



Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco
y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

(UNAN-León)

Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades

Carrera de Comunicación Social



**Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el
Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, en el Municipio de Telica, Julio**

– Noviembre 2012

Investigación Monográfica para optar a la

Licenciatura en Comunicación Social

Autores:

- Br. José Luis Duarte Duarte
- Bra. María José Paiz Flores
- Bra. Ana María Pérez Centeno

Tutor: Msc. Salomón Manzanares Calero

León, Nicaragua, Diciembre 2013



Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica



Tema

Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, en el Municipio de Telica, Julio – Noviembre 2012.



Problema

¿Cómo han sido la aplicación del Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, en el Municipio de Telica, durante el período comprendido entre Julio – Noviembre del año 2012?



Dedicatoria

A nuestro Padre Celestial por ser nuestro ilustrador de conocimientos y por darnos sabiduría para lograr todas nuestras metas hasta llegar a esta etapa de nuestras vidas.

A nuestros queridos Padres y Madres que con su amor, confianza y apoyo nos han llenado de perseverancia para luchar por nuestros sueños y alcanzar nuestras metas.



Agradecimiento

Al Msc. Víctor Castro, por ser parte y director de la carrera de comunicación social, por su trabajo y esfuerzo con nosotros y por seguir luchando para que cada uno de los estudiantes tenga una mejor preparación.

Al Lic. Salomón Manzanares Calero, quien fue nuestro tutor de esta investigación documental y se preocupó por ayudarnos en todas las inquietudes que tuvimos durante la investigación.

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades que nos brindaron su sabiduría durante estos cinco años.

A las diferentes organizaciones que nos brindaron información para nuestra investigación.



Índice

I. Introducción	-----	1
II. Planteamiento del Problema	-----	4
III. Marco Teórico	-----	8
IV. Diseño metodológico	-----	43
V. Resultados	-----	50
VI. Análisis de resultados	-----	56
VII. Conclusiones	-----	61
VIII. Recomendaciones	-----	62
IX. Bibliografía	-----	64
X. Anexos	-----	65



I. Introducción

La comunicación es esencial en el ser humano, no es una capacidad exclusiva de éste, sin embargo existe un elemento esencial, el lenguaje verbal y el raciocinio, nos diferencian de los animales y nos coloca en el mundo como seres superiores.

La palabra "comunicación" proviene del latín communis (común). Al comunicarse los humanos pretenden establecer algo en común con alguien o tratan de compartir alguna información, idea o actitud.

Ignacio Mota afirma que:

“La comunicación puede definirse como la transferencia de la información por medio de mensajes. Es además, la ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y de ésta a aquél a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenidos”.¹

Un mensaje es una sustancia que ha recibido cierta forma, por ejemplo, las vibraciones acústicas del mensaje oral, los impulsos eléctricos del mensaje telefónico, las formas visuales del mensaje escrito.

¹ Ignacio Mota, Diccionario de la comunicación, página 161, 1988



En consecuencia, el mensaje puede definirse como el conjunto de ideas, información, sensaciones, que el emisor transmite al receptor. Todo proceso de comunicación contiene un mensaje verbal y una serie de mensajes no verbales (gestos, modo de entonación, presencia y rasgos físicos) que lo acompañan. Para que tenga éxito, ambos mensajes tienen que ser coherentes, despertar el interés del receptor, ser interesantes y estar adaptados al canal y a las características psicológicas del receptor.

Para la realización de la investigación se aplicó encuestas a miembros del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida que estuvieran en el municipio de Telica durante el período comprendido entre Julio – Noviembre.

Con los instrumentos aplicados se obtuvieron datos valiosos de los procesos comunicacionales dirigidos y efectuados para las organizaciones, este estudio revela la percepción de una muestra significativa (de las actividades realizadas en el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida) durante el año 2012.

El canal es el medio a través del cual se transporta el mensaje. Es necesario que en el canal se produzcan las menores interferencias posibles (ruido) para asegurar el éxito de la comunicación. Es además, necesario adaptarlo a las características del receptor, al contenido del mensaje y a los objetivos del emisor.

La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos de ambos enfoques.



Del enfoque cualitativo se hizo uso de las entrevistas dirigidas y estructuradas; del enfoque cuantitativo se utilizó la encuesta o cuestionario.

Dado el enfoque mixto utilizado fue posible obtener resultados mediante gráficos y posteriormente se realizó un análisis, del cual partimos para llegar a las conclusiones.

Según Idalberto Chiavenato: “La comunicación es una actividad administrativa que cumple propósitos principales”².

Se adjunto el cuestionario que se les realizó a miembros del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Salud y Vida, así mismo se incluye el cuestionario de la entrevista que se preparó para el informante clave.

² Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, página 57, 1992



II Planteamiento del problema

1.1. Justificación

La investigación “Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, en el Municipio de Telica, Julio - Noviembre 2012”, servirá a las organizaciones objeto de estudios como pauta para que se genere un sistema de comunicación organizacional a lo interno y diseñar la publicidad y propaganda dirigida a grupos objetivos transmitidos por los mismos miembros o afiliados a través de los medios de comunicación social o los medios tradicionales o tecnológicos disponibles para el desarrollo comunitario.

Las recomendaciones servirán para solucionar las deficiencias que puedan existir en la organización del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.

Para profundizar el estudio es preciso consultar una serie de conceptos que definen la comunicación desde diferentes fuentes.

Se demostrara el grado de comunicación que existe en el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, cuando sus miembros desarrollan una estrategia de comunicación interna.



Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco
y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica



También es necesaria para mostrar inquietudes en torno a la necesidad de comunicación en ambos grupos organizacional la cual es información efectiva a través de la estrategia comunicacional, mayor participación de los miembros y de la población a quienes se dirigen en las actividades propias.



1.2. Objetivos

Objetivo general:

Diagnosticar los Sistemas de Comunicación Organizacional que utiliza el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.

Objetivos Específicos:

- Conocer el Sistema de Comunicación Organizacional dentro del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.
- Identificar las formas de Comunicación Organizacional que utiliza el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.
- Analizar la eficiencia de los Sistemas de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.



2.3 Preguntas de investigación

1. ¿Qué estrategias comunicacional utilizan a la hora de comunicar una actividad a miembros de la organización del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida del Municipio de Telica?
2. ¿Cuáles son las principales causas para que no se lleve acabo una buena comunicación con cada miembro de las organizaciones del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida?
3. ¿Qué acciones realizan para dar a conocer las actividades desarrolladas a lo interno de la organización del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida del Municipio de Telica?
4. ¿Cuál ha sido la apreciación de los miembros de las organizaciones Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, respecto a las actividades realizadas en el año 2012?



III. Marco Teórico

3.1 Antecedente:

A finales del año 2012 la bancada sandinista introdujo una moción en la Asamblea Nacional, con un nuevo capítulo para crear los Gabinetes de la Familia, Comunidad y Vida.

Los 60 votos a favor, todos de la bancada del Frente Sandinista de Liberación Nacional (FSLN), hicieron posible la creación de los Gabinetes de la Familia, Comunidad y Vida. Pese al desacuerdo de las demás bancadas, las cuales sumaron un total 26 votos en contra, 24 fueron de la BDN y dos del PLC, Dos diputados de la BDN estuvieron ausentes.

Anteriormente era conocido como Consejos del Poder Ciudadano los cuales nacieron en el año 2007 cuando la primera dama de Nicaragua, Rosario Murillo anunció la creación de estos organismos. Remontándonos en el tiempo todo empezó cuando se generalizó la resistencia contra la dictadura somocista y se comenzó a preparar la Insurrección Popular, una de las formas organizativas que se adoptó fue la organización del pueblo en los Comités de Defensa Civil (CDC). De 1978 al 79 se organizaban por cuadra, por sector, por barrio y su función era prepararse, estar listos para una guerra: recoger agua, definir un lugar donde se atendería a los heridos, se organizaban pequeñas clínicas de primeros auxilios con la dotación correspondiente de medicamentos y materiales, como gasas, algodón, alcohol.



Era fundamental capacitar en primeros auxilios a la población y se definía un responsable de abastecimiento, un responsable de salud (preferiblemente médico), se hacían listas de las bodegas y ventas donde se concentraba la comida. Estos Comités de Defensa Civil funcionaron en las ciudades que se insurreccionaron en 1978 y en la ofensiva final. Cuando un pueblo era liberado los Comités de Defensa Civil (CDC) fueron claves para la organización del abastecimiento en las ciudades, para hacer funcionar adecuadamente los servicios básicos y para organizar las primeras alcaldías.

Después del triunfo de la Revolución el 19 de julio de 1979, estos movimientos se convirtieron en Comités de Defensa Sandinista (CDS).

Originalmente sus funciones eran eminentemente comunitarias luego, cuando recrudeció la guerra, se les asignaron funciones de vigilancia y a través de ellos operaba un sistema de recolección de información sobre los ciudadanos, vinculado a la Dirección General de Seguridad del Estado.

