



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

FACULTAD DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO:

Manual de gestión de comunicación en situación de crisis para la institución educativa particular "Atenas" año 2020 ciudad de Guayaquil.

CARRERA:

Licenciatura en Comunicación con énfasis en Relaciones Públicas

AUTORA:

Nayira Roció Yeber Martínez

TUTOR:

Mgs. Christian Marino Gutiérrez Chiquito

Guayaquil-Ecuador

2020

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, los cuales en todo momento han estado presentes en mi vida sin importar las adversidades inculcaron en mi valores morales y éticos sólidos, enseñándome que todo es posible si confiamos en dios y aceptamos sus mandatos en todos los aspectos de la vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a dios, por mantener en pie de lucha todos los días de mi vida, además a mi familia por apoyarme y brindarme la calidez y seguridad de tener incondicionalmente fuerza y cariño, así mismo a las personas que han podido hacer que este sueño se convierta en realidad.



ANEXO N° 14

CERTIFICACION DE REVISIÓN

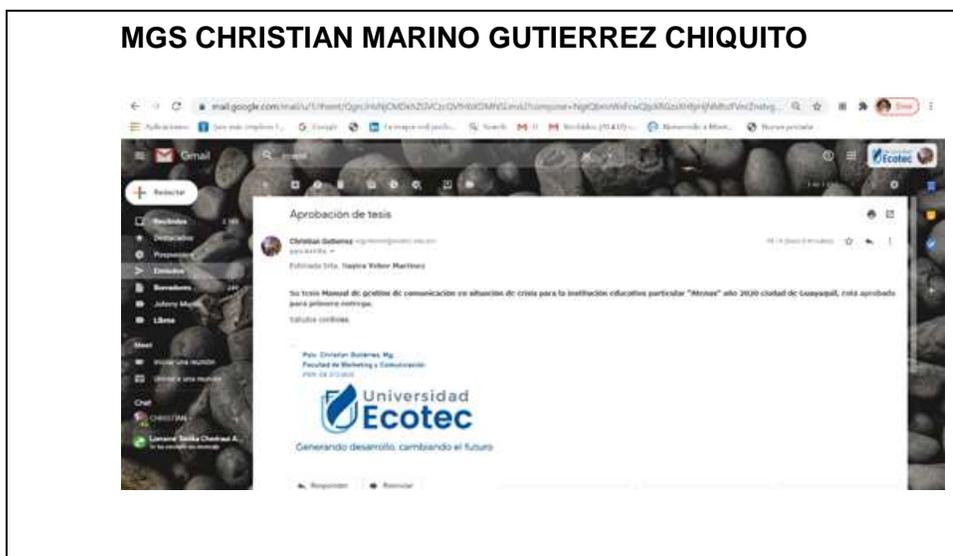
FINAL

QUE EL PRESENTE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

"MANUAL DE GESTION DE COMUNICACIÓN EN SITUACION DE CRISIS PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR ATENAS AÑO 2020 CIUDAD DE GUAYAQUIL", FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN LA GUÍA DE ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, POR LO QUE SE AUTORIZA A: **NAYIRA ROCIO YEBER MARTINEZ**, QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.

Samborondón, 11 de junio del 2020

MGS CHRISTIAN MARINO GUTIERREZ CHIQUITO





ANEXO N°15

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado __MGS CHRISTIAN MARINO GUTIERREZ CHIQUITO , tutor del trabajo de titulación "MANUAL DE GESTION DE COMUNICACIÓN EN SITUACION DE CRISIS PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR ATENAS AÑO 2020 CIUDAD DE GUAYAQUIL " elaborado por ___NAYIRA ROCIO YEBER MARTINEZ __, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN CON ENFASIS EN RELACIONES PUBLICAS.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias _ (3%)__ mismo que se puede verificar en el siguiente link: (<https://secure.orkund.com/old/view/72060410-737621-678050#Dcg7CsMwEAbhu6gewmr318tXCS6CSYKKuHEZcvclhq+Yb/pcabsbWeSG4yvhBa/4Gh0fBGHEUkQhKtGjgQxI5CiQKNSddM33OV/zeJzHM212M29Dit6thDd5678/>). Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.





