiantes estén motivados en conocer acerca de todas las actividades de la institución.

Gráfico 15



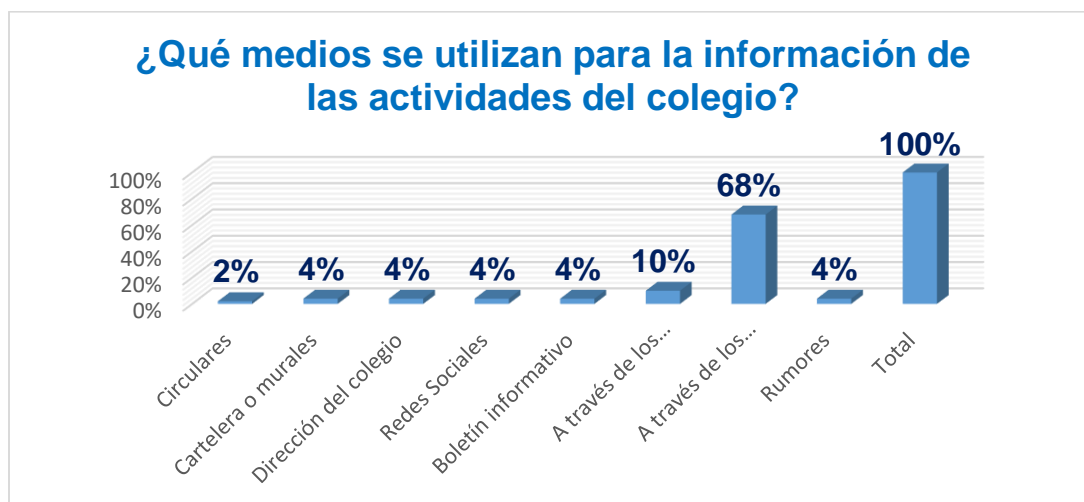
Con referencia al tiempo en que reciben la información acerca de las actividades del colegio, 56% de los estudiantes expresan que reciben las orientaciones a tiempo, 42% reciben la información tarde y 2% nunca reciben información. Esto deja en evidencia que existen barreras comunicacionales entre las autoridades del centro, personal docente y comunidad estudiantil.

Gráfico 16



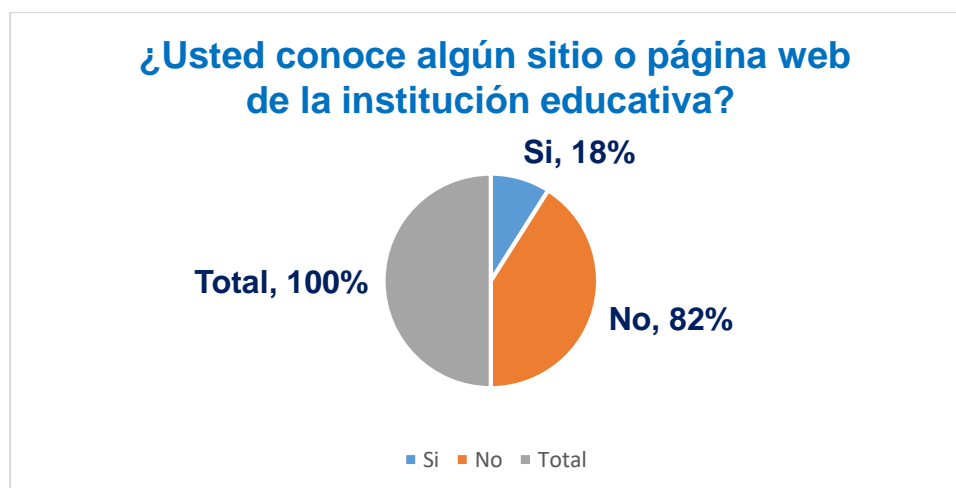
En cuanto a la importancia de la información que reciben los estudiantes de las autoridades del centro, se determinó que el 78% de los estudiantes manifiestan que siempre es importante la información para la realización de las actividades académicas y culturales, 20% expresa que a veces son importantes y 2% plantea que nunca son de importancia para sus funciones escolares. La comunidad educativa necesita mejorar el interés comunicacional para demostrar sus funciones escolares.

Gráfico 17



En relación a los medios de información que utiliza la institución educativa con los estudiantes encontramos los siguientes: el 68% se informa a través de los docentes, 10% a través de los compañeros, el 4% coinciden con cartelera o murales, dirección del colegio, redes sociales y boletín informativo. Es válido aclarar que el centro no cuenta con boletín informativo. Los docentes representan el medio informativo más efectivo y seguro para los estudiantes.

Gráfico 18



Acerca del uso de sitio o página web, el 82% de los estudiantes encuestados manifestaron que no conocen la existencia de un sitio informático de la institución educativa, el 18% opinan que si conocen este espacio de información del centro. Es necesario que la comunidad educativa conozca acerca de la página web del centro. Se debe actualizar la información en este sitio informático para beneficio de todo el personal administrativo, docentes y estudiantes.

Gráfico 19



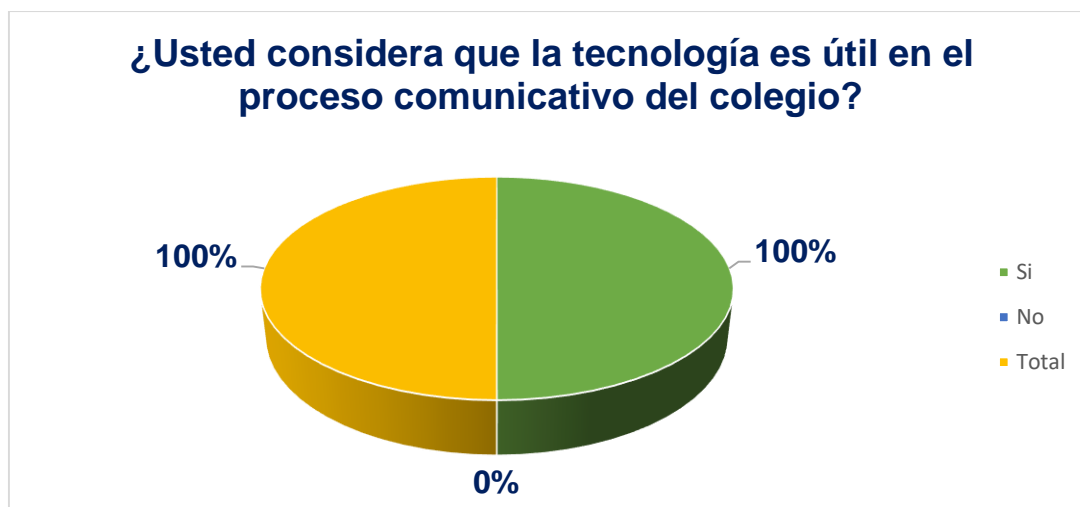
En relación al tipo de comunicación a través de las carteleras o murales del centro, 72% de los estudiantes opinaron que los murales facilitan la comunicación de las diferentes actividades, el 28% expresan que los carteles o murales no facilitan ningún tipo de comunicación. La institución educativa tiene que utilizar de manera más efectiva este medio de información para toda la comunidad estudiantil.

Gráfico 20



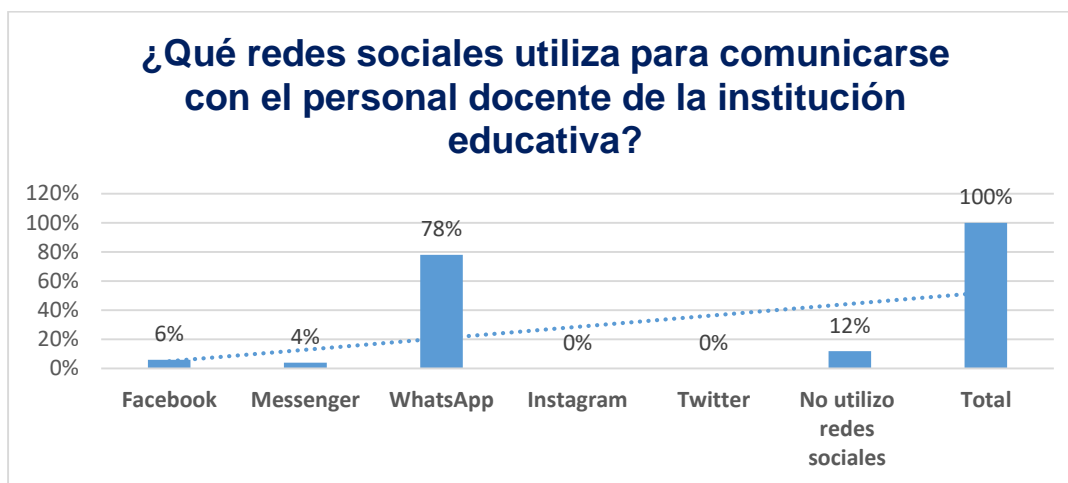
En cuanto la funcionalidad de las carteleras o murales en el centro de estudio como medios de información, el 94% de los estudiantes encuestados expresaron que los murales si funcionan como medio de comunicación efectivo y el 6% refirieron que no tienen ninguna utilidad como medio informativo. Es importante reconocer que los murales han brindado información necesaria a la comunidad educativa.

Gráfico 21



Con relación al uso de la tecnología en el proceso comunicativo, el 100% de los estudiantes encuestados consideran que la tecnología es un elemento primordial en comunicación interna de la institución educativa.

Gráfico 22



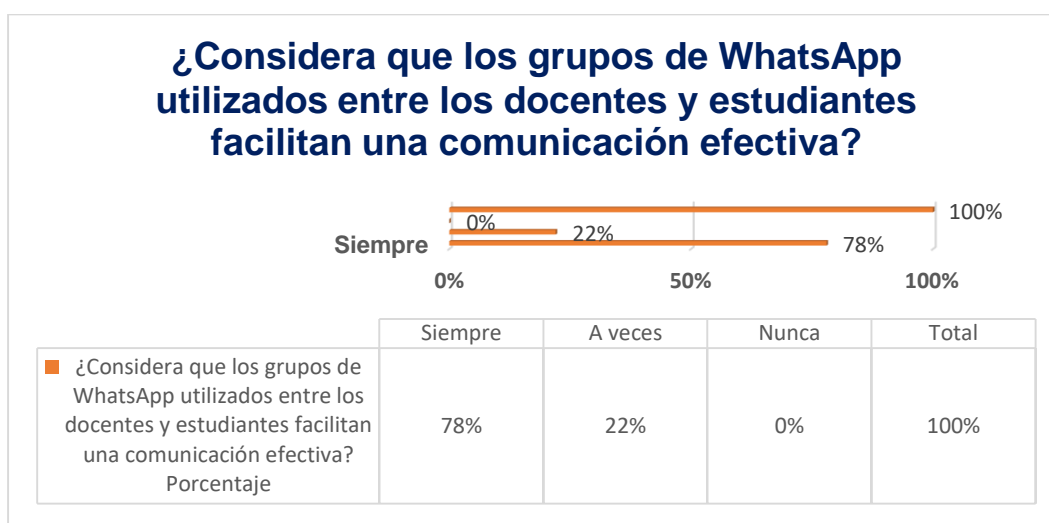
Se evidencia que los estudiantes utilizan tres principales redes sociales en el proceso de comunicación interno. El 78% de los estudiantes encuestados utilizan el WhatsApp, el 6% hacen uso del Facebook, el 4% se informan a través del Messenger y el 12% expresó que no utilizan redes sociales. Los estudiantes que no utilizan redes sociales presentan dificultades en el proceso de comunicación interno ante las diferentes actividades que se realiza el centro.

Gráfico 23



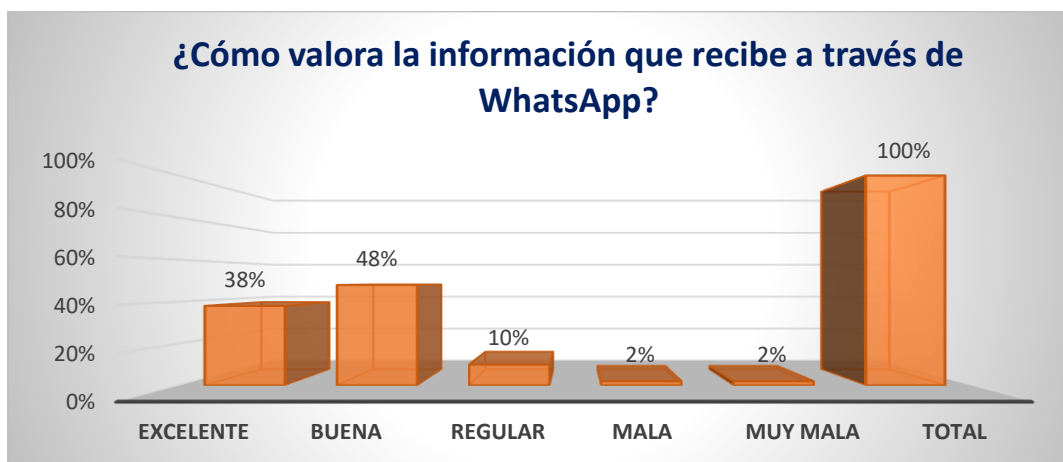
Acerca de las principales redes sociales que utilizan los estudiantes para comunicarse con sus compañeros de clases, encontramos las siguientes: el 90% de los estudiantes opinaron que el WhatsApp es la principal red social que utilizan, el 8% expresaron que hacen uso del Facebook y un 2% establecen su comunicación interna a través del Facebook. El WhatsApp es la red social de mayor utilidad para la comunidad educativa.