De esta manera se crean las primeras formas de organización social, la cual se ha venido modificando a medida que pasa el tiempo hasta convertirse en lo que hoy en día conocemos como Gabinetes de la Familia, Comunidad y Vida.

En las consultas realizadas en la oficina del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida de Telica, Municipio del Departamento de León, no existen documentos sobre Sistemas de Comunicación Organizacional,



debido a que reciben orientaciones por parte del Gabinete de la Familia, Salud y Vida, a nivel nacional, pero nunca sea realizado un estudio afondo sobre el tema.

El Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, responden a dar soluciones concretas a problemas de la sociedad, pero en correspondencia con entidades gubernamentales y el Movimiento Guardabarranco trabaja en relación a temas ambientales que afecten directamente al municipio.

Después de realizar esta revisión dentro de las oficinas de Ambas Organizaciones, se visitó la universidad que ofrece carrera relacionadas a la Comunicación Social a nivel nacional (Universidad De Managua UdeM), sede regional Occidente, León). Sin embargo, hasta la fecha no se han realizados estudios vinculados con este tema, pero sí poseen libros que sirven de apoyo para la investigación. Es de mencionar que en esta universidad no hay investigación monográfica como requisito para culminar estudios universitarios, sino módulos.

En la revisión y recopilación de información que ofrecieron El Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida obtuvimos.

- El ensayo titulado Comunicación Organizacional, este proveniente del Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida a nivel nacional.
- Cartilla en línea ambiental relacionada a la comunicación interpersonal, brindada por la primera dama de la república de Nicaragua, Rosario Murillo Zambrana.



- Folletos de la Comunicación y Organización, las cuales fueron recopilados por los miembros del Movimiento Guardabarranco para su desarrollo grupal.

Las Organizaciones del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, son estructuras dirigidas por el gobierno de la república en la cual se sigue un orden jerárquico donde las bases principales se encuentran en Managua, capital de Nicaragua y son las encargadas de brindarle las orientaciones a las subsedes de los departamentos y municipios.

Como resultado de la revisión bibliográfica afirmamos que el estudio, es necesario para el desarrollo de las organizaciones desde la comunicación social dirigidas a sectores metas, pues no se ha hecho ningún estudio específico sobre este tema, que permita valorar las actividades internas para lograr que líderes, directivos y entidades gubernamentales se dispongan a continuar con la aplicación de recomendaciones derivadas de la investigación.

3.2 Postulados teóricos

3.2.1 Comunicación

El concepto que establece el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), expone que:

“el término comunicación es un vocablo cuya raíz proviene del latín comunicare y tiene las siguientes acepciones: Acción y efecto de comunicar o comunicarse, Trato, correspondencia entre dos o más personas, Transmisión de señales



mediante un código común en el emisor y al receptor. Correos, telégrafos, teléfonos, etcétera.³

Mientras tanto para Douglas Canfield considera que, “La comunicación es el proceso de transmitir significados entre individuos”.⁴

Según Berelson y Striner “Comunicación consiste en la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades mediante el empleo de signos y palabras”.⁵ En este concepto encontramos otros aspectos de la comunicación. Esta definición considera más que la transferencia de información, la presencia de ideas con fines determinados, emociones y habilidades que las personas emplean mediante la comunicación con sentidos fijados para alcanzar los objetivos de comunicación establecidos.

“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. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala”⁶.

“La comunicación es un proceso de interacción social a través de signos y sistemas de signos que surgen como producto de la actividad humana. Los hombres en el

³ Diccionario de la real academia española, 2001

⁴ John Douglas Canfield 1984

⁵ Berelson y Striner, Psicología social, 1952

⁶ B.F. Lomonosov y otros: El problema de la comunicación en Psicología, 1989



proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones”.⁷

Éstos y otros teóricos han escrito y estudiado la comunicación desde diferentes perspectivas, lo que provoca una discusión respecto a las teorías comunicacionales y en ciertos casos es posible encontrar discrepancias de una teoría a otra.

“La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto”.⁸

Estudiosos coinciden en que la comunicación es el elemento la que permite entablar las mejores relaciones humanas entre los individuos. El lado negativo es que una mala expresión o la ausencia de la misma, por el uso signos inadecuados es la que puede acabar con una amistad, un negocio, una familia, una sociedad, incluso con grandes imperios.

El ser humano ha sido el autor principal cuando de comunicación y ha logrado desarrollar y evolucionar este proceso. Desde la época primitiva se valía de herramientas rudimentarias por la necesidad de sobrevivir, de transmitir un mensaje y de generar una respuesta en otros individuos. Con el pasar del tiempo y gracias a

⁷ Fernando González Rey, Personalidad y Educación, 1999

⁸ E. Pichón. Riviere, El Proceso Grupal de Psicoanálisis a la Psicología Social. 1971



la habilidad mental, mejoró su capacidad y los medios comunicativos para elevar su calidad de vida de acuerdo a las exigencias de su entorno.

La transferencia de significados es la forma de definir entre las personas cuales son los objetivos y fines colectivos, es la comunicación la que facilita las relaciones dentro de la organización y permite crear estructuras de jerarquía.

El entender el verdadero significado de los signos que se transmiten de individuo a individuo es lo que verdaderamente facilita o genera la comunicación. Las definiciones que brinda el Diccionario de la Real Academia Española se relaciona cercanamente con la definición de *Canfield* ya que ambos consideran la comunicación como la transferencia de información a través de signos con significados entre varios individuos.

De los conceptos indicados definimos que la comunicación es la característica que mejor resalta al ser humano como pensante, con la capacidad de emplear la comunicación como el medio más idóneo para lograr un desarrollo en un contexto de constantes transformaciones sociales, económicas, políticas, culturales y de tecnologías de la comunicación.

3.2.2 Tipos de comunicación en base al desarrollo comunicacional

La comunicación es la capacidad que tiene el ser vivo de transmitir a los demás, las informaciones, sentimientos y vivencias que busca una respuesta o reacción, esto le permite ser considerada una cuestión de conducta por ser imprescindible, la convierte en la base de lo social y el eslabón principal del desarrollo.



Partiendo de esta idea, es posible considerar la comunicación como una acción generalizada que puede ser clasificada en diferentes tipos de acuerdo a las circunstancias, objetivos y alcance que ésta tenga.

De acuerdo con Teófilo Forero en su libro Medios de comunicación y seguridad democrática, existen dos tipos de comunicación:

a) La Comunicación Intrapersonal: es un proceso de reflexión y no sale del ámbito privado porque no sale de la propia persona (diálogo con el mismo).

b) La Comunicación Interpersonal: la comunicación entre dos individuos. Se utilizan los cinco sentidos. Casi siempre se produce un Feed-Back inmediato.

Por su parte, Juan Belmonte asevera:

“La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próxima. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación”⁹

Esta comunicación produce mensajes que son de forma recíproca entre los individuos, con objetivos y fines específicos, que han sido elaborados de forma ordenada y coherente, interpersonal por que se produce cara a cara de los involucrados en la conversación y se realizan intercambios de ideas y sentimientos.

⁹ Juan Belmonte, Comunicación Humana, blog del centro universitario español, 2006



Además de depender de los signos que ocurre en el proceso de aprendizaje en el desarrollo personal como individuo.

La comunicación interpersonal es la base fundamental, piedra angular de la comunicación organizacional.

c.- La Comunicación Colectiva: Define Juan Belmonte que ésta se produce entre una persona y un grupo o entre dos grupos. Mantiene características de la comunicación interpersonal: boca - oreja. Tiene implicaciones psicológicas y sociológicas. Separación individual/colectivo, personal social, diferencias en función de tus relaciones con la colectividad.

d.- Comunicación de Masas: es la más habitual. Tiende a la individualización. Es heterogénea y anónima. Incide en la rapidez de la comunicación, pero el grado de recuerdo de la comunicación es muy poco.

e.- Comunicación Organizacional.

Gerald (1998) señala que “La Comunicación Organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado o influye al medio ambiente, implica mensaje, su propósito, su dirección y el medio empleado”

Este tipo de comunicación se da en empresas e instituciones con fines específicos, sistema de comunicación que se requiere sean complejos para mejor la eficacia del trabajo. Se centra en el mensaje que parte de la información, que se origina en el medio de ésta, permite fijar la estructura, conducta y dinámica a desarrollar por la



organización, comparemos este tipo de comunicación como la más ideal para los desarrollos personales y grupales.

Redding y Sanborn. (1964) exponen:

“La Comunicación Organizacional como el hecho de enviar y recibir información dentro del marco de una compleja organización su percepción del campo incluye a las comunicaciones internas, las relaciones humanas, las relaciones gerencia sindicatos, las comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales, las habilidades de comunicación y los programas de evaluación de las comunicaciones”¹⁰

Comunicación Organizacional no es sólo el hecho de enviar o recibir mensajes, es estar dentro de una organización, ser parte de una cultura y regirse por normas establecidas, como la definen Redding y Sanborn esta comunicación organizacional es amplia, de alguna forma u otra están involucrado lo interno y externo de la organización, se evalúa la comunicación como la base de las relaciones entre las personas y el eslabón de los desarrollos económicos, culturales e industriales.