ANEXO N°16

CERTIFICACION DE REVISION

FINAL

QUE EL PRESENTE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

”MANUAL DE GESTION DE COMUNICACIÓN EN SITUACION DE CRISIS PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR ATENAS AÑO 2020 CIUDAD DE GUAYAQUIL ”

ACOGIÓ E INCORPORÓ TODAS LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL ASIGNADO Y CUMPLE CON LA CALIDAD EXIGIDA PARA UN TRABAJO DE TITULACIÓN, POR LO QUE SE AUTORIZA A: (NAYIRA ROCIO YEBER MARTINEZ), QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.

Samborondón, 02-julio-2020.

Nombres y Apellidos del Tutor: MGS CHRISTIAN MARINO GUTIERREZ CHIQUITO.



RESUMEN

Las situaciones críticas en las unidades educativas en el Ecuador constituyen una problemática generalizada en la sociedad desde inicios del año 1993 en donde se levantó registros del ministerio de educación. Como, ejemplo tenemos; el expendio y consumo de sustancias estupefacientes, embarazo precoz, abuso y acoso sexual como psicológico, problemas intrafamiliares, entre otros que causen afectaciones a los niños, niñas, y adolescentes. A causa de esto se fundamenta el objetivo de la investigación como desarrollar un manual de gestión de comunicación en situación de crisis. Por otro lado, de forma metodológica se conformó de tipo inductivo – deductivo, con un alcance exploratorio y descriptivo. Por medio de la herramienta de recolección de información de encuesta se recabo las respuestas de 27 profesionales que forman parte del cuerpo docente de la institución, el análisis y procesamiento de datos se efectuara cualitativamente mediante IBM SPSS Statistic. Como, resultado principal se determinó que el 100% de la población encuestada está de acuerdo con la implementación, además de detectarse riesgos visibles en los NNA, como venta de drogas, y escasa difusión de materias como educación sexual. En conclusión, se estableció principalmente socializar el manual de gestión propuesto, para el presente periodo lectivo, además de la necesidad de profundizar el trabajo social de la organización y acompañamiento de técnicos de consejería estudiantil.

Palabras clave: Educación, gestión de crisis, sociedad, embarazo precoz.

ABSTRACT

Critical situations in educational units in Ecuador have been a widespread problem in society since the beginning of 1993, where records were raised by the Ministry of Education. Like, we have an example; the sale and consumption of narcotic substances, early pregnancy, sexual and psychological abuse and harassment, intra-family problems, among others that cause damage to children and adolescents. Because of this, the objective of the research is based on how to develop a communication management manual in crisis situations. On the other hand, it was methodologically formed inductively-deductively, with an exploratory and descriptive scope. Using the survey information collection tool, the responses of 27 professionals who are part of the institution's teaching staff were collected, and data analysis and processing was carried out qualitatively using the IBM SPSS Statistic. As a main result, it was determined that 100% of the surveyed population agrees with the implementation, in addition to detecting visible risks in children and adolescents, such as drug sales, and scant dissemination of subjects such as sex education. In conclusion, it was mainly established to socialize the proposed management manual for the current school period, in addition to the need to deepen the social work of the organization and accompaniment of student counseling technicians.

