



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PILAR

FACULTAD DE CIENCIAS, TECNOLOGÍAS Y ARTES

Maestría en Gestión Organizacional

**Gestión de la comunicación interna en institución pública de enseñanza de la
ciudad de Pilar**

Diana Ramona Ledezma Torres

Tutora: MSc. Petrona Elizabeth Fretes Ayala

Pilar, Paraguay

Año 2023

Diana Ramona Ledezma Torres

“Gestión de la comunicación interna en institución pública de enseñanza de la ciudad de Pilar”

Tesis presentada a la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes como requisito para optar por el
título de Magíster en Gestión Organizacional

Tutora: MSc. Petrona Elizabeth Fretes Ayala

Pilar, Paraguay

2023

Diana Ramona Ledezma Torres

Ledezma Torres, D. (2023). **“Gestión de la comunicación interna en institución pública de enseñanza de la ciudad de Pilar”**.

Diana Ramona Ledezma Torres. 162 páginas.

Tutora: MSc. Petrona Elizabeth Fretes Ayala

Tesis académica del programa de Maestría en Gestión Organizacional de la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes – Universidad Nacional de Pilar, 2023.

Declaración de Autenticidad

Yo, **Diana Ramona Ledezma Torres**, con **C.I. N° 2.303.806**, estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Organizacional**, de la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes de la Universidad Nacional de Pilar, sede Pilar, declaro que el trabajo de investigación denominado “Gestión de la comunicación interna en institución pública de enseñanza de la ciudad de Pilar” es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido, las citas, referencias bibliográficas, los resultados, conclusiones y recomendaciones de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma corresponde a la Universidad Nacional de Pilar, por lo que autorizo a la Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad Nacional de Pilar.

Pilar, 14 de abril de 2023



Diana Ramona Ledezma Torres

Resumen

El trabajo de investigación planteó como objetivo describir de qué manera se realiza la gestión de la comunicación en el Centro Regional de Educación "Mariscal Francisco Solano López". Se realizó una investigación no experimental, tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo sustentado en el cuantitativo, posteriormente se realizó el análisis e interpretación de los resultados. La institución carece de una planificación de la estrategia comunicacional; sin embargo, realizan comunicaciones sujetas a objetivos definidos, evalúan la comunicación que realizan por medio de cotejos de logro o no logro de los objetivos. El alcance es lograr comunicación fluida con el personal directivo, técnico y docente, trabajar en equipo, evitar conflictos entre pares y entre familia-escuela. Realizan actividades tanto de extra muro como intra muro, considerando criterios establecidos. Establecen canales de comunicación interna con responsables por medio de memorándum, circulares y, externa utilizando página web, correo electrónico, blogs, redes sociales de manera externa. No obstante; existen algunos aspectos que pueden ser considerados teniendo en cuenta que evidenciaron que se realizan a veces como ser la comunicación oportuna respecto a los valores, objetivos, políticas de la institución (Normas de convivencia, resoluciones, POA, PEI y otros.). brindar información sobre el personal, reuniones importantes de los recursos humanos. En cuanto al clima laboral, la predisposición de los colegas por colaborar en las actividades desarrolladas en equipo, la comunicación con sus pares, las estrategias comunicacionales son buenas o regulares desde la apreciación de los actores participantes de la investigación. Se acepta la hipótesis: La gestión de la comunicación interna en el Centro Regional de Educación "Mariscal Francisco Solano López" de la ciudad de Pilar se implementa logrando un impacto positivo en el clima laboral; sin embargo, carecen de una planificación estratégica comunicacional.

Palabras clave: Canales de comunicación; Comunicación; Estrategias; Gestión.

Abstract

The objective of the research work was to describe how communication management is carried out in the "Mariscal Francisco Solano López" Regional Education Center. A non-experimental, descriptive investigation was carried out, with a qualitative approach supported by the quantitative one, later the analysis and interpretation of the results was carried out. The institution lacks a communication strategy planning; however, they carry out communications subject to defined objectives, they evaluate the communication they carry out through comparisons of achievement or non-achievement of the objectives. The scope is to achieve fluid communication with management, technical and teaching staff, work as a team, avoid conflicts between peers and between family-school. They carry out activities both outside the wall and inside the wall, considering established criteria. They establish internal communication channels with those responsible through memorandums, circulars, and externally using the website, email, blogs, and social networks externally. Nevertheless; There are some aspects that can be considered taking into account that they evidenced that they are sometimes carried out, such as timely communication regarding the values, objectives, policies of the institution (Rules of coexistence, resolutions, POA, PEI and others.). provide information about personnel, important meetings of human resources. Regarding the work environment, the predisposition of colleagues to collaborate in team activities, communication with their peers, communication strategies are good or regular from the appreciation of the actors participating in the research. The hypothesis is accepted: The management of internal communication in the "Mariscal Francisco Solano López" Regional Education Center in the city of Pilar is implemented, achieving a positive impact on the work environment; however, they lack strategic communication planning.

Keywords: Communication channels; Communication; Strategies; Management.