En la comunicación organizacional el medir la comunicación, es la base de la eficacia en los roles a desempeñar. La buena comunicación permite cumplir actividades, monitorear el cumplimiento de estrategias y tener un mejor proceso de tomas de decisiones que puede contribuir a una mejora continua.

¹⁰ Redding y Sanborn. Comunicación organizacional. México: Logos consorcio editores, 1964.



3.2.3 Comunicación asertiva

Aprender a desarrollar una comunicación asertiva es imprescindible para no quedar con vacíos mentales al momento de establecer la conversación interpersonal. La asertividad no es otra cosa que el hacernos valer y respetar, decir lo que pensamos y opinamos sin temor a represalias, eso sí, haciéndolo siempre con elegancia y desde una posición de respeto máximo.

La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y contundente. La comunicación asertiva se basa en ser claro, contundente y directo haciendo entender al máximo el mensaje con lo cual aumenta las expectativas de que éste sea entendido y aceptado.

Las personas que hacen gala de una comunicación asertiva transmiten sin “titubeos” correctamente lo que quieren y mientras otras pasarían indiferentes, se hacen valer y exigen lo que creen que es correcto para ellas. Ejemplo de ello es una persona que pide el pago de sus salarios atrasados, ésta lo dice directamente y con respeto.

El éxito o no de que esta comunicación asertiva sea efectiva depende del papel que desempeñan en las empresas e instituciones, donde se toma en cuenta el valor del trato humano.



La asertividad como la comunicación asertiva se basa en el respeto y la elegancia. Si llegás a decir: “o me pagás el sueldo o me voy” no es asertividad ni elegancia ni respeto es “chantaje directo” y eso no es asertividad.

Sonia Gonzales dice

“Vale más saber poco pero decirlo bien, que saber mucho y no tener manera de comunicar”.¹¹

3.2.4 Comunicación Social

Comunicación Social es el estudio de la sociedad y el comportamiento que genera información, favorece la convivencia y mejora los estilos de vida. Los impactos sociales, los trabajos comunitarios, utilizan los medios de comunicación masiva con fines altruistas o de distribución de información son los medios masivos los que dan forma de ser a la comunicación social.

La Comunicación Social adquirió mayor auge en la década de los 80, con la expansión de los medios de comunicación social en América Latina, así los considera Getino, 1990, citado por Barbero (1995) donde señala:

“En la década de los 80, una de las pocas industrias que creó en América Latina, la única donde se realizaron grandes inversiones fue la de la comunicación. El número de estaciones de televisión pasó de 400 a cerca de 1500, Brasil y México adquirieron satélites propios, las empresas de información radial y televisión

¹¹ Sonia Gonzales, Habilidades de Comunicación Hablada, 2011



abrieron enlaces mundiales vía satélite, hasta en los países más pobres de la región”¹²

Podemos decir que la Comunicación Social es el campo de estudios que indaga el proceso informativo y la expresión, brindando información masiva, rápida y sencilla; además estudia las relaciones entre los cambios sociales y los cambios comunicativos teniendo como asiento fundamental los medios de comunicación de masas.

3.2.5 Procesos de comunicación

El desarrollo de la comunicación permite el buen funcionamiento de las sociedades, ya que podemos comprender la comunicación como el transmitir información de una entidad a otra y sobre todo como una herramienta capaz de orientar la atención pública hacia temas fundamentales y de diversos intereses ya sean colectivos o individuales.

Además es posible entenderla como la comprensión de símbolos orales y no orales, un fenómeno que es inherente a las relaciones grupales de los seres vivos y por medio del cual se obtiene información.

El proceso de comunicación está estructurado por el emisor, el mensaje, el código, el canal y el receptor

3.2.6 Organización

¹² Jesús Martín Barbero. La Comunicación plural paradojas y desafíos, 1995.



Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos o gestión de los talentos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las Organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

Cristian Mendoza, dirigente del Movimiento Guardabarranco. “Grupo social compuesto por personas, que forman un determinado sistema de relaciones que producen bienes o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito”¹³

Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común, donde se cumplen metas y objetivos para el desarrollo de la organización a nivel interna.

Para que las organizaciones del Movimiento Guardabarranco y Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, realicen una actividad eficaz, tiene que disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros), para lograr el propósito.

Existen varias escuelas filosóficas que han estudiado la organización como sistema social y como estructura de acción, tales como el estructuralismo y el empirismo.

¹³ Cristian Mendoza, entrevista al dirigente del Movimiento Guardabarranco, Telica, León, Nicaragua, Agosto 2012.



Para desarrollar una teoría de la organización es preciso primero establecer sus leyes o al menos principios teóricos para así continuar elaborando una teoría sobre ellos.

Un camino sería clasificar y mostrar las diferentes formas de organizaciones que han sido más estudiadas, para obtener mayor comunicación entre los miembros o elementos que componen la organización.

3.2.7 Ambientes Organizacionales

Están moldeados por los componentes de su ambiente, no se pueden ni deben ignorar; además, deben de reconocer y responder de forma rentable ante las necesidades y tendencias que demande.

Según Philip Kotler existes dos tipos de ambientes organizacionales:

- **Ambiente Externo.** Son instituciones o fuerzas fuera de la organización, relevantes para sus operaciones, afectando su rendimiento. Toman Insumos (materias primas, dinero, mano de obra y energía), los transforman, después los regresan en forma de Productos o Servicios para la sociedad a la que atienden.
- **Elementos de Acción Indirecta (Macro entorno).** Afectan al clima en el que se desarrolla la actividad organizacional. No tienen una influencia directa pero sí potencial para convertirse en elementos de acción directa.



- Elementos de Acción Directa (Micro entorno), (Grupos de Interés Externo). Ejercen influencia directa en las actividades de la organización. Son afectados, directa o indirectamente, por la forma en que la organización busca lograr sus objetivos.

- **Ambiente Interno**, llamado Clima Organizacional. Grupos o Elementos de Interés Interno, que ejercen influencia directa en las actividades de la organización y caen dentro del ámbito y responsabilidad de un director y/o sus gerentes. Además esto hace más amena la influencia del orden y organización.¹⁴

3.2.8 Otros conceptos de organización

Una vez conocido el concepto de Sistema, podemos remitirnos a definir a la organización como tal, la cual se puede conceptualizar como "un sistema diseñado para lograr metas y objetivos predeterminados por medio de la gente y otros recursos que emplean"¹⁵ (Kendall & Kendall). Referencia

Las Organizaciones son sistemas grandes compuestos de subsistemas interrelacionados, en donde las culturas y subculturas organizacionales influyen la manera en que se interrelaciona la gente en los diferentes subsistemas. El significado de la conceptualización de organizaciones como sistemas complejos estriba en que los principios de sistemas permiten adentrarse en la manera en la que trabajan las organizaciones. Es por tanto, de primordial importancia considerar

¹⁴ Philip Kloter, Fundamentos de Mercadotecnia sexta edición, 2003

¹⁵ Kendall & Kendall, Análisis y Diseño de Sistemas de Información Sexta Edición, 2006



a la organización como un todo para definir de manera adecuada los requerimientos de información para su correcto funcionamiento.

3.2.9. Organización Formal e Informal

El término organización implica una estructura intencional y formalizada de papeles; es decir, las personas que trabajan juntas deben desempeñar ciertos papeles diseñados racionalmente para asegurar que se realicen las actividades requeridas y que estas se adecuen entre sí de modo que se pueda trabajar grupalmente en forma ininterrumpida, con eficiencia.

a) Organización Formal

La organización formal se considera como la estructura intencional de papeles en una empresa formalmente organizada. Esta organización descrita como formal no implica una inflexibilidad inherente, por el contrario debe ser flexible para aprovechar los talentos creativos y reconocer las preferencias y capacidades individuales.

b). Organización Informal

Según Chester Barnard, autor estadounidense del clásico libro sobre administración (The Functions of the Executive), considera como organización informal cualquier actividad personal conjunta sin un propósito colectivo consciente, aunque contribuya a resultados colectivos. Más recientemente Keith Davis de la Arizona State University describe a la organización informal como "una red de



relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que se producen espontáneamente a medida que las personas se asocian entre sí. Así, las organizaciones informales (relaciones que no aparecen en un organigrama) podrían incluir el grupo del taller, el grupo del sexto piso, los concurrentes "asiduos" al café matutino, entre otros.

3.2.10.- Comunicación Organizacional

La comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada *Comunicación Organizacional*. Esta comunicación se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar una organización sin comunicación. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio, (Fernández, 1999).

Según Gary Kreps (1995), la comunicación organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella". Para autores como Carlos Ramón Padilla la comunicación organizacional es "la esencia, el corazón mismo, el alma y la fuerza dominante dentro de una organización".

Para Carlos Fernández Collado, la Comunicación Organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o



entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación.