Gráfico 24



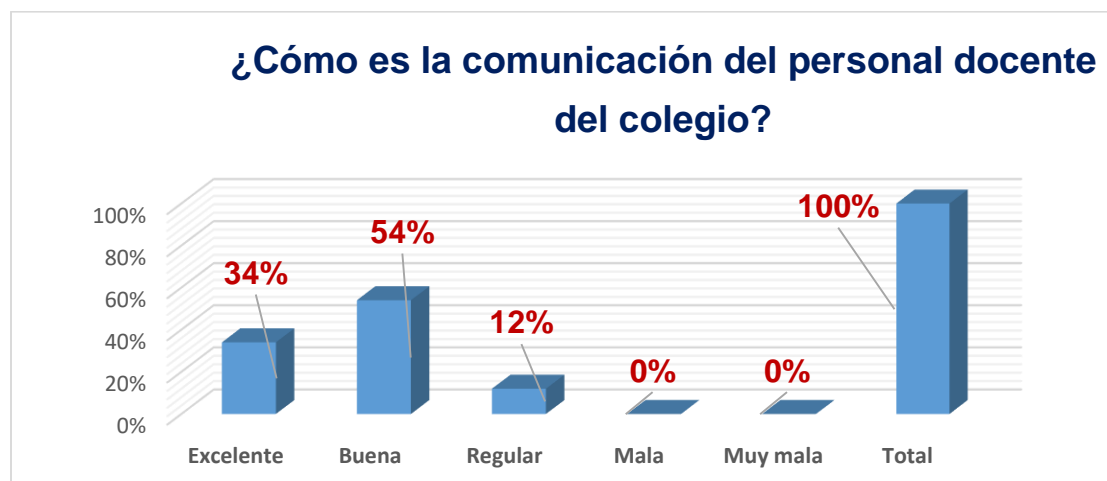
En relación al uso de la plataforma digital de WhatsApp entre los docentes y estudiantes, 78% de los encuestados expresan que siempre utilizan esta plataforma comunicacional como un medio efectivo, el 22% manifiestan que a veces utilizan este medio de comunicación digital. Es importante reconocer que el WhatsApp es una aplicación muy relevante en el proceso de comunicación entre los estudiantes y el docente.

Gráfico 25



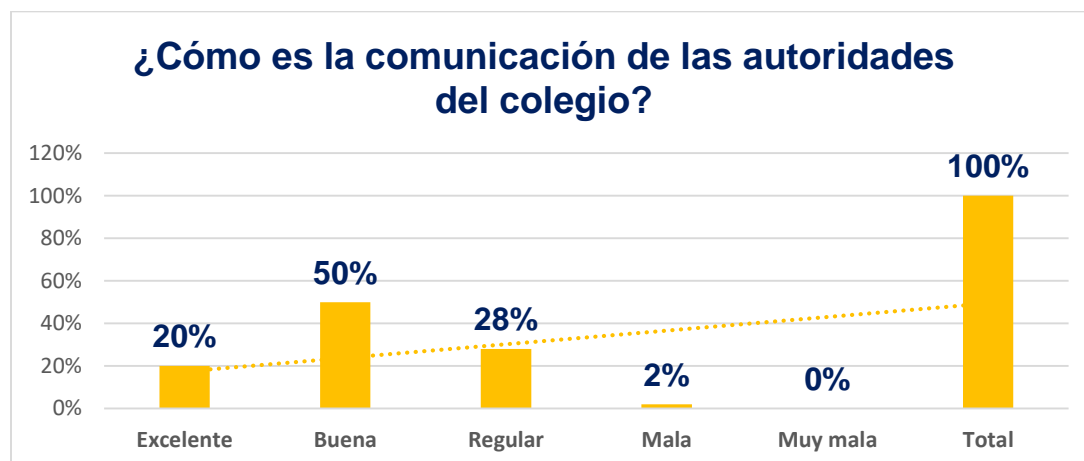
En cuanto la valoración de la información que se recibe a través de la plataforma digital de WhatsApp, el 48% de los encuestados valoran que la información es buena, el 38% expresan que es excelente, el 10% manifiestan que es regular, el 2% consideran que es mala y muy mala. Se necesita utilizar de manera correcta esta plataforma de WhatsApp como un medio de comunicación interno.

Gráfico 26



Se evidencia que el 54% de los encuestados expresan que existe una buena comunicación con el personal docente, el 34% manifiestan que es excelente, 12% opinan que existe una comunicación regular entre los docentes y la comunidad estudiantil. La institución educativa requiere de una comunicación interna efectiva para el cumplimiento de las diferentes actividades escolares.

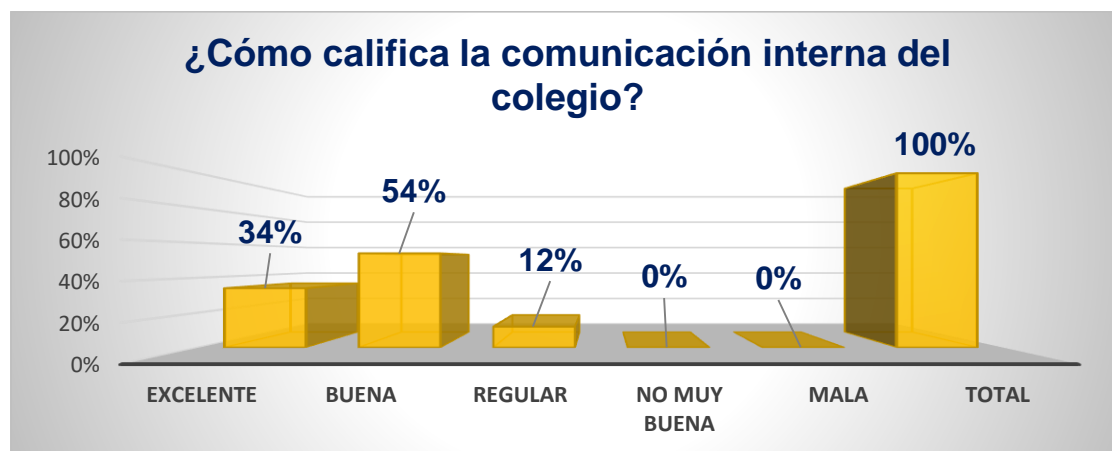
Gráfico 27



En relación a la efectividad de la comunicación de las autoridades de la institución educativa, 50% de los encuestados manifiestan que es buena, el 28% opinan que es regular, el 20%

expresan que es excelente y el 2% consideran que es una mala comunicación. Las autoridades del colegio tienen que implementar estrategias comunicacionales para mejorar la comunicación interna con la comunidad escolar.

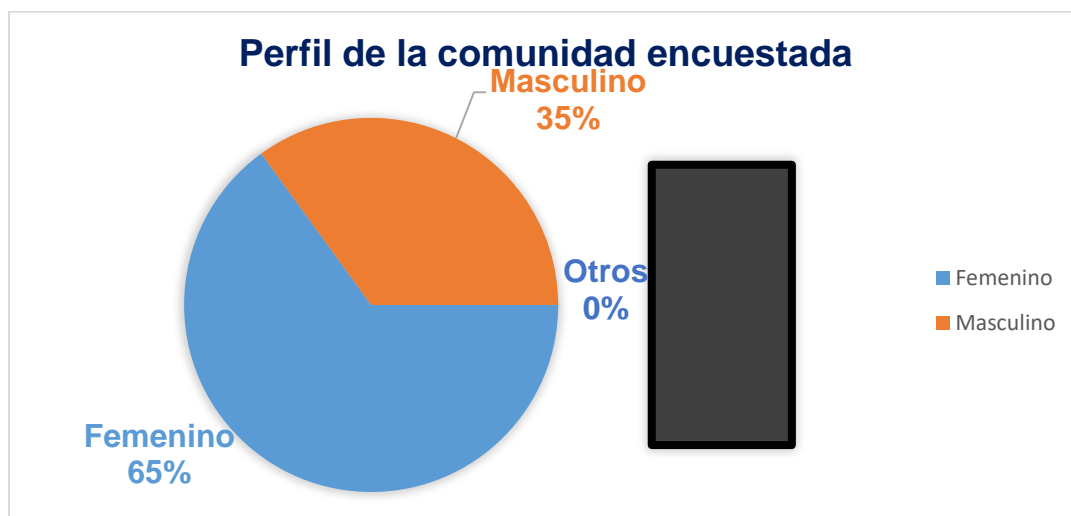
Gráfico 28



Según la opinión de la comunidad estudiantil en relación a la comunicación interna del colegio, el 54% de los estudiantes encuestados expresan que es una buena comunicación interna, el 34% opinan que es excelente y el 12% manifiestan que es regular. La institución educativa necesita mejorar los niveles de comunicación interna que beneficien el desarrollo de las diferentes actividades escolares.

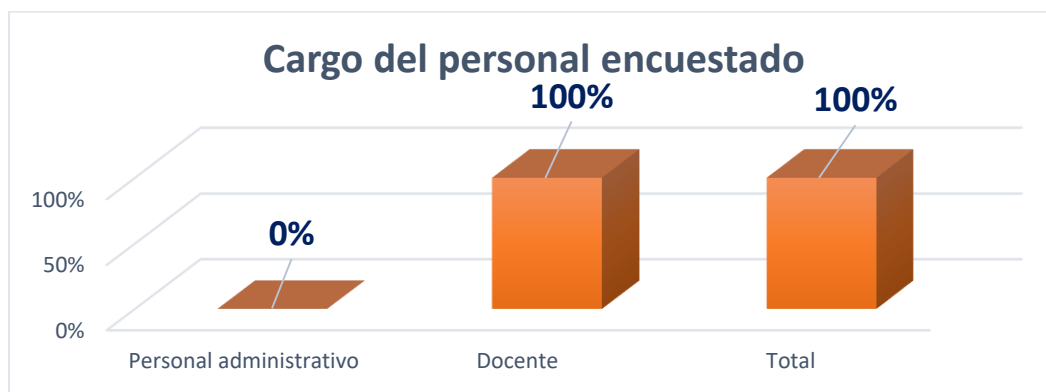
Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los veintidós docentes de la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos del Colegio Público Augusto C. Sandino.

Gráfico 29



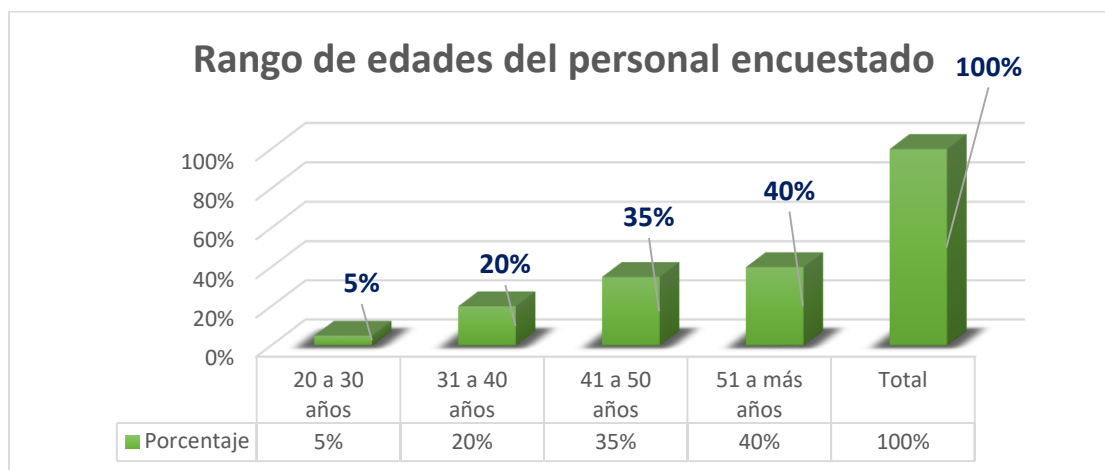
El personal docente de la modalidad de Secundaria de Jóvenes y Adultos está representado por el 65% del personal femenino y 35% del personal masculino. Esto indica que la mayor parte del personal docente de esta institución educativa está representado por el género femenino. Esta es una característica de las cuatro modalidades (Preescolar, Primaria, Secundaria Regular y por encuentro) que tiene el centro escolar.