Key words: Education, crisis management, society, early pregnancy, children.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS	IV
CERTIFICACION DE REVISION FINAL	III
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT	VII
INDICE DE CONTENIDOS.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
Contexto histórico social del objeto de estudio.....	2
Antecedentes.....	3
Planteamiento del Problema científico.	4
Pregunta problemática.....	5
Delimitación	5
Objetivo general.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Variables	6
Justificación	7
Novedad	7
Alcance de Investigación	8
MARCO TEÓRICO	9
CAPÍTULO I.....	9

Comunicación	9
Elementos de la Comunicación.....	10
Tipos de la comunicación	11
Planificación de la comunicación	14
Gestión de la comunicación.....	15
Crisis	16
Crisis educativa.	18
Bullying.....	19
Embarazo precoz.....	20
Tráfico de estupefacientes.....	21
Tecnologías de la información y comunicación (TIC).....	22
Las Tics en la Educación.	23
Imagen corporativa	24
Reputación	25
Tipos de Investigación	25
Encuesta.....	28
MARCO METODOLÓGICO	30
CAPITULO II.....	30
Alcance o Tipo de Investigación	30
Población y muestra	31
Análisis de datos.....	32
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	33
CAPITULO III.....	33
Diagnóstico Situacional.....	33
Análisis de las encuestas.....	35
PROPUESTA	45

CAPITULO IV	45
Matriz de riesgo reputacionales	45
Plan de respuesta.....	46
Estrategias para fomentar la gestión de comunicación	47
Introducción.....	54
Objetivo	54
Plan de Crisis de Comunicación	54
DAFO	58
Propuesta de manual de Manejo de Crisis.....	59
MISIÓN:.....	61
VISIÓN:	61
IDEARIO:.....	61
COMITÉ ENCARGADO DE SITUACIONES DE CRISIS.....	61
GESTION DE COMUNICACIÓN PARA CRISIS.....	64
Plan de acción	65
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	78
Análisis de la entrevista	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Universo de investigación.	32
Tabla 2 . Rango de edad.	35
Tabla 3 ¿En la Institución Educativa Particular "Atenas" se aplican entre directivos y docentes, estrategias de comunicación interna?	36
Tabla 4¿Las acciones de comunicación ejecutadas por los directivos les garantiza la comprensión de los objetivos educativos?	37
Tabla 5. ¿Utilizan estrategias de comunicación para relacionarse internamente con la directiva y demás docentes?	38
Tabla 6. ¿Hacen uso de estrategias de comunicación para relacionarse con los estudiantes?	39
Tabla 7¿Considera necesario mejorar las políticas del establecimiento educativo?	40
Tabla 8. ¿Dentro de la Institución Educativa Particular "Atenas" ha identificado situaciones de crisis y riesgo entre sus estudiantes?	41
Tabla 9. De haber sido positiva la respuesta anterior indique la falencia detectada:	42
Tabla 10. ¿Realizan difusión de información que fomente los valores éticos y morales en los estudiantes?	43
Tabla 11. ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de gestión de la comunicación en la Institución?	44
Tabla 12 Matriz de riesgo reputacionales	45
Tabla 13 Plan de respuesta	46
Tabla 14 Plan de crisis de comunicación verde	55
Tabla 15 Plan de crisis amarillo	56
Tabla 16 Plan de crisis rojo.....	57
Tabla 17 Plan de acción	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Comunicación Shannon y Weaver.....	11
Figura 2 Logo de la Unidad Educativa Particular Atenas International School	33
Figura 3 Rango de edad.	35
Figura 4 ¿En la Institución Educativa Particular "Atenas" se aplican entre directivos y docentes, estrategias de comunicación interna?	36
Figura 5 ¿Las acciones de comunicación ejecutadas por los directivos les garantiza la comprensión de los objetivos educativos?	37
Figura 6 ¿Utilizan estrategias de comunicación para relacionarse internamente con la directiva y demás docentes?	38
Figura 7 ¿Hacen uso de estrategias de comunicación para relacionarse con los estudiantes?	39
Figura 8 ¿Considera necesario mejorar las políticas del establecimiento educativo?	40
Figura 9 ¿Dentro de la Institución Educativa Particular "Atenas" ha identificado situaciones de crisis y riesgo entre sus estudiantes?	41
Figura 10 ¿Dentro de la Institución Educativa Particular "Atenas" ha identificado situaciones de crisis y riesgo entre sus estudiantes?	42
Figura 11 ¿Realizan difusión de información que fomente los valores éticos y morales en los estudiantes?	43
Figura 12 ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de gestión de la comunicación en la Institución?	44
Figura 13 Etapas para un Plan Estratégico de Comunicación.....	48
Figura 14 Ubicación Geográfica de la Unidad Educativa Particular Atenas International School.	60
Figura 15 Pasos a seguir una vez detectada una situación de crisis o riesgo.	63
Figura 16 Gestión de comunicación para crisis.....	64