La importancia de la comunicación organizacional radica en que ésta se encuentra presente en toda actividad empresarial y por ser además el proceso que involucra permanentemente a todos los empleados. Para los dirigentes sindicales, gremiales, juveniles, religiosas, es fundamental una comunicación eficaz porque las funciones de planificación, organización y control sólo cobran cuerpo mediante la comunicación organizacional.

La comunicación organizacional es esencial para la integración de las funciones administrativas. Por ejemplo, los objetivos establecidos en la planeación se comunican para que se pueda desarrollar la estructura organizacional apropiada. La comunicación organizacional es también esencial en la selección, evaluación y capacitación de los gerentes para que desempeñen sus funciones en esta estructura. De igual modo, el liderazgo eficaz y la creación de un ambiente conducente a la motivación dependen de esta comunicación. Más aún, mediante la comunicación organizacional se puede determinar si los acontecimientos y el desempeño se ajustan a los planes.



La comunicación organizacional según Blanca Torrijos, puede dividirse en:

La Comunicación Interna “es cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales¹⁶”.

Este tipo de comunicación es básica para que el personal mantenga relaciones humanas, las cuales, interiorizan con las personas que de una u otra manera se relacionan con la institución y organización a la que pertenecen.

Para completar el ciclo comunicacional de acuerdo a una estrategia eficiente de comunicación, el encargado de transmitir los mensajes valoran las direcciones y posibles públicos metas, sean éstos Medios de Comunicación Social, instituciones u organizaciones que mantengan relaciones con interés comunes.

Por ello Fernández Collado reafirma que:

“La Comunicación Externa es cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de

¹⁶ Blanca Torrijos, pasante de la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva; Apoyado en la bibliografía: Fernández, Collado Carlos, La Comunicación en las Organizaciones, México, Editorial Trillas, Pág. 27. Octubre de 1997.



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 y servicios”.¹⁷

3.2.11. Flujo de comunicación en las organizaciones

Es importante conocer el marco en el que se produce la comunicación en una organización. El diseño de toda organización debe permitir la comunicación en las siguientes direcciones (Katz y Kahn, 1990).

Comunicación Descendente

Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos. Estas comunicaciones que van del superior al subordinado son básicamente de cinco tipos: instrucciones de trabajo, explicación razonada del trabajo, información sobre procedimientos y prácticas organizacionales, retroalimentación al subordinado respecto a la ejecución, información de carácter ideológico para iniciar la noción de una misión por cumplir.

¹⁷ Fernandez, C., La Comunicación en las Organizaciones, 1999.



3.2.12. Comunicación en la Organización

Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión, todo proceso organizacional se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación y es determinante en la dirección y el futuro de la organización.

Esta puede fluir vertical u horizontalmente. La dimensión vertical puede ser dividida, además, en dirección ascendente o descendente.

La Comunicación Ascendente se define la forma apuesta a la anterior, es decir, de los empleados o subordinados hacia la gerencia. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la organización.

Un líder sabe que ambas direcciones son importantes e imprescindibles para lograr las metas propuestas con el mínimo de problemas, pero lamentablemente no todas las organizaciones tienen conciencia de ello, por lo que en muchas ocasiones las ideas, pensamientos y propuestas de los empleados pasan desapercibidas ya que consideran que esto no influirá en el rendimiento laboral.

Mientras tanto la Comunicación Descendente es la que fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es el utilizado por los líderes de grupos y



gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.

El presidente o gerente debe comprometerse en la filosofía y el comportamiento, con la noción de que comunicarse con los empleados es esencial para el logro de las metas de la organización o institución.

Para ello Henry Jesús Mendoza Pacheco, recomienda:

“Asociar las acciones con las palabras, Comprometerse con la comunicación de dos vías (descendente y ascendente, Énfasis en la comunicación cara a cara, Mantener a los miembros de la organización informados de los cambios y decisiones dentro de la organización, Dar confianza y valor a los empleados para comunicar malas noticias, Diseñar un programa de comunicación para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita y Luchar porque la información fluya continuamente”.

3.2.13. Modelo de comunicación organizacional

Si comunicar proviene del latín *comunicare*, que significa “poner en común”, la comunicación es el proceso mental en el que interactúan un emisor y un receptor para intercambiar las ideas, conocimientos, experiencias y sentimientos que se transmiten a través de un código, un mensaje y un canal adecuado.

La comunicación humana no tiene un carácter exclusivamente lingüístico Hay varios sistemas de comunicación no verbal: Lenguaje prosémica (relación de



espacio físico y acción humana, proximidad corporal de interlocutores, códigos táctiles, visuales u olfativos y tono de voz). Lenguaje cinésica (uso y movimiento del cuerpo en la comunicación) Lenguaje gestual (de la cara o de las manos). Presentación personal (vestido, peinado y adornos).

Estudios realizados estiman que, en una conversación entre dos interlocutores, sólo el 30% del mensaje se realiza en palabras, mientras que el 70% restante es comunicación no verbal. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional.

3.2.14. Proceso de comunicación y sus elementos

La comunicación se manifiesta por etapas sucesivas y no simultáneas o sincrónicas, motivo por el cual, una vez definida, resulta procedente describirla en sus fases o elementos constitutivos como un proceso, esto es, como fenómeno que se descompone en etapas más o menos regulares y secuenciales, teniendo en cuenta la dinámica de movimiento que relaciona los elementos entre sí en todo proceso comunicacional.

En la antigüedad personalidades como Aristóteles afirmaban la presencia de tres elementos fundamentales en la comunicación, como lo son: orador, discurso y auditorio. Hoy día se habla de: emisor, mensaje y receptor, según Berlo, 1979).

Medio de comunicación: El medio envía el mensaje del comunicador al receptor.

En una organización los medios de comunicación pudieran ser: por medio de entrevistas personales, por teléfono, por medio de reuniones de grupo, por fax,



memos, carteleras, tele-conferencias, entre otros. Vale destacar que los mensajes pueden representarse también de forma no oral, por medio de posturas corporales, expresiones del rostro y movimientos de manos y ojos. Cuando la comunicación de un emisor es contradictoria (el mensaje no oral contradice al oral), el receptor suele dar más importancia al contenido no oral de la comunicación que recibe. Este tipo de comportamiento no oral guarda relación con la capacidad de persuasión del emisor hacia su receptor.

Decodificación: Es necesario para que se complete el proceso de comunicación y para que el receptor interprete el mensaje. Los receptores interpretan (decodifican) el mensaje sobre la base de sus anteriores experiencias y marcos de referencia.

Retroinformación: Es la respuesta del mensaje por parte del receptor y que le permite al comunicador establecer si se ha recibido su mensaje y si ha dado lugar a la respuesta buscada. La retroinformación puede indicar la existencia de fallos en la comunicación.

Ruido: Se puede definir como cualquier factor que distorsiona la intención que perseguía el mensaje y puede producirse en todos los elementos de la comunicación.

Vale destacar que todos estos elementos son fundamentales para que se produzca la comunicación y no deben ser considerados como independientes.



3.2.15 La comunicación como proceso

El interés por la comunicación ha dado como consecuencia diversidades de modelos del proceso con diferencias en cuanto a descripciones y elementos. Ninguno de ellos puede calificarse de exacto; sino que algunos serán de mayor utilidad o corresponderán más que otros en determinado momento. Existen dos vertientes o tendencias en cuanto a modelos de comunicación, por un lado los que se centran en el proceso propiamente dicho y en la semiótica por el otro (Fiske, 1982).

La primera vertiente es la comunicación como proceso y se centra en el proceso comunicacional desde un ángulo bastante científico y exacto; aquí el concepto central es la "transmisión de mensajes a través de un proceso eficiente" (Berlo, 1979), donde tiene gran relevancia el rol de codificadores y decodificadores que cumplen los emisores y receptores respectivamente.

Esta tendencia que parte de la ciencia de los signos y los significados; la Semiótica, asume que la comunicación es la "producción e intercambio de mensajes que interactúan con las personas para producir sentido" (Fiske, 1982). Desde esta óptica se toma en cuenta el impacto cultural que puede tener un texto en el individuo que actúa como receptor, puesto que se hace énfasis no en las etapas del proceso sino en conceptos como signo y/o significación. ¿Quién? ¿Qué dice?



¿Porqué canal? ¿A quién? ¿Con qué efecto? Variables de análisis del proceso de comunicación según Lasswel.¹⁸

En 1949 Shannon y Weaver introducen el concepto de interferencia y la definen como cualquier cosa añadida a la señal entre su transmisión y su recepción. Dicha interferencia la hacen constar en el Modelo de Proceso Comunicacional de Shannon y Weaver: ¹⁹

3.2.16 El Liderazgo en la Organización

El líder no lo es por su capacidad o habilidad en sí mismas, sino porque estas características son percibidas por el grupo como las necesarias para lograr el objetivo. Por lo tanto, el líder tiene que ser analizado en términos de o función dentro del grupo.

El líder se diferencia de los demás miembros de un grupo o de la sociedad por ejercer mayor influencia en las actividades y en la organización de estas. Por ello, para organizarse y actuar como una unidad, los miembros de un grupo eligen a un líder. Este individuo es un instrumento del grupo para lograr sus objetivos y, sus habilidades personales son valoradas en la medida que le son útiles al grupo.