Gráfico 30



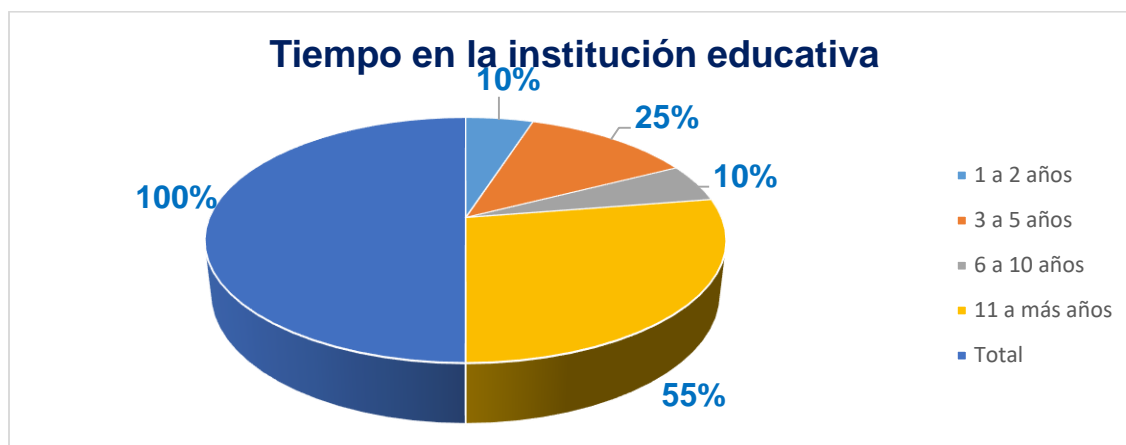
El 100% del personal encuestado tienen el cargo de docentes en la modalidad Secundaria de Jóvenes y Adultos. Esto permitió obtener un resultado más efectivo de los niveles de comunicación interna que existe entre el personal docente y la comunidad educativa.

Gráfico 31



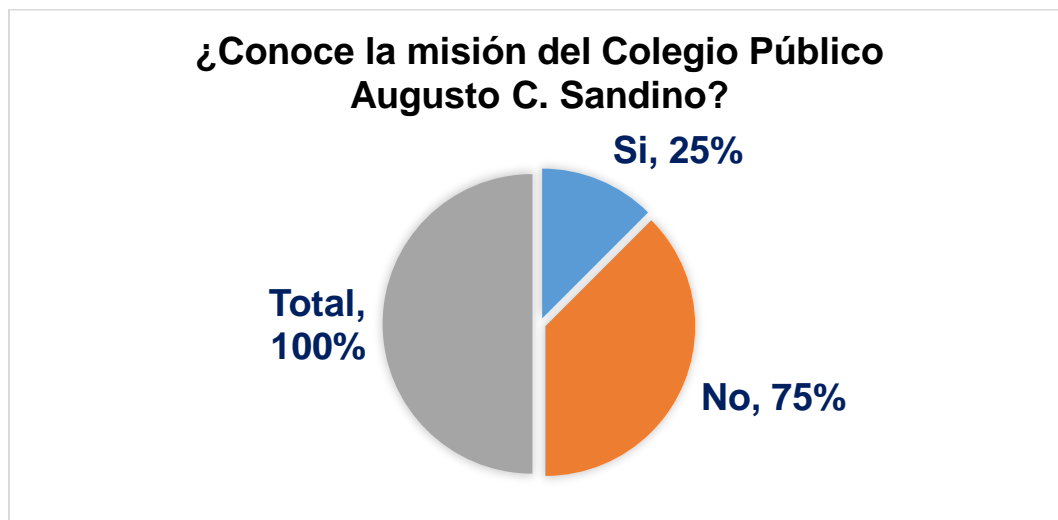
El 40% del personal docente encuestado tienen 51 a más años, 35% de 41 a 50 años, 20% de 31 a 40 años y el 5% de 20 a 30 años. El mayor porcentaje del personal docente del colegio está representado por adultos y un bajo porcentaje de jóvenes.

Gráfico 32



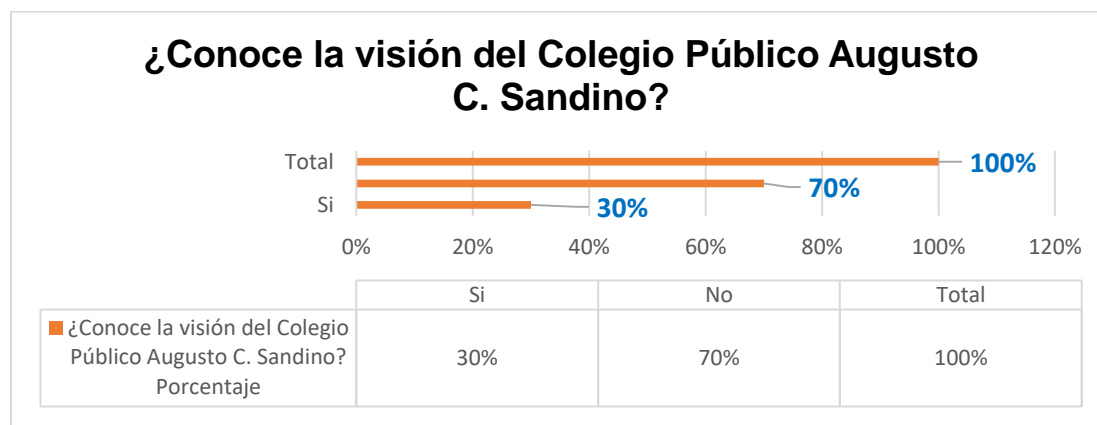
El 55% de los docentes tienen 11 a más años de elaborar en la institución educativa, el 25% tienen de 3 a 5 años, el 10% de 6 a 10 años y otro 10% representado de 1 a 2 años. La mayoría de los docentes tienen muchos años de elaborar en el centro escolar.

Gráfico 33



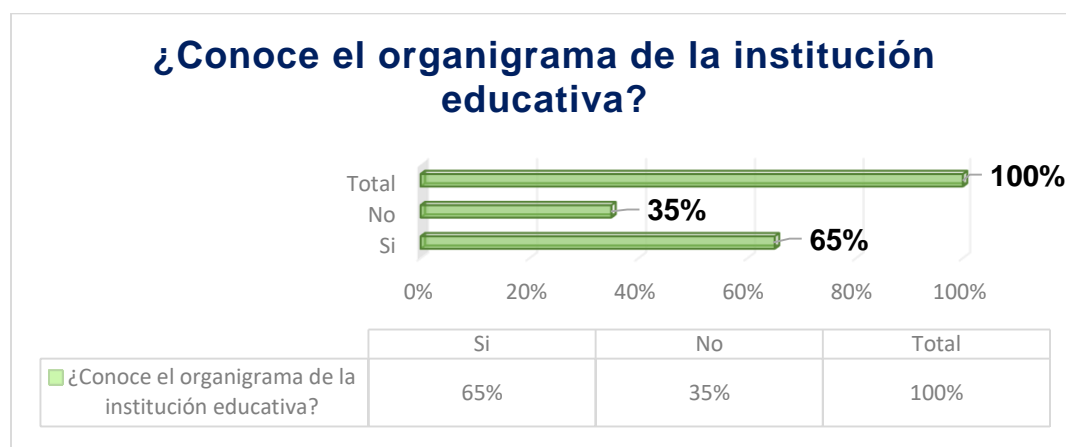
El 75% del personal docente no conocen la misión del colegio, el 25% refieren que si conocen la misión de centro escolar. Es alarmante que un alto porcentaje de docentes no conozcan las acciones y tareas de la institución. La misión de los centros escolares estatales está orientada por el Ministerio de Educación (MINED) en su manual de funcionamiento.

Gráfico 34



El 70% del personal docente no conocen la visión de la institución, el 30% manifiestan que si conocen la visión de colegio. Es preocupante que un alto porcentaje de docentes no conozcan la visualización académica de la institución. Es necesario que las autoridades administrativas del centro informen de manera permanente al personal docente acerca de la visión de la institución educativa y el Ministerio de Educación (MINED).

Gráfico 35



El 65% de los docentes si conocen el organigrama de la institución y el 35% opinaron que no conocen la jerarquización organizativa del colegio. El personal docente debe de conocer el

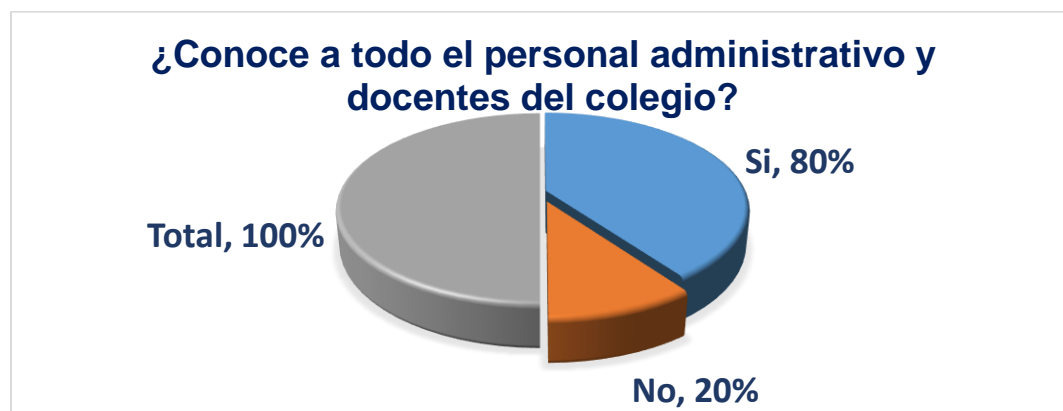
organigrama de la institución. Esto permite conocer las funciones y roles de cada uno de los miembros del centro escolar.

Gráfico 36



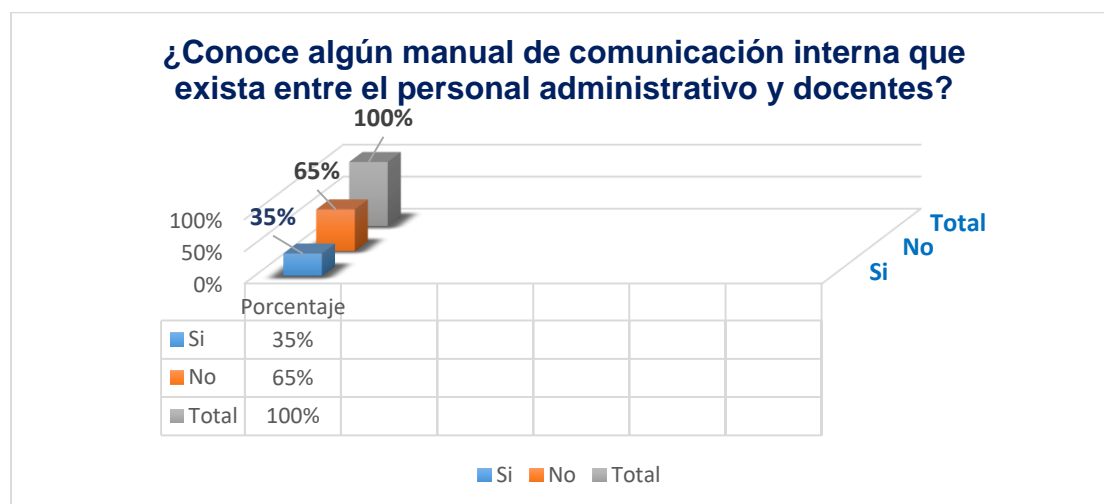
El 55% del personal encuestado manifestó que existen buenas relaciones con la administración, docentes y estudiantes, el 30% opinó que tienen una excelente relación y un 15% manifestó que su relación no es muy buena. Es importante valorar porque existe un porcentaje de docentes que expresaron que sus relaciones interpersonales no son muy buenas. Las autoridades del centro requieren de una evaluación objetiva acerca de sus relaciones interpersonales con el personal docente.