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación “Manual de gestión de comunicación en situación de crisis para la institución educativa particular "Atenas" año 2020 ciudad de Guayaquil se denota alta influencia en el marco educativo como fenómeno general, complementando la transformación con base en innovaciones científicas, tecnológicas, económicas y culturales.

El problema de esta investigación se fundamenta en la relación con las situaciones que generan efectos negativos en las instituciones educativas las cuales aún no han sabido establecer estrategias para manejar de forma idónea la gestión de la comunicación, en algunos casos, incluso el cierre de establecimientos, desmotivación de estudiantes y en ocasiones abandono por parte de los alumnos .

Como objetivo de la presente investigación podemos describir proponer un manual de gestión de comunicación en situación de crisis para una institución educativa de la ciudad de Guayaquil, sin embargo, es necesario un análisis a la empresa, con ello determinar las afectaciones a las cuales tiene vulnerabilidad, si hablamos de situaciones críticas debemos recalcar la problemática social y económica que vive el país, así mismo los problemas de agresión intrafamiliar, y expendio de drogas. Por otra parte, son índice de sustento al abordar este tipo de temas.

Para poder fundamentar esta investigación se establece como ciencias fundamentales la comunicación, que permitirán fundamentar bases teóricas para la gestión de comunicación en situaciones de crisis para sustentar el objeto de la investigación

En relación con la metodología de investigación se establece de forma inductiva - deductiva con un alcance exploratorio y descriptivo, en la cual a través de una herramienta de recolección de datos de encuesta se procesa y analiza cualitativamente la información por medio de IBM SPSS Statistic, considerando que conlleve a la mejora de la imagen corporativa de la institución, así mismo se consolide ante la sociedad el adecuado manejo de la comunicación en situaciones de crisis, se espera crear consciencia a nivel de la educación pública en cuanto a establecer manuales de actuación antes riesgos y peligros que pudieran conllevar a daños a los NNA.

La propuesta establecer las políticas de gestión del riesgo y respuesta institucional ante cualquier crisis interna que eventualmente afecte en la responsabilidad, los sistemas, los procedimientos, los servicios y la imagen corporativa de la Unidad Educativa Particular Atenas International School.

Contexto histórico social del objeto de estudio

La unidad educativa particular "Atenas" creada en agosto de 1996 se encuentra ubicada al sur de la ciudad de Guayaquil, cuenta con 304 estudiantes en una oferta académica desde educación inicial, básica, y bachillerato. A pesar de ser una institución de tipo privada, no se excepta de peligros sociales como expendio de drogas, embarazo precoz, problemas intrafamiliares, acoso y abuso tanto sexual o psicológico para con sus educandos.

Resulta fundamental investigar la problemática en la educación del país, como resultado de los cambios en la sociedad, el manejo de la comunicación en situaciones de crisis puede significar grandes peligros para las organizaciones, si no cuentan con un manual de gestión. Tanto empresas públicas como privadas han sido testigos de incidentes como el consumo de drogas, o el abuso sexual. Aquellos han significado escándalos y pérdidas en cuanto a la credibilidad y la reputación como organización.

La investigación se centra en los temas de la actualidad del país, en la evolución de la sociedad, y la interacción con problemas generalizados como el machismo, maltrato intrafamiliar, bullying, depresión, suicidio, entre otras patologías propias de entornos en vías de desarrollo. El manejo de la comunicación resulta un elemento principal en cuanto a la forma en la que se aborda estas crisis, el ámbito educativo es centro de atención de todos los sectores sociales, así mismo las unidades educativas particulares están invirtiendo en modelos de gestión modernos y enfocados a prevenir y manejar este tipo de incidentes con impactos mínimos.