El líder adquiere status al lograr que el grupo o la comunidad logren sus metas. Su apoyo resulta de que consigue para los miembros de su grupo, comunidad o

18 Shannon y Weaver: Introducción al estudio de la comunicación, 1982

19 Shannon y Weaver/ Fiske J. Introducción al estudio de la comunicación, 1982



sociedad más que ninguna otra persona. El líder tiene que distribuir el poder y la responsabilidad entre los miembros de su grupo.

La finalidad última de un líder es realizar la misión con la ayuda de su grupo, y para hacerlo tienen tres objetivos principales:

Lograr el compromiso y cooperación de su equipo, poner al grupo en acción para alcanzar los objetivos acordados, hacer el mejor uso de las destrezas, las energías y los talentos del equipo.

3.2.17 Liderazgo participativo

Tener voz en las decisiones que nos afectan, que se tomen en cuenta nuestras decisiones y se valoren nuestras experiencias Participar es Que existan estímulos para que todos aporten ideas Ser capaz de comprometerse.

Un líder participativo comparte con los miembros del grupo la toma decisiones Utiliza la consulta de ideas y respeta las capacidades de los demás Escucha y analiza seriamente las ideas del grupo Tiene iniciativa innovación. Visión de futuro y creatividad. Vocación de servicio, trabajo en equipo, orden y disciplina, delega responsabilidades. Señala directrices específicas a los miembros del grupo.

El líder participativo fomenta en el grupo: La reflexividad y responsabilidad Confianza y respeto Promueve las capacidades que tienen los integrantes. La motivación para que los miembros tenga voz y voto en las decisiones. El



compromiso y el trabajo en equipo. La realidad acerca de lo que pueden o no hacer.

Una mayor cooperación y responsabilidad, formación de nuevos dirigentes, conocer las inquietudes y problemas, sentido de pertenencia, la participación activa facilita.

Ventajas del liderazgo participativo: Los miembros se sentirán motivado, Cuanto mayor es la participación mayor es el compromiso, Si los miembros no participan en la toma de decisiones, cuando implementen acciones no las comprenderán en sus fundamentos, Motivar para que los miembros del grupo tenga voz y voto en las decisiones del grupo, Se respeta la capacidad de cada miembro, Se crea la iniciativa, capacidad de innovación, visión del futuro, se promueve la capacitación de los demás miembros.

Desventajas del liderazgo participativo. Las reuniones se hacen interminables A veces se evitan las tomas de decisiones. Se pueden empeorar o crear conflictos internos. Un resultado visible es la fijación de fechas de nuevas reuniones. Tanta discusión de un tema confunde a los integrantes. Tanta discusión sobre un tema hace perder el interés de los integrantes.²⁰

3.2.18. Comunicación Organizacional en el Municipio de Telica

Telica es un municipio, del departamento de León, y que se ubica a 8 kilómetros al norte de la ciudad cabecera departamental. En esta localidad hay instituciones del gobierno, Organizaciones No Gubernamentales, Empresa privada, sin embargo, en

²⁰ Richard Daift, La experiencia del liderazgo, 2006



materia de comunicación es muy poca las empresas que generan trabajo y por ende divisas.

La alcaldía de este municipio no cuenta con una oficina de divulgación y recursos humanos, existes proyectos que benefician a la población pero ninguno que promueva la comunicación organizacional.

Radio Telica Stereo, 94.9 FM es el medio de comunicación único del municipio, no tiene comunicador social profesional, su programación es variada, con perfil político del izquierda. La Juventud Sandinista hace uso de espacios para dar a conocer parte de su trabajo político y cultural.

Las empresas que aquí se ubican, no tienen definido su perfil comunicacional, por ello carecen de estrategias en esta especialidad. Su publicidad dirigida a público no está bien orientada. Lo mismo ocurre en organizaciones que carecen de misión y visión de carácter local.

El Movimiento Guardabarranco no cuenta con oficina propia, sino que se encuentra en las instalaciones del Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, esto ocasiona una deficiencia en la comunicación.



3.3 - Marco Conceptual

Comunicación verbal: es el proceso de intercambio de ideas o de información que tiene como soporte el lenguaje. Puede ser escrita u oral.

Comunicación no verbal: es el proceso de intercambio de información o idea basada en diferentes reacciones corporales. Puede ser visual, auditiva o táctil.

Comunicación Social: Campo de estudio sociológico que explora especialmente aquello relacionado con la información, como ésta es percibida, transmitida y entendida y su impacto social.

Paradigma: m. ejemplo que sirve de norma. En la filosofía platónica, el mundo de las ideas, prototipo del mundo sensible en que vivimos. LING. Conjunto de formas que sirven de modelo en los diferentes tipos de flexión.

Relaciones Públicas: Las relaciones públicas consisten en un arte aplicado a una ciencia social, para que de este modo, el interés público de la sociedad donde ejercemos nuestra actividad y el privado empresarial (el que nos encarga el cliente) sean de su principal consideración beneficiándose ambas partes.

Tómbola: Consiste en enumerar todos los elementos de uno al número n . Hacer fichas o papeles, uno por cada elemento, revolverlos en una caja e ir sacándolos n números de fichas, según el tamaño de la muestra. Los números elegidos al azar conformaran la muestra.



Triangulación de instrumentos: procedimiento de control implementado para garantizar la confiabilidad en los resultados de cualquier investigación. Hay métodos de investigación como la investigación de síntesis y los estudios de diseño que incorporan en sus procedimientos no sólo la forma de hacer sino también maneras de garantizar la calidad de los análisis y de los resultados.



3.4 Hipótesis

Si el Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica, no cumplen con los lineamientos establecidos en la estrategia comunicacional, no hay eficiencia en la transmisión de los mensajes entre los miembros de estos grupos.

Variable independiente:

Si el Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica, no cumplen con los lineamientos establecidos en la estrategia comunicacional.

Variable dependiente:

No hay eficiencia en la transmisión de los mensajes entre los miembros de estos grupos.



3.5 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice
Si el Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, en el Municipio de Telica, no cumplen con los lineamientos establecidos en la estrategia comunicacional, no cumplen con los parámetros establecidos	Formas de comunicación utilizadas para informar a los miembros de las organizaciones	Gabinete de la Familia, Comunidad y vida Movimiento Guardabarranco	Acceso a la información de las organizaciones.	Conocimiento de las organizaciones Si_ no_
No hay eficiencia en la transmisión de los mensajes entre los miembros de estos	Es una agrupación acabada ordenada de elementos concentrados en un	Público interno	Realización de entrevistas a los miembros y aplicación de	Colaboración Si_ No_ buena_ mala_



Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica



grupos.	repertorio que constituyen una secuencia de signos reunidos según ciertas leyes.		encuesta. Radio, perifoneo y visita casa a casa. Circular memorando, cartas.	regular_excelente — Eficiencia de los medios. Si_No_ Semanal_ Quincenal_Diario_
---------	--	--	--	---



IV. Diseño Metodológico

4.1 Paradigma de la Investigación

En esta investigación se utilizó el enfoque mixto, para comprobar la efectividad de la hipótesis

El enfoque cualitativo se realizó a través de las entrevistas a profundidad con informantes claves, miembros de las organizaciones y la observación.

El enfoque cuantitativo se utilizó en la recolección, análisis y procesamiento de datos estadísticos para contestar preguntas de investigación y obtener posible respuesta a la hipótesis planteada y se aplicó en las encuestas realizadas a los miembros de las Organizaciones del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.

4.2 Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo transversal y descriptivo - analítico, primero porque se estudiaron las variables simultáneamente en el año, 2012, en este período, Julio – Noviembre, se estudió el porqué, cómo, así como la ausencia de un “algo”. Se analizó los sistemas comunicacionales de las organizaciones, lo que permitió analizar los procesos de comunicación Organizacional en el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.



4.3 Área de Estudio

Nuestra investigación se realizó en las oficinas del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica.

4.4 Universo y Muestra

Universo

La población total del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida es de 110 miembros.

Muestra

Con la población delimitada, son 28 miembros de ambas organizaciones, 17 de el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida y 11 del Movimiento Guardabarranco.

- ✓ Muestra Aleatoria Tómbola para los miembros de las organizaciones del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.
- ✓ Se seleccionaron este tipo de muestra de manera que respondiera con precisión a las características requeridas de las organizaciones para un mejor acercamiento a la realidad estudiada.



4.5 Tipo de Muestreo

Para obtener la muestra y aplicar la encuesta utilizamos la muestra probabilística por tómbola, en la que previamente usamos la siguiente fórmula, para seleccionar a los miembros del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.

$Nh = 110$ es el número de personas que integran las organizaciones.

$fh : 0.2534$ fracción constante

$nh =$ Muestra de las personas de las organizaciones a las cuales se les aplicara la encuesta.

$$Nh(fh) = nh$$
$$110(0.2534) = 28$$

Según los resultados obtenidos la muestra probabilística por tómbola son 28

Personas de las organizaciones que brindaron información necesaria a través de la encuesta.