Gráfico 37



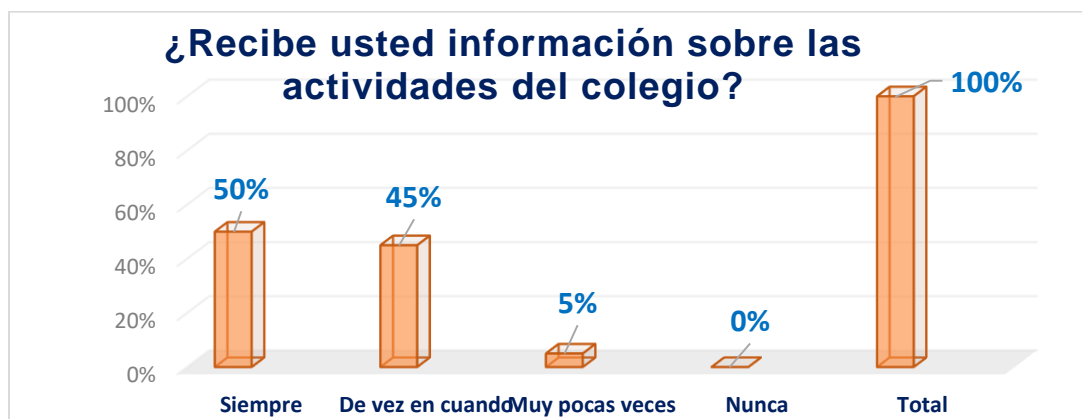
El 80% opinó que conocen a todo el personal administrativo y docentes del colegio, el 20% explicó que no conocen a todo el personal. El personal docente que tienen menos años de elaborar en colegio es el que menos conoce a las autoridades de la institución educativa.

Gráfico 38



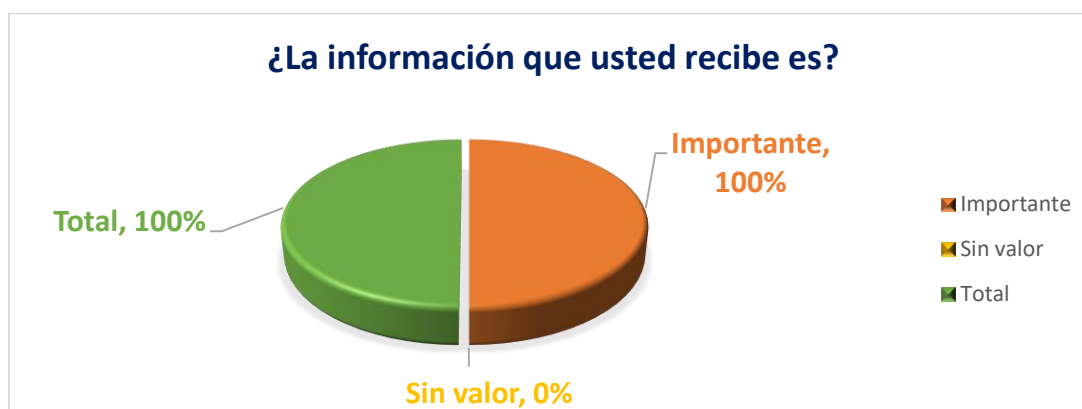
El 65% del personal docente expresó que no existe ningún manual de comunicación interna en la institución educativa, el 35% opinó que si existe un manual de comunicación utilizado entre el personal administrativo y docentes. El colegio únicamente cuenta con un manual de convivencia o reglamento escolar. Realmente el centro no tiene ningún tipo de manual de comunicación para aplicarlo con la comunidad educativa.

Gráfico 39



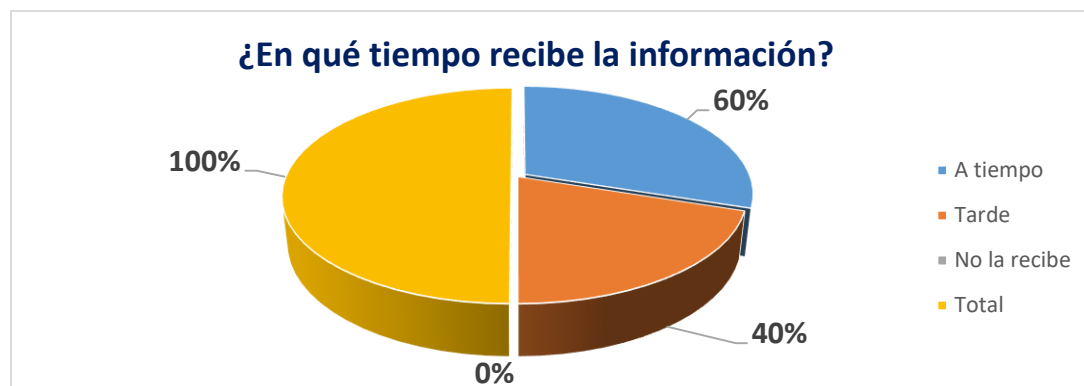
El 50% de los docentes opinaron que siempre reciben información de las actividades del colegio, el 45% expresaron que de vez en cuando reciben orientaciones y un 5% manifestaron que muy pocas veces obtienen comunicación de las actividades. Este bajo porcentaje de docente necesita mejorar su acercamiento con las autoridades del centro para establecer una comunicación interna más efectiva.

Gráfico 40



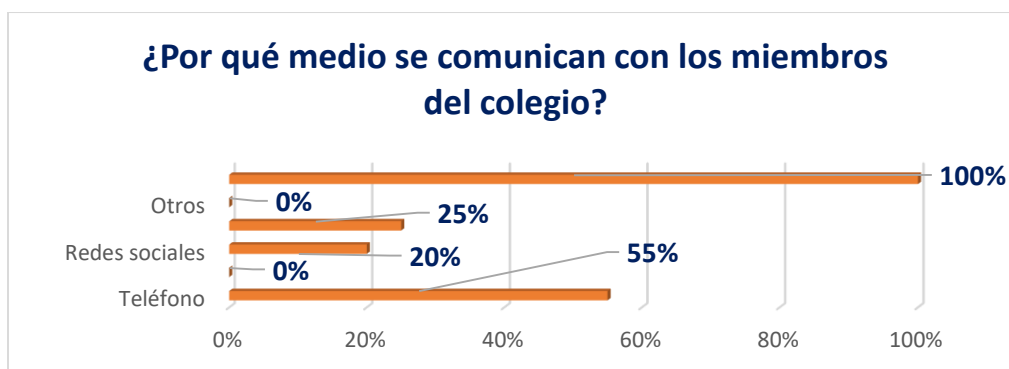
El 100% del personal docente valoran que la información que reciben es importante. Esto demuestra que el personal docente tiene la disposición de cumplir con todas las actividades escolares que orientadas por las autoridades del centro.

Gráfico 41



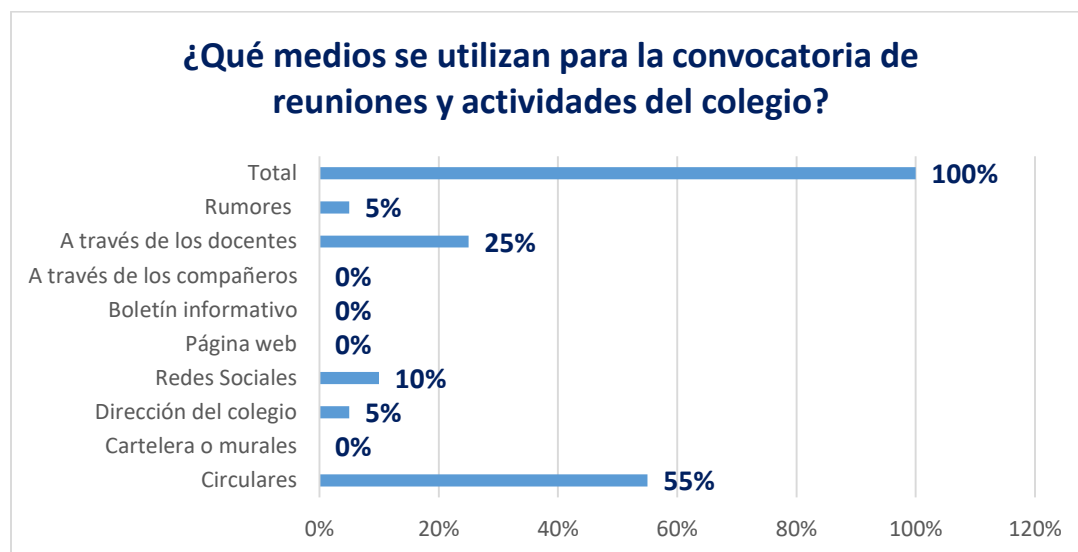
El 60% expresaron que reciben la información a tiempo y el 40% opinaron que las orientaciones de las actividades escolares las reciben tarde. La dirección del centro necesita mejorar el flujo comunicacional con los docentes para el cumplimiento de las actividades escolares.

Gráfico 42



El 55% de los docentes se comunican a través del teléfono, el 25% logran una comunicación efectiva de persona a persona y un 20% obtienen la información a través de las redes sociales (grupo de WhatsApp). Las autoridades del centro necesitan utilizar de manera más efectiva las redes sociales para comunicarle al personal docente de las diferentes actividades escolares.

Gráfico 43



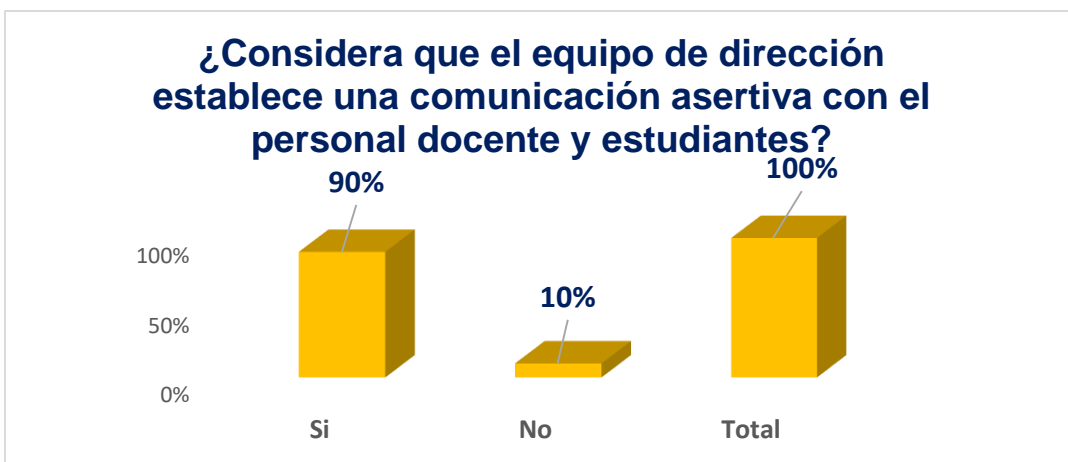
El 55% opinaron que se informan de las actividades escolares a través de circulares, 25% por medio de otro docente, 10% con las redes sociales (grupo de WhatsApp), 5% a través de la Dirección del colegio y otro 5% por rumores. La administración del centro debe mejorar las estrategias de comunicación interna con el personal docente evitando los rumores que afectan el proceso comunicacional.

Gráfico 44



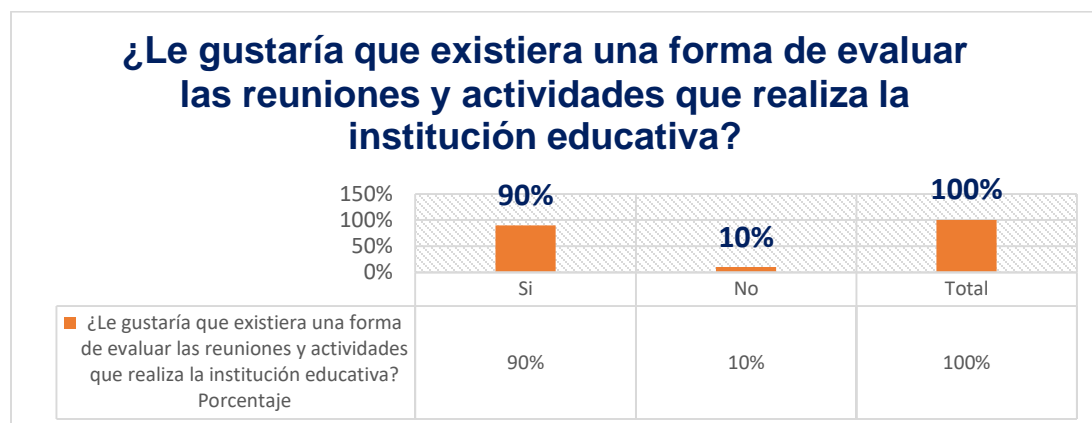
El 75% de los docentes prefieren informarse a través de circulares, 15% utilizan como medio de comunicación las redes sociales (grupo de WhatsApp), un 5% considera que los memorandos son efectivos y otro 5% opinaron que a través de las carteleras o murales se informan mejor. Las autoridades del centro deben de utilizar correctamente el grupo de WhatsApp como un medio de comunicación efectivo para todo el personal docente.