Antecedentes

La comunicación conlleva entre otros esquemas gestionar situaciones de crisis, un adecuado manejo implica la utilización de estrategias comunicativas eficientes, con la finalidad de prevenir que potenciales riesgos deriven en catástrofes. En caso de no poder controlar su desarrollo, es necesario mitigar sus efectos en la imagen y reputación empresarial, para las organizaciones es fundamental tener control de la confrontación que se da entre la situación peligrosa y la percepción que tienen la opinión pública.

La investigación ha resultado en que la unidad educativa particular "Atenas" carece de un manual de gestión de situaciones de crisis, también no cuenta con políticas de actuación y abordaje para los estudiantes, personal administrativo, docentes, y familiares de los alumnos en casos de peligros, a pesar de implementar lo establecido por el Ministerio de Educación, no se ha invertido en mejorar el modelo de desarrollo educativo.

Una de las situaciones de crisis con mayor connotación en el país ha sido el hecho de acoso y abuso sexual o psicológico que viven los estudiantes y personal de la comunidad educativa. El Ministerio de Educación implemento el Plan Nacional de Convivencia Armónica y Cultura de Paz mismo que ha introducido en el ámbito público y como modelo a seguir del privado, la

campaña "Mas unidos, más protegidos ", se enfoca en cero tolerancias a los casos detectados o recibidos por cualquier sujeto que tenga relación directa o indirecta con el proceso educativo en Ecuador (Ministerio de Educación , 2017).

El autor Saura & García (2010) describe a la gestión de la comunicación de una empresa o institución dentro de diversos aspectos, entre ellos se aborda las situaciones de crisis. Misma que converge a todas las áreas involucradas, tal es el caso, por ejemplo; el cierre por quiebra de la aerolínea Air Comet en 2009, dejando a 640 trabajadores sin empleo y a 7.000 pasajeros sin utilizar sus tiquetes en las vacaciones navideñas.

Planteamiento del Problema científico.

Las instituciones educativas son la base para formar a los estudiantes en los diferentes niveles de escolaridad, donde los mecanismos de enseñanza y aprendizaje varían de acorde a la formación de las escuelas o colegios, desarrollando los parámetros que tiene nuestro modelo de educación en la actualidad.

En virtud que la transformación surge con base en innovaciones científicas, tecnológicas, económicas y culturales que se presentan en el entorno global. Se denota alta influencia en el marco educativo como fenómeno general, así mismo es necesario contar con respuestas que se adapten a estos cambios, haciendo previsiones para futuros imprevistos y desafíos en comunicación, que pueden derivarse de la convivencia de con la sociedad.

Donde se debería establecer estrategias que ayuden a coordinar los desarrollos de las actividades, con personal capacitado para ejecutar lineamientos mejorando el desarrollo institucional.

En relación con las situaciones que generan efectos negativos en las instituciones educativas las cuales aún no han sabido establecer estrategias para manejar de forma idónea la gestión de la comunicación, ha generado diversos casos, incluso el cierre de establecimientos, desmotivación de estudiantes y en ocasiones abandono por parte de los educandos.

En Ecuador una de las causas que se ha promovido en las escuelas y colegios para afrontar la crisis educativa es una gestión de comunicación entre el docente y estudiantes para el desarrollo de conocimientos, donde la relación en conjunto va ser primordial para enfrentar los obstáculos que se puedan presentar durante el trascurso académico.

La falta de tecnología, insuficiencia en recursos de comunicación son recursos desfavorables para la educación, al igual que poca definición de funciones y objetivos institucionales, trayendo como consecuencia una crisis en base a las necesidades actuales para su debida formación académica en las instituciones.