Para mayor información utilizamos la muestra dirigida. En este caso decidimos aplicar entrevista estructurada al informante clave.



La definición de los criterios de selección del informante clave, tomamos en cuenta que éstos se consideran como personas capaces de dar cuenta, con la mayor exactitud posible, de lo que piensan y actúan las personas de su medio sobre el asunto que se investiga.

4.6 Métodos y técnicas de acopio de información

Técnicas utilizadas

Considerando que el enfoque de investigación es mixto, utilizamos las siguientes técnicas:

Análisis documental

Buscamos referencias bibliográficas para conocer la existencia de información respecto al tema. Visitamos las bibliotecas de diversas universidades de León que ofrece la carrera de Comunicación Social y periodismo como: la Universidad de Managua (UdeM) con residencia en León.

Entrevista

Al hablar sobre los contextos en los cuales se aplica un cuestionario (instrumentos cuantitativos), se comentaron algunos aspectos de las entrevistas. No obstante, la entrevista cualitativa es más íntima, flexiva y abierta. Ésta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistado) u otros (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo



individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque). (Sampieri, 2006, 597)

Encuesta

Se realizó entrevista escrita para conocer de la opinión de los miembros de la organización.

Entrevista Personal: se utilizó la Guía Estructurada, debido a las características de los temas abordados.

Observación: Se empleó el método de observación en ambas organizaciones para conocer los métodos que utilizan para transmitir información y averiguar si existe un sistema de comunicación entre los miembros.

4.7 Plan de tabulación y análisis

Los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas a los miembros de las Organizaciones del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, fueron procesados mediante el programa de. Microsoft office Excel 2010, Microsoft Word y analizados mediante gráficos de pastel.



4.8 Procedimiento

Etapas del estudio

El estudio se realizó en tres etapas:

La primera etapa fue para seleccionar la población. La segunda consistió en la recolección de datos e información, la tercera para el análisis e interpretación de datos e información.

Primera etapa: Selección de la población

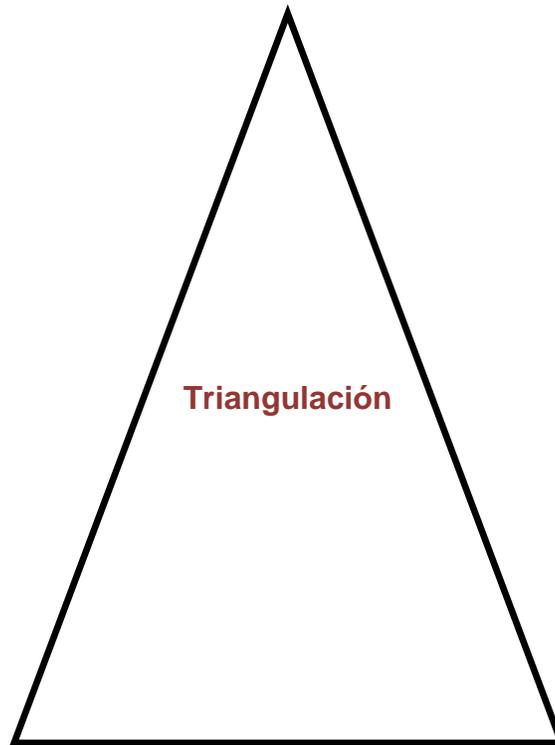
Fue realizada en dos momentos. Inicialmente se definió con criterios cuantitativos la muestra estadística. El segundo momento fue realizado mediante el muestreo teórico para aplicar las entrevistas cualitativas al informante clave.

Utilizamos el programa de Microsoft office Excel 2010, Microsoft Word para procesar y evaluar los datos obtenidos a través del instrumento de la encuesta y analizamos mediante gráficos de barras y pastel pruebas la hipótesis planteada.

Usamos la Triangulación para validar la información por instrumentos utilizados, éstos consisten en la Entrevista Dirigida y la Encuesta, estos instrumentos fueron aplicados a dos fuentes diferentes; miembros del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, e informante clave, de esta manera logramos hacer el análisis confiable en los resultados de la investigación.



Encuesta aplicada a los miembros del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.



Encuesta Aplicada a informante clave.

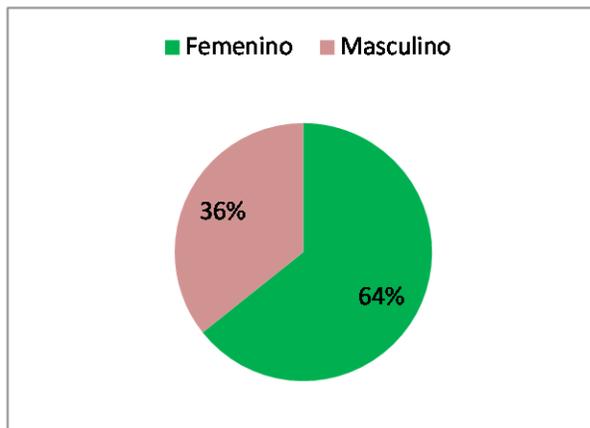
Observación



V. Resultados

Tras la interpretación y análisis de datos, los resultados más relevantes, en cuanto a las encuestas realizadas a los miembros de las organizaciones del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia Comunidad y Vida.

Gráfica Nº. 1. Distribución por sexo de las personas de la organización encuestadas.

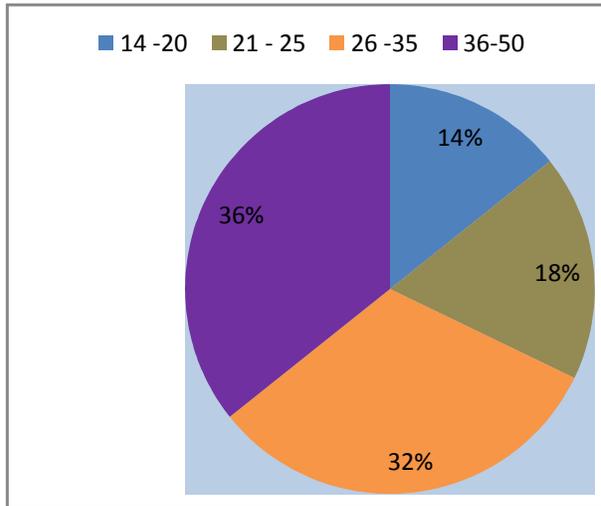


En el Gráfico N°1 se observa que la mayoría de los miembros encuestados de las organizaciones del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida son de sexo femenino, el 64% que equivale a 18 de los

encuestados y el 36% al sexo masculino que equivale a 10 encuestados para una muestra de 28 personas.

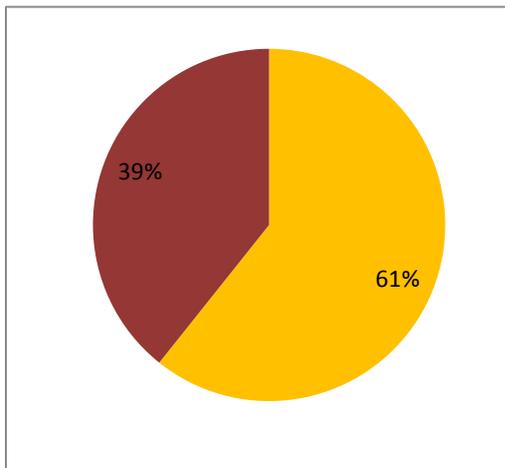


Graficó N°2. Distribución por edad de las personas encuestadas de la organización



En la gráfica 2. Se observa que los miembros encuestados de las organizaciones se encuentran en las edades de 14 a 50 años, el 36% de los encuestados que son la mayoría, se encuentran entre los 36 y 50 años.

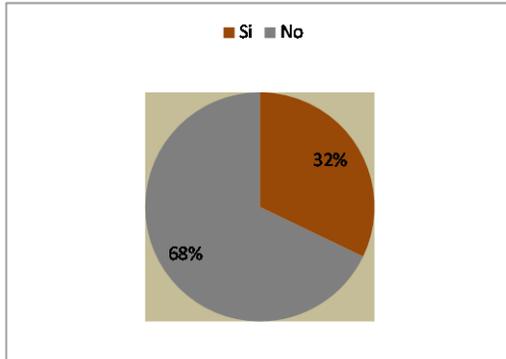
Gráfica N° 3. La distribución de las personas encuestada.de acuerdo a la organización a la que corresponde.



En la gráfica refleja que las personas encuestadas de la organización suman 28. El Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, tiene 61% y en el Movimiento Guardabarranco el 39% de los encuestados.



Gráfica N° 4. ¿En su organización se practica un sistema de comunicación organizacional?



De una muestras de 28 encuestados perteneciente a ambos grupos 68% consideran que no se practica la comunicación organizacional mientras que el 32% consideran que si se practica.