Gráfico 45



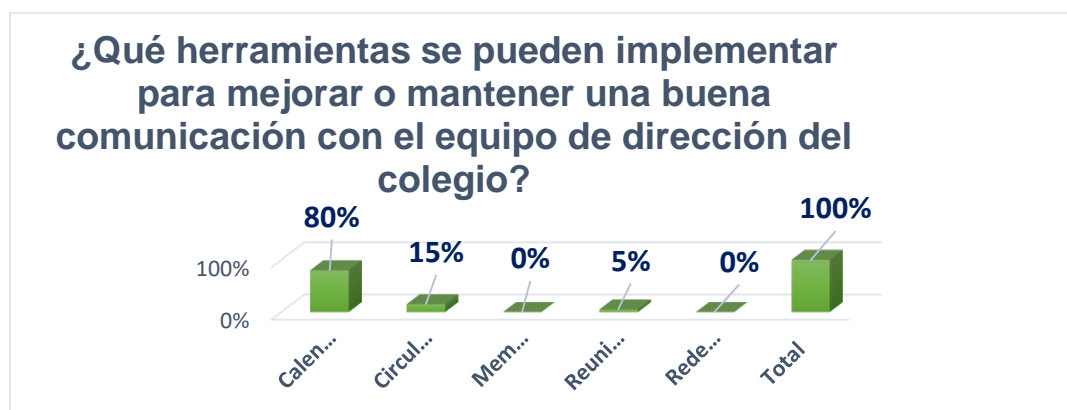
El 90% consideran que el equipo de dirección tiene una comunicación asertiva con la comunidad educativa y un 10% opinaron que no existe una comunicación asertiva con el personal docente y administrativo. Las autoridades del centro necesitan mejorar su flujo comunicacional con el personal docente para lograr una comunicación objetiva.

Gráfico 46



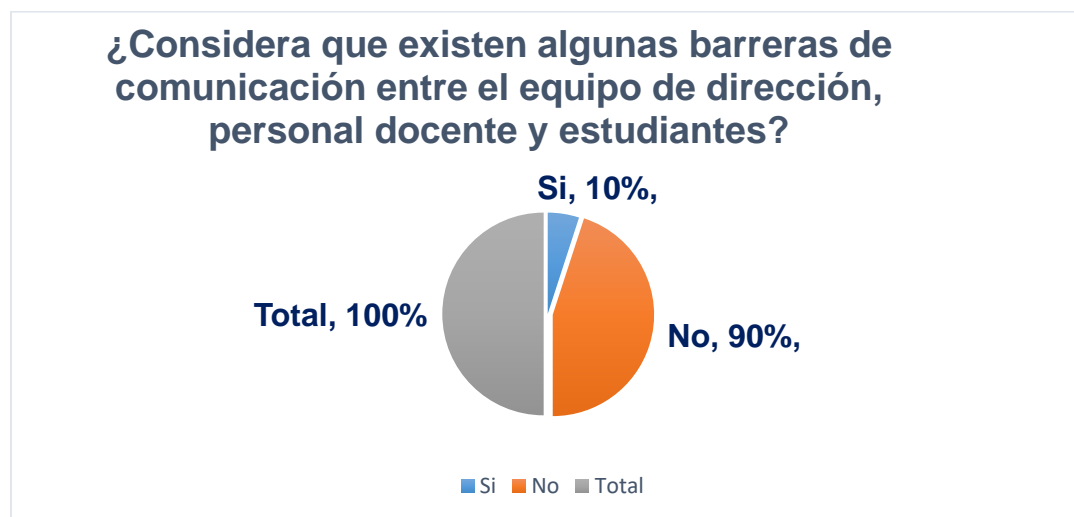
El 90% del personal docente encuestado manifestó que es importante evaluar las actividades y reuniones de la institución educativa, y un 10% refirió que no le gustaría realizar evaluaciones. Este bajo porcentaje de docentes que no consideran necesario la evaluación de las actividades escolares piensan que las autoridades de la institución educativa no actúan de manera objetiva.

Gráfico 47



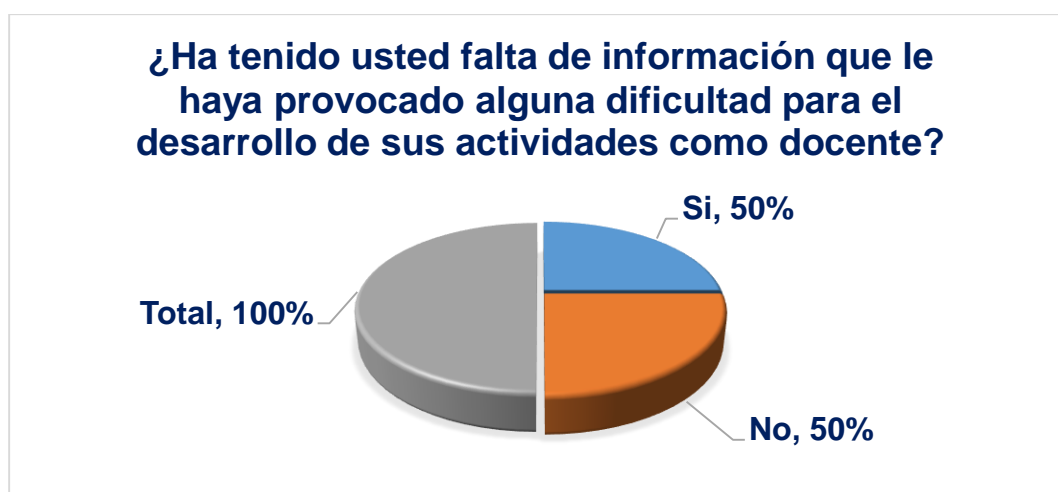
El 80% mencionó que los calendarios de actividades son herramientas necesarias para mantener una buena comunicación con la dirección del colegio, el 15% expresó que prefieren las circulares y un 5% consideró que las reuniones son mecanismo efectivo para una comunicación efectiva con el personal docente. Las autoridades del centro tienen que implementar como mecanismo de comunicación fluida, los calendarios de actividades escolares.

Gráfico 48



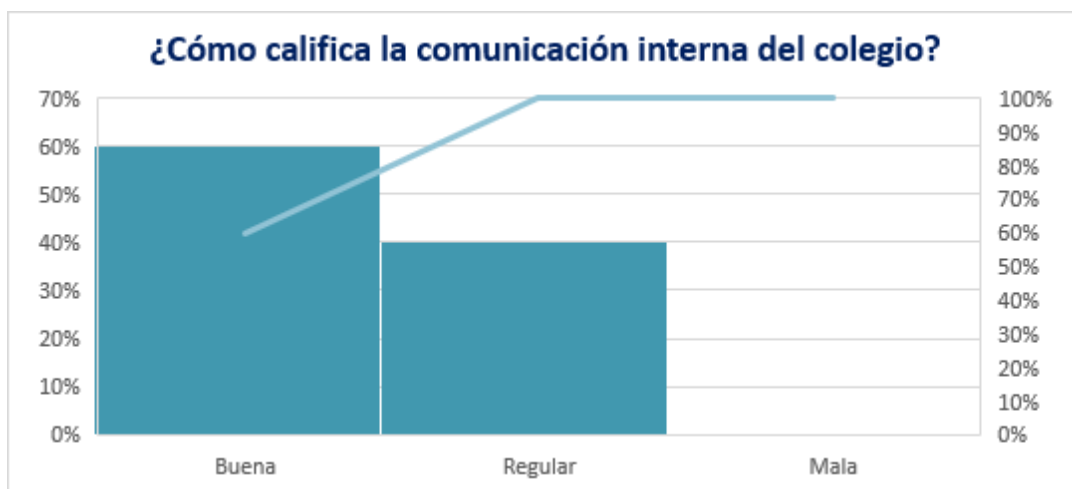
El 90% expresó que no existen barreras de comunicación entre el equipo de dirección y la comunidad educativa, un 10% opinó que si existe barreras de comunicación interna que afectan el desarrollo de las actividades escolares. Este bajo porcentaje de docentes que consideran que hay interferencias comunicativas deben de mejorar sus relaciones interpersonales con las autoridades del centro.

Gráfico 49



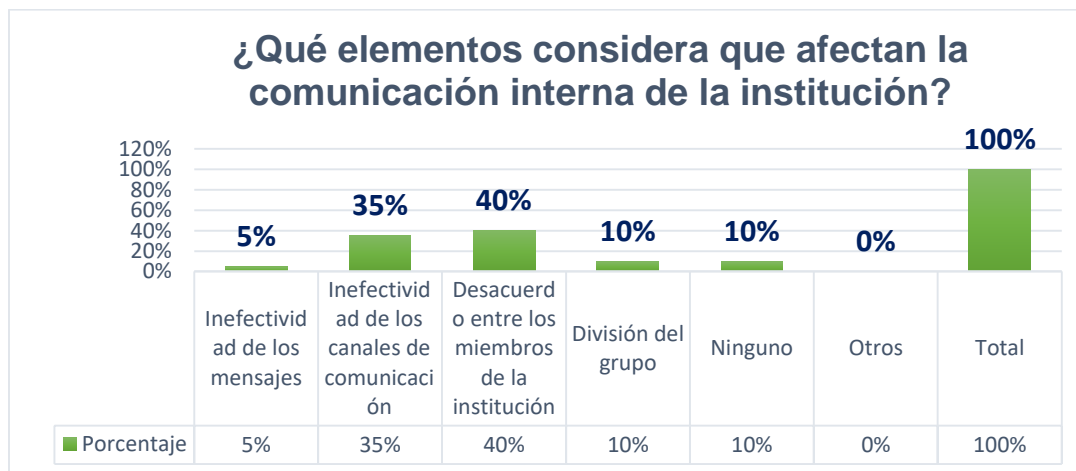
El 50% manifestó que han presentado dificultades por la falta de información de las actividades escolares y otro 50% expresó que no han tenido ningún inconveniente por la falta de orientaciones escolares del equipo de dirección. Las autoridades del centro necesitan utilizar los medios de comunicación más efectivos para garantizar una información fluida con todo el personal docente.

Gráfico 50



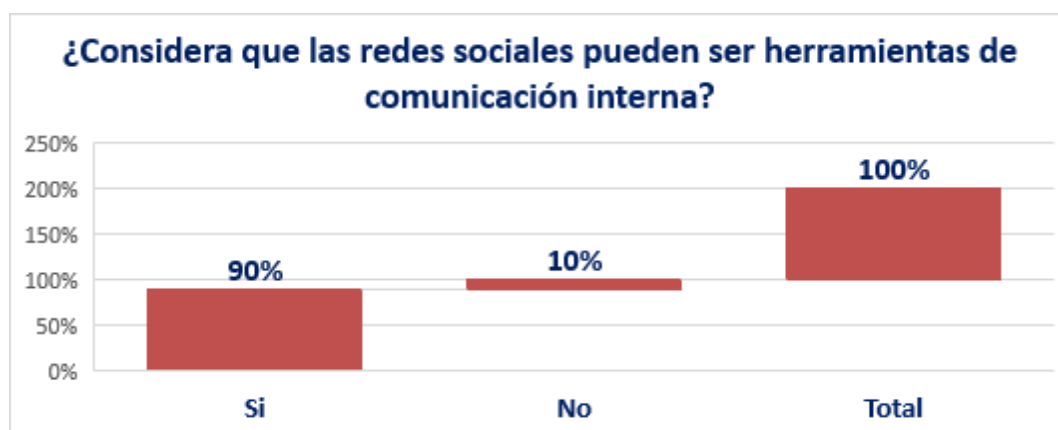
El 60% mencionó que la comunicación interna del colegio es buena y un 40% opinó que el nivel de comunicación con la dirección del centro escolar es regular. Este porcentaje de una comunicación regular deja de manifiesto que las autoridades del centro escolar necesitan utilizar mecanismos comunicativos más objetivos, que mejoren la comunicación interna de la institución.

Gráfico 51



El 40% de los docentes expresaron que los desacuerdos entre los miembros de la institución afectan la comunicación interna, un 35% manifestaron que es por la inefectividad de los canales de comunicación, el 10% opinaron que es causa de la división de grupo, otro 10% refirieron que ninguna de las opciones y un 5% consideraron que es por la inefectividad de los mensajes. Las inconformidades entre los docentes y el uso inadecuado de los canales de comunicación afectan la comunicación interna del centro. El equipo de dirección y el personal docente necesitan mejorar sus relaciones interpersonales.

Gráfico 52



El 90% mencionó que las redes sociales

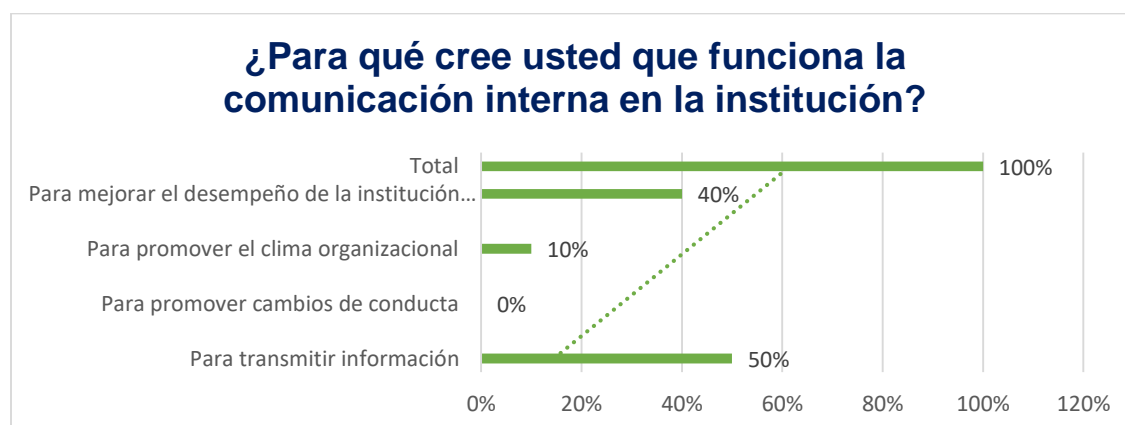
pueden ser herramientas útiles para la comunicación interna de la institución educativa y un 10% expresó que no son necesarias las redes sociales para informar acerca de las actividades escolares que realiza el centro. El personal docente debe de utilizar estos medios de comunicación digitales que facilitan una información rápida y efectiva.

Gráfico 53



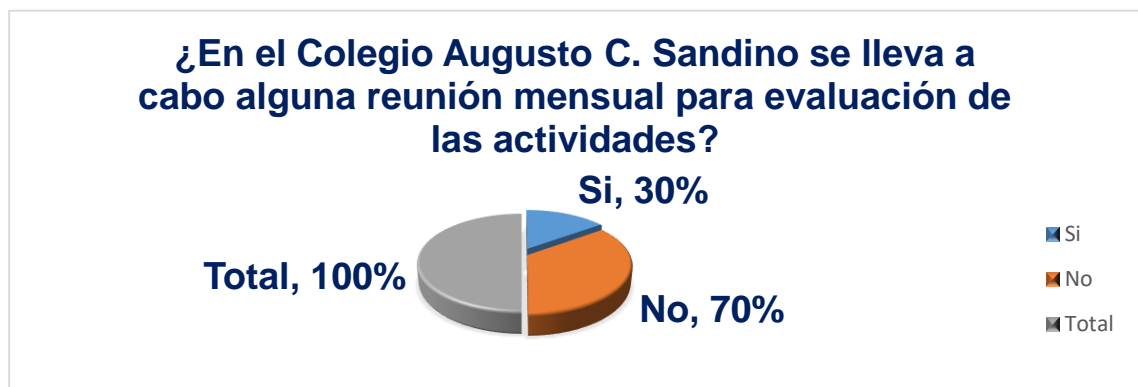
El 65% de los encuestados opinaron que el grupo de WhatsApp utilizado entre la dirección y el personal docentes siempre es efectivo y un 35% consideraron que a veces se establece una comunicación efectiva. En este contexto educativo de la era tecnológica, el personal docente requiere del uso constante de medios digitales para entablar una comunicación efectiva con todos los miembros de la comunidad escolar.

Gráfico 54



El 50% manifestó que la comunicación interna de la institución educativa funciona para transmitir información, un 40% expresó que es útil para mejorar el desempeño de la institución educativa y el 10% consideró que se necesita esta comunicación para promover cambios de conducta. Una comunicación interna efectiva en la institución mantiene informada a toda la comunidad educativa acerca de las diferentes actividades escolares y culturales, esto permite el cumplimiento de las metas propuestas en cada una de las tareas del centro.

Gráfico 55



El 70% de los docentes encuestados opinaron que el colegio no realiza reuniones mensuales para evaluar las actividades escolares y un 30% expresaron que el equipo de dirección si realiza encuentros para valorar los logros y dificultades de las actividades escolares. Las autoridades del centro están en la obligación de realizar de manera periódica reuniones con el fin de planificar, organizar y evaluar las diferentes actividades escolares. Las reuniones son espacios comunicacionales que permiten desarrollar una comunicación interna efectiva entre los miembros de una comunidad escolar.

Análisis de las entrevistas realizadas a las autoridades administrativas del colegio:

Entrevista a la directora del centro:

La misión y visión del colegio es brindar una cobertura del 100% en todas las modalidades educativas. El organigrama del centro está estructurado por el director, subdirectores, inspectores, secretarías, docentes, conserje y guarda de seguridad.

Las relaciones laborales con el equipo administrativo, personal docente y estudiantes es muy buena con una correcta comunicación. Se cumplen las orientaciones y disposiciones del Ministerio de Educación.

Los murales o carteleras informativas son medios de comunicación contextualizados que le permiten a la comunidad estudiantil visualizar la información que necesita. En la actualidad se está utilizando como medio de comunicación los dispositivos móviles (celulares), este medio de información facilita una comunicación efectiva y rápida.

En el colegio no hay factores que afecten el proceso comunicativo. La planificación correcta de las actividades permite realizar una evaluación objetiva de los resultados.

La tecnología y las redes sociales facilitan una comunicación a menor tiempo, se obtiene una información ágil y dinámica. El centro escolar tiene vínculos comunicacionales con la alcaldía municipal, con los ministerios de la Familia y Salud, el cuerpo de Bomberos y Policía Nacional de Ciudad Sandino.

La institución educativa no presenta barreras comunicacionales y los medios de comunicación que utiliza funcionan de manera correcta. Las actividades que se realizan en el centro permiten la integración del personal docente y comunidad estudiantil.

Es necesario fortalecer las medidas de higiene, practicar y proteger la vida humana. El flujo comunicacional del colegio se lleva a práctica con el cumplimiento de las actividades de cada miembro del centro. La comunicación con el Ministerio de Educación es efectiva y fraterna.

Entrevista a la subdirectora de la modalidad de secundaria por encuentro de Jóvenes y Adultos:

En colegio no cuenta con un documento propio que establezca la misión y visión del centro, de manera general se trabaja con las disposiciones del MINED (Ministerio de Educación). La institución educativa presenta el siguiente organigrama en la modalidad de secundaria por encuentro: Directora general, subdirectora del sabatino, inspector, secretaria, conserje, vigilantes y 22 docentes.

La relación laboral con el equipo administrativo es de un 50%, con el personal docente y estudiantes es de 100%. Las funciones del personal administrativo es organizar, coordinar, ejecutar todas las orientaciones orientadas por las autoridades del MINED. El personal docente tiene la obligación de impartir clases con objetividad y cumplir con sus funciones académicas.

Los murales informativos nos permiten conocer las actividades que se destacan en el ámbito escolar, la información es actual y relevante. El principal medio de comunicación que se utiliza es el grupo de WhatsApp.

Los factores que afectan la comunicación dentro de la institución es la falta de unidad y visión de equipo. La aplicación de un manual de comunicación sería útil y obligatorio su cumplimiento, esto permitiría una comunicación más fluida con todos los miembros del centro.

El uso de la tecnología y las redes sociales en la educación son muy importante porque facilitan desarrollar una comunicación efectiva con los miembros de la comunidad educativa. La comunicación que se recibe a través del grupo de WhatsApp es excelente porque permite agilizar el trabajo y mejorar el cumplimiento de las metas propuestas.

El colegio tiene vínculos de comunicación con algunas instituciones estatales como el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, Ministerio de Salud, Ministerio de la Familia, Bomberos, autoridades de la Alcaldía Municipal, Policía Nacional y algunas organizaciones no gubernamentales que funcionan en el municipio.

Las principales barreras comunicacionales que presenta la institución se deben a la falta de responsabilidad, cumplimiento y amor a la educación. Los medios de comunicación que debe implementar el centro son las circulares y memorandos.

La institución escolar debe realizar reuniones evaluativas que permitan el crecimiento personal y profesional de todos los miembros del centro. La principal fortaleza que presenta el colegio es contar con un personal capacitado y dispuesto en incursionar en el campo del uso de las nuevas tecnologías en el proceso educativo.

El flujo comunicacional del centro se logrará con la puesta en práctica de la responsabilidad, tolerancia y coordinación de acciones que beneficien el trabajo de equipo. Las herramientas necesarias para una buena comunicación se obtienen a través del cumplimiento de las funciones escolares y establecer una red de comunicación efectiva.

Entrevista a inspector de la modalidad de secundaria por encuentro de Jóvenes y Adultos:

La misión y visión del colegio es brindar una atención humanista a toda la comunidad educativa con el fin de ofrecer respuestas y soluciones efectivas a las diferentes problemáticas del centro. Las relaciones laborales son muy buenas, se demuestran a través de la cordialidad y la atención profesional de cada miembro de la institución.

Las funciones de los miembros del centro se cumplen con cada una de las actividades pedagógicas realizadas. Los murales informativos permiten comunicar las acciones escolares que el centro realiza en cada uno de los períodos evaluativos.

Los principales medios de comunicación que utiliza el personal del colegio es el WhatsApp y las circulares. El uso de los dispositivos móviles (celulares) permiten una comunicación rápida y ágil. Los factores que afectan la comunicación dentro de la institución es falta de acceso al servicio de internet del centro y el uso incorrecto del grupo de WhatsApp del personal docente. El colegio requiere de un manual de comunicación interno que permita establecer las funciones comunicativas de cada uno de los miembros del centro escolar.

Las nuevas tecnologías y el uso de las redes sociales en el proceso comunicativo han venido a mejorar las relaciones interpersonales con los miembros de la institución. Esta información que se brinda a través del grupo de WhatsApp es oportuna y pertinente.

El centro tiene muchas relaciones comunicacionales con entidades estatales quienes apoyan en algunas actividades escolares realizadas por el centro.

Una barrera comunicacional presenta el personal docente es la falta de acceso del servicio de internet del centro, esto limita que la comunicación establecida a través del grupo de WhatsApp sea tardía perjudicando de esta manera el flujo comunicacional entre el personal docente y el equipo de dirección.

La institución debe implementar el uso frecuente del aula TIC, mantener el servicio de internet activado para todo el personal docente y facilitar de manera regular circulares de cada una de las actividades que realiza el colegio.

El centro escolar debe de realizar actividades extracurriculares que nos permitan desarrollar un ambiente comunicacional agradable y pertinente. Se necesita fortalecer los espacios de trabajo y realizar evaluaciones de manera frecuente que permitan superar las barreras y obstáculos que presenta el colegio.

El flujo comunicacional del centro requiere de establecer innovaciones creativas que beneficien el proceso de comunicación entre los miembros del colegio. La capacidad de escucha es una herramienta muy importante que permite una buena comunicación interna con las autoridades del centro. El personal de la institución educativa debe estar receptivo a las críticas y sugerencias para mejorar sus funciones y roles que desempeña en el colegio.