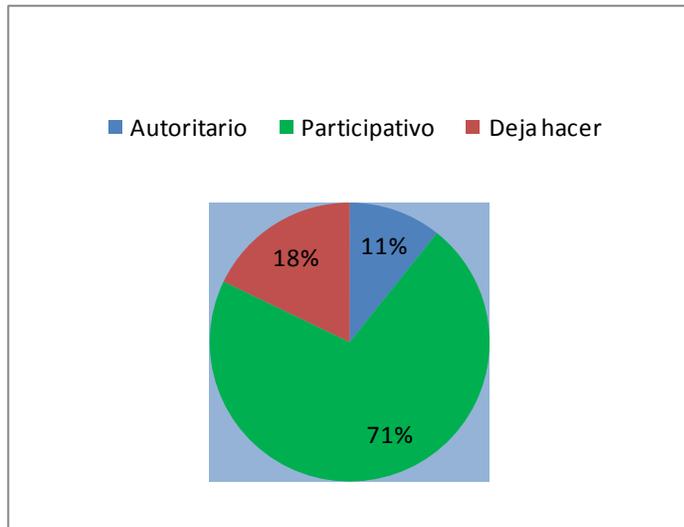
Gráfico N°5. ¿Cuál cree usted que sea la causa para que no se practique un sistema de comunicación organizacional?



La gráfica N° 5 refleja que el 72% de las personas encuestadas piensan que la principal causa de que no se practique un sistema de comunicación organizacional es la falta de organización, el 21% cree que es la mala comunicación y el 7% considera que es la poca relación entre los miembros del grupo.



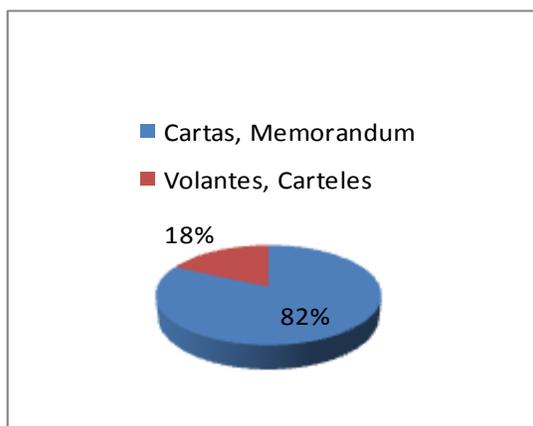
Gráfico N° 6. ¿Cómo practica su líder el sistema de comunicación organizacional?



El siguiente gráfico nos indica que el 71% de las personas encuestadas consideran que el líder de la organización practica una comunicación participativa, el 18% creen que su líder deja hacer lo que los miembros quieren y el 11% consideran a

su líder autoritario.

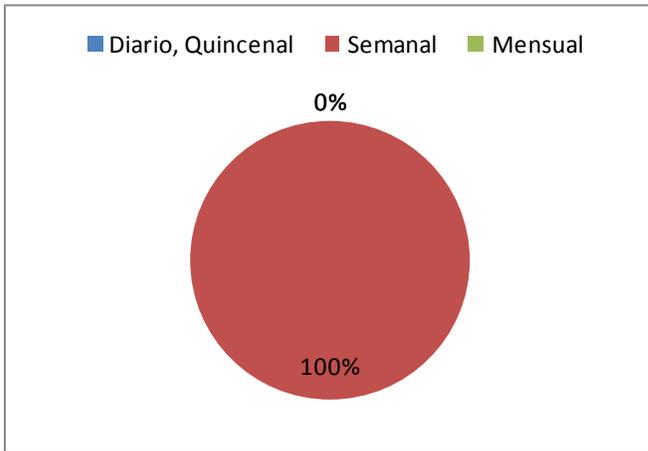
Gráfico No.7 ¿De qué manera se dan a conocer las actividades realizadas a lo interno de la organización?



De una muestra de 28 encuestados 23 personas que equivalen al 82% afirman que el medio para dar a conocer las actividades y orientaciones más usado son las cartas o memorándum y el 18% consideran que son las volantes, carteles entre otros.

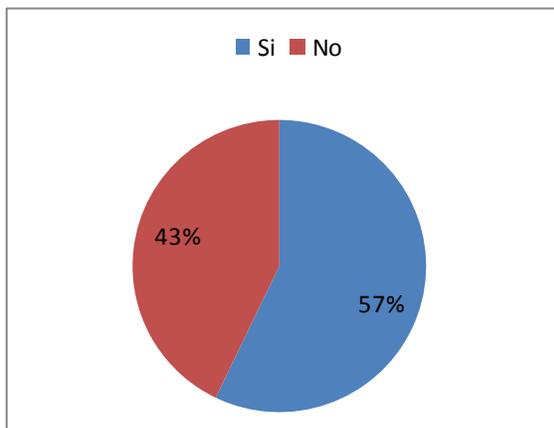


Gráfico N° 8. ¿Con que frecuencia utilizan las organizaciones los medios para transmitir información?



El 100% de los encuestados utilizan a lo interno, los medios para la comunicación de manera semanal.

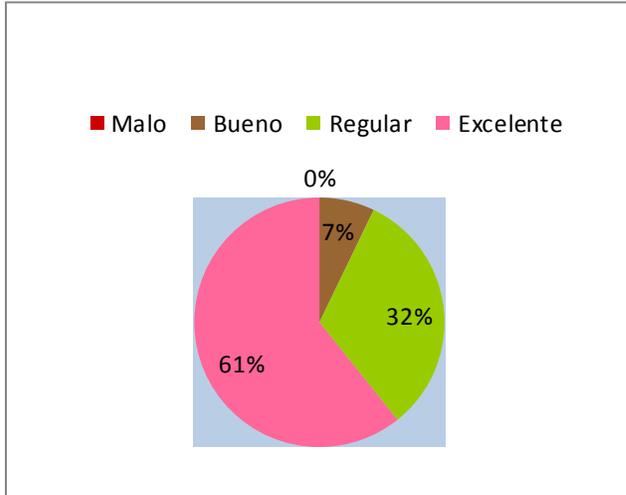
Gráfica N° 9 Se cumple con exactitud las orientaciones provenientes del Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en sus organizaciones.



Según el instrumento aplicado, en la gráfica el 57% de las personas opinan que si se cumplen las orientaciones que vienen del Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida a nivel nacional en su organización y el 43% consideran que no.



Gráfico N°10 ¿Cómo califica el medio para transmitir las actividades a lo interno de la organización?



De una muestra de 28 encuestados 17 que equivale al 61% califican de excelente los medios para transmitir la información, 9 personas que equivalen al 32% lo califican de regular y 2 personas, el 7% de bueno.



VI. Análisis de Resultados

Existen diversas funciones que desempeña el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida según nuestro informante clave, éstas son: Programación u organización de agendas semanales, Divulgar actividades en general y Establecer un contacto con su público interno y apoyar las actividades juveniles que se realizan en el municipio de Telica.

Sin embargo, los resultados de la encuesta aplicada a los miembros de las organizaciones demostraron que la gran mayoría opinan que en su organización no existe una comunicación eficaz debido a la falta de organización a lo interno.

El no cumplir con la responsabilidad que cada miembro tiene dentro de su organización, trae limitaciones para la población, porque no realizan sus deberes y provoca que a veces las actividades no se lleven a cabo.

Por otro lado, es preciso destacar que los miembros de las organizaciones consideran tener libertad de expresar su opinión dentro de su grupo, porque su líder practica la manera participativa a la hora de realizar una actividad, es por tal razón que los miembros se involucran en las diversas actividades que realizan.

Respecto a la asistencia y coordinación, el informante clave, señala que las actividades realizadas en 2012 han sido positivas, debido a que se han podido



coordinar ambas organizaciones, el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, comunidad y Vida, para lograr un mejor desempeño.

Éste nos indica, que la comunicación organizacional por parte del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, tienen cierta comunicación para la realización de las actividades y pueden interactuar con el público interno.

Según el informante clave las organizaciones en este año 2012 han logrado tener un comunicación no efectiva, pero si fueron lo suficientemente para generar cambios positivos a nivel institucional que benefician de forma directa o indirecta al público interno.

Al conocer que los procesos comunicacionales no han tenido mucha efectividad, éstos consideran que es necesario que la población miembro de las organizaciones, sobretodo los dirigentes, reciban charlas de comunicación organizacional a lo interno y el manejo de la información a nivel grupal que permita la buena distribución de la información, donde ellos estén involucrados y pueda producirse una retroalimentación.

De las personas encuestadas de la organización suman 28, el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida tiene 61% y en el Movimiento Guardabarranco el 39% de los encuestados. Es posible confirmar que el mayor porcentaje de los miembros de la organización encuestados el 68% opinan que no se practica un sistema de comunicación organizacional eficiente a lo interno, que equivale a 19 personas.



Mientras que el 32% que equivale a 9 personas piensan que sí se practica en su organización. El 72% de las personas encuestadas piensan que la principal causa de que no se practique un sistema de comunicación organizacional es la falta de organización.