Análisis FODA del Colegio Público Augusto C. Sandino de la modalidad de Secundaria de Jóvenes y Adultos:

| Colegio | | | |
|--|--|---|---|
| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
| El colegio cuenta con una personal docente calificado que brinda educación de calidad. | Es un colegio estatal que le brinda la oportunidad de estudio a toda la población. | El colegio no tiene un manual de comunicación interna. | El colegio no cuenta con estrategias de comunicación interna. |
| El centro escolar cuenta con acceso a Internet. | Presenta un laboratorio de computación para todas las modalidades. | El uso del laboratorio es limitado para el personal docente. | Hay docentes que presentan dificultades en el uso de programas informáticos. |
| El colegio cuenta con el acompañamiento administrativo y pedagógico del MINED. | Las autoridades del MINED realizan cada mes capacitación y encuentros pedagógicos con el personal docente y equipo de dirección. | La modalidad educativa necesita actualizar su programa de estudios. | Los programas de estudios tienen que estar contextualizado a la realidad educativa de la modalidad. |
| La ubicación del instituto es céntrica | El colegio ofrece las modalidades de | Los docentes de las diferentes | Existen desacuerdos e |

| | | | |
|--|---|---|--|
| esto ayuda el acceso de los estudiantes de las diferentes modalidades que atiende. | prescolar, primaria, secundaria regular y por encuentro de Jóvenes y Adultos. | modalidades no interactúan desde el punto de vista social y pedagógico. | inconformidades entre los docentes de las diferentes modalidades. |
| El centro cuenta con murales informativos y de efemérides. | La comunidad educativa se informa a través de los murales. | El mural informativo y de efemérides es elaborado por los docentes y estudiantes de las modalidades de Primaria y Secundaria Regular. | La información que presentan los murales no mencionan las actividades que se realizan en la modalidad de secundaria por encuentro. |
| Docentes | | | |
| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
| El personal docente asisten cumplidamente a realizar sus funciones. | Se cumple con el horario establecido por la dirección del centro. | Un alto porcentaje de docentes no conoce la misión y visión del colegio. | Hay docentes que no conocen las acciones y tareas de la institución. |
| La dirección del centro implementó un grupo de WhatsApp con el | Todos los docentes de la modalidad | Algunos docentes se han retirado del grupo de | Hay docentes que utilizan el grupo de |

| | | | |
|--|---|---|---|
| personal docente de la modalidad. | tienen un dispositivo móvil (celular). | WhatsApp de la modalidad de secundaria por encuentro. | WhatsApp para comunicar actividades que no corresponden al quehacer educativo del centro. |
| Los docentes tienen muchos años de elaborar en el centro escolar. | El personal docente tiene dominio de los contenidos que imparte. | Las autoridades del centro requieren de una evaluación objetiva acerca de sus relaciones interpersonales con el personal docente. | El personal docente que tienen menos años de elaborar en colegio necesitan conocer el organigrama del centro. |
| Los docentes participan de manera activa en las reuniones planificadas por la dirección del colegio. | El personal docente plantea sus inquietudes y dificultades escolares. | La dirección del centro necesita mejorar el flujo comunicacional con los docentes. | Los desacuerdos entre los miembros de la institución afectan la comunicación interna. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| Utilización de medios para transmitir la información de manera directa o indirecta. | El uso de circulares y mensajes a través del grupo de WhatsApp. | No hace uso de otras redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter. | La falta de interés del personal docente en utilizar espacios digitales. |
| Estudiantes | | | |
| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
| La población estudiantil está representada por jóvenes y adultos. | Todos tienen la oportunidad de estudiar en esta modalidad. | La mayor parte de la población estudiantil es de nuevo ingreso. | La deserción escolar. |
| Uso del WhatsApp como medio de comunicación efectivo con el personal docente. | La tecnología es un elemento primordial en la comunicación interna de la institución educativa. | No todo el personal docente se comunica a través del WhatsApp. | Uso correcto de la aplicación tecnológica y comunicativa del WhatsApp. |
| Los docentes brindan una información efectiva a la comunidad estudiantil. | Los docentes facilitan la información a través de diferentes medios tradicionales y alternativos. | La falta de comunicación horizontal entre los miembros de la comunidad estudiantil. | Hay docentes que solamente utilizan medios de información tradicionales. |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Existe una buena comunicación con el personal docente. | Los estudiantes están interesados en estar informados. | En algunas ocasiones la comunidad estudiantil se comunica por rumores. | Establecer los rumores como medio de comunicación efectivo. |
|--|--|--|---|

Propuesta de estrategia de comunicación interna

El análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas y entrevistas aplicadas a los estudiantes, personal docentes y equipo de dirección (Directora, Subdirectora y el Inspector de la modalidad) del Colegio Público Augusto C. Sandino de la modalidad de Secundaria de Jóvenes y Adultos, presentamos la siguiente estrategia de comunicación interna que contribuirá al mejoramiento del flujo comunicacional entre todos los miembros de la comunidad educativa. Las estrategias se elaboraron de acuerdo a las debilidades y fortalezas comunicativas internas que presenta la institución educativa.

Objetivos:

1. Mejorar la comunicación interna a través de las acciones propuestas en la estrategia comunicacional.
2. Fortalecer los canales de comunicación internos que presenta el colegio.
3. Implementar herramientas comunicacionales para que la comunidad educativa se informen de manera efectiva y asertiva.

Público objetivo:

Se presenta la estrategia de comunicación interna dirigida a la directora del centro, subdirectora de la modalidad, inspector, docentes y estudiantes de secundaria de Jóvenes y Adultos del Colegio Público Augusto C. Sandino.

Acciones

| Acción | Público | Responsable | Tipo de comunicación |
|--|----------|---|--------------------------|
| Realizar convocatoria a asamblea para diseñar un cronograma de uso del laboratorio de computación. | Docentes | Director y subdirector de la modalidad. | Comunicación tradicional |

| | | | |
|---|---|--|---------------------------|
| Seleccionar un espacio para el mural informativo de la modalidad de secundaria por encuentro. | Estudiantes | Director y subdirector de la modalidad. | Comunicación tradicional. |
| La subdirección de la modalidad necesita utilizar una pizarra acrílica que funcione como calendario de actividades escolares. | Docentes. | Director y subdirector de la modalidad. | Comunicación tradicional. |
| Regular y establecer normas de uso del grupo de WhatsApp del personal docente. | Docentes. | Director y subdirector de la modalidad. | Comunicación alternativa. |
| Crear una cuenta de la red social de Facebook para la modalidad. | Docentes y estudiantes. | Director y subdirector de la modalidad. | Comunicación alternativa. |
| Elaborar un manual de comunicación interna. | Administración, docentes y estudiantes. | Director, subdirector de la modalidad y docentes de Lengua y Literatura. | Comunicación tradicional. |
| Crear grupos de Telegram con la comunidad estudiantil. | Estudiantes. | Docentes. | Comunicación alternativa. |

| | | | |
|---|--------------|---|---------------------------|
| Elaborar carteleras informativas en cada salón de clases. | Estudiantes. | Docentes y directiva estudiantil. | Comunicación tradicional. |
| Evaluar de manera frecuente cada una de las actividades escolares planificadas. | Docentes. | Director y subdirector de la modalidad. | Comunicación tradicional. |

Presupuesto

La estrategia de comunicación interna para la modalidad de secundaria de Jóvenes y Adultos del Colegio Augusto C. Sandino presenta el siguiente presupuesto.

| Actividad | Recursos | Costo |
|--|--|---|
| Asamblea con el personal docente de la modalidad. | Refrigerio para el personal administrativo y docentes. | C\$ 500 (Quinientos córdobas). |
| Mural informativo de la modalidad de secundaria de Jóvenes y Adultos. | 1 lámina de plywood. 4 cuarterones de madera. 2 libras de clavos para madera. Mano de obra. | C\$ 2,100 (Dos mil cien córdobas) |
| Una pizarra acrílica para elaborar el calendario de actividades de la modalidad. | 1 pizarra acrílica. Marcadores acrílicos. | C\$2,200 (Dos mil doscientos córdobas). |
| Una cuenta de Facebook y la conformación de grupos | Dispositivo móvil (celular). | Recargas de duración de quince días. |

| | | |
|---|---|--|
| de Telegram con los estudiantes. | | |
| Elaboración del manual de comunicación interna del centro. | Computadoras. Personal seleccionado para su elaboración. Documentación y recopilación de datos necesarios para su elaboración. Fotocopias e impresiones acerca del manual. | Costo de fotocopias y la impresión del manual. |
| Elaboración de carteleras informativas en cada salón de clases. | Cartón o lámina de poroplas blanco liso. | C\$40,00 (Cuarenta córdobas) c/u. |

Impacto de la estrategia

Esta estrategia de comunicación interna tiene como finalidad la implementación de herramientas comunicacionales que permitan mejorar el uso de los diferentes canales de comunicación que se utilizan en la modalidad de secundaria de Jóvenes y Adultos del Colegio Augusto C. Sandino

Indicadores de evaluación

| Acción | Indicador | Fecha | Responsable |
|---|--|------------|---|
| Realizar convocatoria a asamblea para diseñar un cronograma de uso de los laboratorios. | Cronograma mensual de visitas al laboratorio. | Bimensual. | Director y subdirector de la modalidad. |
| Seleccionar un espacio para el mural informativo | Mural informativo de la modalidad por encuentro. | Semestral. | Director y subdirector de la modalidad. |

| | | | |
|--|---|------------|---|
| de la modalidad de secundaria por encuentro. | | | |
| Elaborar en una pizarra acrílica el calendario de actividades escolares de la modalidad. | Calendario escolar de la modalidad. | Semestral. | Subdirector y el inspector de la modalidad. |
| Crear el perfil de Facebook y la conformación de grupos de Telegram con los estudiantes. | Perfil de Facebook y grupos de Telegram. | Anual. | Docente encargado del área de comunicación de la institución. Docentes guías. |
| Elaborar el manual de comunicación interna del centro. | Manual de comunicación interna. | Anual. | Directora, subdirectoras, inspectores de cada modalidad del centro y docentes seleccionados por cada turno. |
| Elaborar carteleras informativas en cada salón de clases. | Carteleras informativas. | Bimensual. | Docentes guías y la directiva estudiantil de cada salón. |
| Evaluar las actividades escolares planificadas por el centro. | Actividades escolares de la modalidad de secundaria de Jóvenes y Adultos. | Mensual. | Directora, subdirectora, inspector y el personal docente de la modalidad. |

IX. Conclusiones

En este trabajo se diseñó una estrategia de comunicación interna para el Colegio Público Augusto C. Sandino en la modalidad de secundaria por encuentro de jóvenes y adultos. Lo más importante de la estrategia comunicacional es que permitió visualizar los principales canales de comunicación utilizados por la comunidad educativa.

El diagnóstico de comunicación organizacional que se aplicó a nivel interno del colegio, facilitó determinar las herramientas comunicacionales más efectivas en la acción transmitir información a los miembros de la institución.

Se identificaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la comunicación interna del centro escolar. El uso de medios alternativos en el proceso de comunicación es una de las principales fortalezas que beneficia a todo el personal del colegio. Las autoridades administrativas no desarrollan una comunicación descendente y ascendente con los miembros de la comunidad estudiantil.

Las acciones comunicativas que se emplearon en el colegio permitieron mejorar el flujo comunicacional del equipo de dirección, personal docente y comunidad estudiantil. Estas acciones son mecanismos de uso permanente en el centro de estudio porque permiten cumplir con las funciones y roles de cada uno de los miembros de la institución educativa.

X. Referencias Bibliográficas

- Aguado Terrón, J. (2004). Introducción a las teorías de la información y la comunicación. Departamento de Información y Documentación. Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia.
- Aljure, A. (2015). El plan estratégico de comunicación. Método y recomendaciones prácticas para su elaboración. Barcelona: Editorial UOC.
- Baldizón Florian, R. (2018). Diagnóstico y propuesta de comunicación interna para el Colegio Kids World. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- De La Mota, I. (1988). Diccionario de la Comunicación. Tomo 1. Paraninfo, Madrid, España.
- Espinoza Solís, M.; Moreno López, L. (2013). Estrategia de comunicación para el Instituto Camilo Zapata. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

- Estrella Pantoja, E. (2016). Propuesta de Plan Estratégico de Comunicación Interna para la Unidad Educativa Santa María Mazzarello – Facultad de Comunicación, Lingüística y Literatura. Escuela de Comunicación. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Gómez Parra, L. (2011). Manejo de la Comunicación Organizacional en una institución de Formación Básica. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Lenguas Modernas. Bogotá D.C.
- Larios Galeano, K., López Arteaga, A. (2017). Diagnóstico de comunicación del Colegio Público del Poder Ciudadano Guardabarranco (CPPCG) del distrito I de Managua durante el segundo semestre del 2017. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- López Bernard, C. (2013). Diagnóstico y propuesta de comunicación interna del departamento de servicio al cliente de la empresa VSR de Guatemala, S. A. Guatemala.
- María José Sarzosa, M. (2011). Estrategias de comunicación interna para la difusión de información institucional en Tecna del Ecuador. Quito – Ecuador.
- Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación. Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. 2ª edición revisada y actualizada.
- Ramos Reyes, W.; Paredes Sandoval, M.; Terán Andrade, M., Lema Lliguicota, P. (2017). Comunicación organizacional.
- Salvador, M. (2014). Comunicación Estratégica vs. Estrategia de la Comunicación. Las dos caras de una misma moneda.
- Santos García, D. (2012). Fundamentos de la comunicación. Primera edición. México.
- Van Riel, C. (1997). Comunicación corporativa. Prentice Hall Madrid.
- Zayas Agüero, P. (2011). La comunicación interpersonal. Editorial Académica Española.

ANEXOS



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN – Managua
Recinto Universitario Rubén Darío (RURD)

La presente encuesta realizada a los estudiantes tiene como propósito recopilar información que permitirá un análisis de la **comunicación interna** entre el personal administrativo, docentes y estudiantes del **Colegio Público Augusto C. Sandino** en la modalidad de **secundaria por encuentro de jóvenes y adultos del curso escolar 2021**.

Perfil de la comunidad educativa encuestada:

- **Género:** femenino: _____ masculino: _____
- **Rango de edades del personal encuestado:**
(15-20) _____, (21-30) _____, (31-40) _____, (41 a más) _____.
- **Años de pertenecer a la institución:**
0-1 año: _____, 1-2 años: _____, Más de 2 años: _____.

1) ¿Conoce a las autoridades administrativas del colegio?

Si: _____ **No:** _____

2) ¿Conoce a todo el personal docente del colegio?

Si: _____ **No:** _____

3) ¿Conoce la misión y visión de la institución educativa?

Si: _____ **No:** _____

4) ¿Cómo valora la coordinación que hay entre la dirección y docentes del colegio?

Excelente: _____ **Buena:** _____ **Regular:** _____ **No muy buena:** _____ **Mala:** _____

5) ¿Cómo es su relación con los directivos y personal administrativo del colegio?

Excelente: _____ **Buena:** _____ **Regular:** _____ **No muy buena:** _____ **Mala:** _____

6) ¿Cómo es su relación con los docentes del colegio?

Excelente: _____ **Buena:** _____ **Regular:** _____

No muy buena: _____ **Mala:** _____

7) ¿Qué tipo de relación establece con sus compañeros del curso escolar?

Por asuntos escolares: _____ **Por amistad:** _____ **Por ambas:** _____

8) ¿Usted tiene la oportunidad de hacer sugerencias, comentarios o reclamos a las autoridades del colegio?

Siempre: _____ **A veces:** _____ **Nunca:** _____

9) ¿Recibe usted información sobre las actividades de la institución educativa?

Siempre: _____ **A veces:** _____ **Nunca:** _____

10) ¿Cuál es el grado de desinformación que existe en el colegio, acerca de las actividades académicas, culturales y recreativas?

Alto grado: _____ **Mínimo grado:** _____ **Bajo grado:** _____

11) ¿Cuánto le interesa mantenerse informado de las actividades generales del colegio?

Mucho: _____ **Poco:** _____ **Nada:** _____

12) ¿En qué tiempo recibe la información acerca de las actividades del colegio?

A tiempo: _____ **Tarde:** _____

Nunca recibo información: _____

13) ¿La información que recibe de las autoridades del colegio son importantes para sus funciones escolares?

Siempre: _____ **A veces:** _____ **Nunca:** _____

14) ¿Qué medios se utilizan para la información de las actividades del colegio?

Circulares: _____ **Carteleras o murales:** _____ **Dirección del colegio:** _____ **Redes Sociales:** _____
Página web: _____ **Boletín informativo:** _____ **A través de los compañeros:** _____

A través de los docentes: _____ **Rumores:** _____

15) ¿Usted conoce algún sitio o página web de la institución educativa?

Si: _____ **No:** _____

16) ¿Usted se comunica a través de las carteleras o murales del colegio?

Si: _____ **No:** _____

17) ¿Usted considera que las carteleras o murales del colegio funcionan como medio de comunicación efectivo?

Si: _____ **No:** _____

18) ¿Usted considera que la tecnología es útil en el proceso comunicativo del colegio?

Si: _____ **No:** _____

19) ¿Qué redes sociales utiliza para comunicarse con el personal docente de la institución educativa?

Facebook: _____ **Messenger:** _____

WhatsApp: _____ **Instagram:** _____ **Twitter:** _____ **No utilizó redes sociales:** _____

20) ¿Qué redes sociales utiliza para comunicarse con sus compañeros de curso escolar?

Facebook: _____ **Messenger:** _____

WhatsApp: _____ **Instagram:** _____

21) ¿Considera que los grupos de WhatsApp utilizados entre los docentes y estudiantes facilitan una comunicación efectiva?

Siempre: _____ **A veces:** _____ **Nunca:** _____

22) ¿Cómo valora la información que recibe a través de WhatsApp?

Excelente: _____ **Buena:** _____ **Regular:** _____ **Mala:** _____

Muy mala: _____

23) ¿Cómo es la comunicación del personal docente del colegio?

Excelente: _____ **Buena:** _____ **Regular:** _____ **Mala:** _____ **Muy mala:** _____

24) ¿Cómo es la comunicación de las autoridades del colegio?

Excelente: _____ **Buena:** _____ **Regular:** _____ **Mala:** _____ **Muy mala:** _____

25) ¿Cómo califica la comunicación interna del colegio?

Excelente: _____ **Buena:** _____ **Regular:** _____

No muy buena: _____ **Mala:** _____

Muchas gracias por sus respuestas. El resultado de esta encuesta facilitará los elementos necesarios para la **estrategia de comunicación interna** en la comunidad educativa de la institución.



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN – Managua
Recinto Universitario Rubén Darío (RURD)**

La presente encuesta realizada al personal docente tiene como propósito recopilar información que permitirá un análisis de la **comunicación interna** entre el personal administrativo, docentes y estudiantes del **Colegio Público Augusto C. Sandino** en la modalidad de **secundaria por encuentro de jóvenes y adultos del curso escolar 2021**.

Perfil de la comunidad educativa entrevistada:

➤ **Género:** femenino: _____ masculino: _____

➤ **Cargo del personal entrevistado:**

Personal administrativo: _____ Docentes: _____

➤ **Rango de edades del personal entrevistado:**

(20-30) _____, (31-40) _____, (41-50) _____, (51 a más) _____

➤ **Tiempo en la institución educativa:**

1 - 2 años: _____, 3 – 5 años: _____ 6 – 10 años: _____, 11 a más años: _____

1) ¿Conoce la **misión** del **Colegio Público Augusto C. Sandino**?

Si: _____ **Describe** _____ **la** _____ **misión:**

No: _____

2) ¿Conoce la **visión** del **Colegio Público Augusto C. Sandino**?

Si: _____ **Describe** _____ **la** _____ **misión:**

No: _____

3) ¿Conoce el **organigrama** de la institución educativa?

Si: _____ **No:** _____

4) ¿Cómo es su relación con el personal administrativo, docentes y estudiantes del colegio?

Excelente: _____ **Buena:** _____ **Regular:** _____ **No muy buena:** _____ **Mala:** _____

5) ¿Conoce a todo el personal administrativo y docentes del colegio?

Si: _____ **No:** _____

6) ¿Conoce algún **manual de comunicación interna** que exista entre el personal administrativo y docentes?

Si: _____ **No:** _____

7) ¿Recibe usted **información** sobre las actividades del colegio?

Siempre: _____ **De vez en cuando:** _____ **Muy pocas veces:** _____ **Nunca:** _____

8) ¿La información que usted recibe es?

Importante: _____ **Sin valor:** _____

9) ¿En qué tiempo recibe la información?

A tiempo: ____ **Tarde:** ____ **No la recibe:** ____

10) ¿Por qué medio se comunican con los miembros del colegio?

Teléfono: ____ **Correo Electrónico:** ____ **Redes sociales:** ____ **De persona a persona:** ____

Otros: ____

11) ¿Qué medios se utilizan para la convocatoria de reuniones y actividades del colegio?

Circulares: ____ **Carteleras o murales:** ____ **Dirección del colegio:** ____ **Redes Sociales:** ____
Página web: ____ **Boletín informativo:** ____ **A través de los compañeros:** ____ **A través de los docentes:** ____ **Rumores:** ____

12) ¿Cuál es el medio de comunicación más efectivo para informar acerca de las reuniones y actividades del colegio?

Circulares: ____ **Memorandos:** ____ **Carteleras o murales:** ____ **Redes Sociales:** ____ **Página web:** ____ **Boletín informativo:** ____

13) ¿Considera que el equipo de dirección establece una comunicación asertiva con el personal docente y estudiantes?

Si: ____ **No:** ____

14) ¿Le gustaría que existiera una forma de evaluar las reuniones y actividades que realiza la institución educativa?

Si: ____ **No:** ____

15) ¿Qué herramientas se pueden implementar para mejorar o mantener una buena comunicación con el equipo de dirección del colegio?

Calendario de actividades: ____ **Circulares:** ____ **Memorandos:** ____ **Reuniones:** ____
Redes Sociales: ____

16) ¿Considera que existen algunas barreras de comunicación entre el equipo de dirección, personal docente y estudiantes?

Si: ____ **Mencione cuáles:** _____

No: ____

17) ¿Ha tenido usted falta de información que le haya provocado alguna dificultad para el desarrollo de sus actividades como docente?

Si: ____ **No:** ____

18) ¿Cómo califica la comunicación interna del colegio?

Buena: ____ **Regular:** ____ **Mala:** ____

19) ¿Qué elementos considera que afectan la comunicación interna de la institución?

Inefectividad de los mensajes: ____ **Inefectividad de los canales de comunicación:** ____

Desacuerdos entre los miembros de la institución: ____ **División de grupos:** ____ **Ninguno:** ____

____ **Otros (especifique):** ____

20) ¿Considera que las redes sociales pueden ser herramientas de comunicación interna?

Si: ____ No: ____

21) ¿Considera que el grupo de WhatsApp utilizado entre el equipo de dirección y personal docente facilitan una comunicación efectiva?

Siempre: ____ **A veces:** ____ **Nunca:** ____

22) ¿Para qué cree usted que funciona la comunicación interna en la institución?

Para transmitir información: ____ **Para promover cambios de conductas:** ____ **Para promover el clima organizacional:** ____ **Para mejorar el desempeño de la institución educativa:** ____

23) ¿En el Colegio Augusto C. Sandino se lleva a cabo alguna reunión mensual para evaluación de las actividades?

Si: ____ No: ____

Muchas gracias por sus respuestas. El resultado de esta encuesta facilitará los elementos necesarios para la **estrategia de comunicación interna** en la comunidad educativa de la institución.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN – Managua
Recinto Universitario Rubén Darío (RURD)

La presente **entrevista** realizada al equipo de dirección tiene como propósito recopilar información que permitirá un análisis de la **comunicación interna** entre el personal administrativo, docentes y estudiantes del **Colegio Público Augusto C. Sandino** en la modalidad de **secundaria por encuentro de jóvenes y adultos del curso escolar 2021**.

- 1) ¿Cuál es la **misión** y **visión** del Colegio Público Augusto C. Sandino?
- 2) ¿Cuál es el **organigrama** del Colegio Público Augusto C. Sandino?
- 3) ¿Cómo valora sus **relaciones laborales** con el equipo administrativo, personal docente y estudiantes?
- 4) ¿Cuáles son las **funciones** del personal administrativo, docentes y estudiantes?
- 5) ¿Cuál es la importancia comunicacional de los murales o carteleras del colegio?
- 6) ¿Cuál es el **principal medio de comunicación** que utiliza el personal administrativo para la información de reuniones y actividades escolares?
- 7) ¿Qué **medio de comunicación** considera más efectivo para recibir información?
- 8) ¿Qué factores **afectan la comunicación** dentro de la institución?
- 9) ¿Cuál es la importancia de un **manual de comunicación** en la institución educativa?
- 10) ¿Por qué es importante **organizar, ejecutar y evaluar** las diferentes actividades del colegio?
- 11) ¿Cuál es la importancia de la **tecnología** y **las redes sociales** en el proceso de la comunicación interna del colegio?
- 12) ¿Cómo valora la información que recibe a través del **grupo de WhatsApp**?
- 13) ¿Con qué instituciones tiene **vínculos comunicacionales** el colegio?
- 14) ¿Cuáles son las principales **barreras comunicacionales** que presenta la institución comunicativa?
- 15) ¿Qué **medios de comunicación** debería implementar la institución para mejorar la comunicación interna?
- 16) ¿Qué clase de **actividades** le gustaría que realizará la institución para la integración de todos los docentes?
- 17) ¿Cuáles son las principales **fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas** del colegio?
- 18) ¿Qué aportes daría usted para **mejorar el flujo de comunicación** del colegio?
- 19) ¿Qué herramientas se pueden implementar para mejorar o mantener una **buena comunicación interna** con las autoridades del colegio?
- 20) ¿Qué debería de cambiar para obtener una **comunicación interna adecuada** entre autoridades, docentes y estudiantes?

Muchas gracias por sus respuestas. El resultado de esta encuesta facilitará los elementos necesarios para la **estrategia de comunicación interna** en la comunidad educativa de la institución.