Al consultarle a los encuestados el tipo de comunicación que emplea su líder el 71% respondieron que es participativa. De este mismo modo el 82% del os encuestados aseveran que el medio que se utiliza para dar a conocer las reunioneses son las cartas y memorándum los cuales se utilizan de forma semanal para notificar de algún tipo de actividad.

Al preguntarles a los encuestados si se cumple con exactitud las orientaciones provenientes del Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida a nivel nacional, el 57% considera que si, pero el 43 % afirma que no.

El informante clave insiste en afirmar que existen formas de mandar el mensaje a todos los miembros ya que su visión está enfocada en la pro positividad de todos y todas. Considera efectiva las convocatorias y se debe a que la información llega a sus receptores.

De acuerdo a los resultados de la Observación no hay efectiva Comunicación Organizacional porque en las convocatorias en el municipio, la asistencia es mínima. Es común que lleguen 30 – 35 personas de ambas organizaciones. Y quienes asisten son los más involucrados en la realización de actividades, los demás miembros muestra excusas, de manera informal, (verbal) y esto viene a poner en riesgo el proceso de integración de ambas organizaciones.

Como los refleja los datos de la encuesta la herramienta utilizada para hacer llegar un mensaje o una convocatoria a las reuniones es deficiente ya que muchos de los miembros aseguran no darse cuenta de dichos llamados.



Triangulación por fuentes de información

Resultados de encuesta aplicadas al Movimiento Guardabarranco y del Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida	Resultados de entrevista a informantes claves	Resultado de la observación	Coincidencias
La mayoría de los miembros encuestados opinan que no existe un sistema de comunicación organizacional en su organización.	Existe comunicación organizacional pero sola entre los líderes pero de la organización.	No se practica un sistema de comunicación organizacional debido a que no hay eficacia en la trasmisión de mensajes	No existe un sistema de comunicación, debido a la falta de organización.
Las maneras de comunicar es excelente	Es excelente la manera de transmitir la información pero no hay organización en los grupos.	La manera de transmitir los mensajes a los miembros de la organización no es tan efectiva	Que la manera de comunicar para algunos miembros es excelente
En las actividades se practica la forma participativa para la hora de opinar.	Los miembros participan sin restricciones.	Todos los miembros participan igual que los lideres.	Los miembros , junto con el líder practican la forma participativa en las actividades



Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco
y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica



La mayoría de las personas encuestadas opinan que las orientaciones del consejo del poder ciudadano a nivel nacional se cumple con exactitud	Las orientaciones siempre se cumplen con las personas responsables	Las orientaciones provenientes a nivel nacional en algunos casos se practican con exactitud.	Las orientaciones provenientes a nivel nacional se cumplen para un buen funcionamiento de las actividades.
--	--	--	--



VII. Conclusiones

- La mayoría de los miembros de las organizaciones, Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, no poseen un Sistema de Comunicación Organizacional estable a nivel interno, propio para el Municipio.
- Las organizaciones del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, no fortalecen los Sistemas Comunicación Organizacional que ejecuta con su público interno, a pesar que tienen directrices nacionales de manera escrita.
- El Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, cuentan con herramientas para enriquecer a los miembros que conforman la organización, lo que le servirá de beneficio para lograr una comunicación efectiva a nivel interno.
- Los miembros de las organizaciones no practican la comunicación interna desde un sistema de comunicación organizacional debido a la falta de coordinación.
- La nula Comunicación Organizacional no permite que la información fluya en ambas direcciones dentro de las organizaciones, Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, han puesto en práctica el sistema de comunicación organizacional, pero los miembros de las organizaciones consideran que no han obtenido la efectividad suficiente.



VIII. Recomendaciones

Al Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida

- Diseñar el Plan Estratégico que forme parte del Sistema de Comunicación Organizacional interno, propio para el Municipio de Telica.
- Divulgar actividades internas basados en lo establecido en el Sistema de Comunicación Organizacional dirigidos a todos los miembros del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, para que los miembros conozcan del tema y lo trasmitan a través de su actuar en su organización.
- Las diferentes organizaciones deben indagar sobre la teoría y práctica de otros Sistemas de Comunicación Organizacional para lograr mayor desarrollo en la participación, en cantidad y calidad de los miembros de sus organizaciones.
- Realizar reuniones constante, planificadas dentro de un Plan de Comunicación Interna para conocer el proceso comunicacional a dentro de dichas organizaciones.
- Plantearse metas y objetivos, a corto y mediano plazo para poder solidificar la organización.



Al gobierno de Nicaragua

- Elaborar nuevas estrategias para mejorar la comunicación dentro de las organizaciones a nivel departamental y municipal.
- Brindar capacitaciones a los líderes de las organizaciones para que empleen correctamente los métodos de comunicación organizacional.



IX. Bibliografía

1. Blanca Torrijos. (1997). La Comunicación en las Organizaciones. Trillas. México
2. Idalberto Chiavenato. (1992). Administración de Recurso Humanos. Mc graw hill. México.
3. Ignacio Mota. (1988). Diccionario de la Comunicación. Paraninfo. Madrid, España.
4. Jesús Martín Barbero. (1995) La Comunicación plural paradojas y desafíos. Convenio Andrés Bello. Santafé de Bogotá, Colombia.
5. Philip Kloter. (2003). Fundamentos de mercadotecnia. Prentice-Hall Hispanoamericana. México, D.F, México.
6. Redding y Sanborn. (1964) Comunicación Organizacional. Logos consorcio editores. México DF, México.
7. Sonia González. (2011). Habilidades de comunicación hablada. Graciela Lelli. Estados Unidos de América.
8. Juan Belmonte, (2006) Comunicación Humana, blog del centro universitario español.
9. Entrevista a Cristian Mendoza. (2012) Dirigente del Movimiento Guardabarranco. Telica, León, Nicaragua.



Anexos



Encuesta a los miembros de las organizaciones Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.

Este es un cuestionario para recopilar datos e información para el estudio monográfico “Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida”.

Agradecemos su colaboración al responder las siguientes preguntas.

Leer cada pregunta y responder la opción que considere más acertada.

1. Datos Generales:

Edad: ____ Sexo: M __ F__ Organización _____

2. Dentro de su organización se practica un sistema de comunicación organizacional.

Si ____ no ____

3. si su respuesta es no ¿Cuál cree usted que sea la causa para que no se practique?

Mala comunicación ____ falta de organización ____

Poca relación con el grupo ____



4. ¿De qué manera práctica su líder el sistema de comunicación organizacional?

Autoritario _____ participativo _____ deja hacer _____

5. ¿Qué medios utilizan para dar a conocer a los miembros de la organización actividades realizadas?

Cartas, memorándum, _____

Volantes, carteles _____

6. ¿Con que frecuencia utilizan los medios internos para dar a conocer las actividades?

Diario _____ Semanal _____ Quincenal _____ Mensual _____

7. ¿Considera que las orientaciones provenientes del Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida se cumple con exactitud en su organización?

Si _____ no _____

8. ¿Cómo califica el medio que utilizan para transmitir las actividades realizadas o a realizar en su organización?

Bueno _____ Malo _____ Regular _____ Excelente _____



La observación:

Utilizamos el método de la observación, para conocer la implementación en el Sistema de Comunicación Organizacional, en el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, en el Municipio de Telica.

- Puntualidad de los asistentes, miembros del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida, a las actividades.
- Participación activa o no del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en las actividades del municipio.
- Eficacia del Sistema de Comunicación Organizacional en el Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.
- Uso de medios que utilizan para transmitir la información interna de las organizaciones.



Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida en el Municipio de Telica



- Cumplimiento de las orientaciones provenientes del Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida a nivel Nacional.
- Asertividad de la comunicación entre los líderes y miembros de las organizaciones.
- Participación libre u obligatoria de los miembros del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida.



Entrevista realizada al informante clave

Este es un cuestionario para recopilar datos e información para el estudio monográfico “Sistema de Comunicación Organizacional del Movimiento Guardabarranco y el Gabinete de la Familia, Comunidad y Vida”.

Agradecemos su colaboración al responder las siguientes preguntas.

1. ¿Cuáles son las estrategias que utilizan para lograr buena comunicación con cada uno de sus miembros?
2. ¿Cuántos y cuáles medios de comunicación utilizan estas organizaciones?
3. ¿Qué acciones realizan para transmitir el contenido de su mensaje? Y que resultado han obtenido.
4. ¿Cuáles son sus planes a elaborar en este año electivo en materia de comunicación?
5. ¿Qué cargo desempeña cada miembro de la organización y como divulgan sus actividades?
6. ¿Cuál es la importancia de que se utilice una estrategia comunicacional en esta institución?



7. ¿Cuáles son los principales déficit en el sistema de comunicación dentro de las organizaciones?
8. ¿Cuáles son los principales obstáculo para llevar el contenido a su audiencia?
9. ¿Cuáles son las principales dificultades para llevar la comunicación en el público interno?
10. ¿Considera que la información sobre las actividades se da a conocer por igual dentro del grupo?
11. ¿Qué estrategia utiliza para que la información interna privada no se divulgue a lo externo de la organización?