Estos fundamentos pueden causar en el estudiante un desinterés al debido cierre de las instituciones, llegando a tomar opciones por mal camino, donde se ven afectados directamente.

Pregunta problemática

¿Cómo ayudaría la implementación de un manual de gestión de comunicación en situación de crisis en la institución educativa particular "Atenas"?

Delimitación

La finalidad de este proyecto de estudio enfocado en la Unidad Educativa particular Atenas, ubicada en el sur de la ciudad de Guayaquil, en el periodo de desarrollo comprendido en el segundo trimestre del año 2020-

2021 en el campo educativo. Se formula la recolección de información de la situación actual de la institución, además de determinar los riesgos a los cuales esta vulnerable, al no contar con procedimientos establecidos en cuanto a manejo de la comunicación en crisis, se efectúa mediante la aplicación de una encuesta a todas las áreas involucradas, posteriormente el análisis y tabulación de datos correspondiente.

El propósito de este proyecto se basa en el desarrollo de un manual de gestión de comunicación en crisis, que elabore un análisis a la situación actual, al mismo tiempo de una revisión a los fundamentos teóricos de la temática con la finalidad de establecer las conclusiones y derivaciones correspondientes.

Objetivo general

Proponer un manual de gestión de comunicación en situación de crisis para la institución educativa particular "Atenas" en el año 2020 en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Definir bases teóricas para la gestión de comunicación en situaciones de crisis para sustentar el objeto de la investigación.
- Identificar escenarios de crisis que a corto plazo afecten la reputación y credibilidad de la institución educativa particular Atenas.
- Elaborar un manual de gestión de comunicación de crisis con el fin de prever posibles imprevistos en el desarrollo de la gestión educativa.

Variables

Variable 1: Manual de gestión de comunicación.

Es el desarrollo de comunicación para mejorar las interrelaciones entre sus miembros, para un mejor funcionamiento de empresas o institución.

Variable 2: Situación de crisis para la institución.

Estas circunstancias como la crisis es un impacto a nivel educativo por diferentes consecuencias.

Justificación

Teniendo en cuenta que la comunicación es esencial dentro de toda organización, como vinculo de relación entre los clientes internos y externos, así mismo las situaciones de crisis son espontaneas en cuanto a su periodicidad y tienen estrecha relación en cuanto al ambiente en el cual se desarrollan actividades. La imagen corporativa va de la mano con la comunicación, siendo un motor para generar confianza y construir una buena reputación ante los colaboradores y usuarios, es motivo para determinar la importancia de la creación de un manual de gestión de comunicación en situación de crisis con la finalidad de prever eventualidades que desencadenen situaciones perjudiciales para la empresa.

Novedad

Con el presente proyecto se centra el levantamiento de las situaciones peligrosas a las cuales está expuesta la institución educativa particular Atenas, además de un fortalecimiento de la imagen empresarial, se espera proponer mejoras en los canales de comunicación internos para tener un mayor alcance de la información, además de mejorar la percepción de los distintos públicos que la compañía posee, además se estima que los procedimientos incorporados al manual de gestión permitan dar respuesta inmediata a las eventualidades de crisis comunes en el país como el caso de el expendio y consumo de sustancias estupefacientes.

Alcance de Investigación

Exploratorio y descriptivo, en la cual a través de una herramienta de recolección de datos de encuesta se procesa y analiza cualitativamente la información utilizando técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documentada para su desarrollo a fondo de la investigación.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

Comunicación

Tomando como punto de partida lo expuesto por el autor Santos (2012) mismo que describe que comunicarse es un elemento esencial en la vida cotidiana de los individuos. El proceso de aprendizaje de la lengua, la retención del lenguaje, y la práctica del habla pueden parecer labores poco especializadas. Más aun, la palabra comunicación tiene su origen en el latín “communis”, cuyo significado es convertir en algo común, y compartirlo. De la misma manera, la Real Academia Española (2014), define el proceso de comunicación como la acción comunicar algo que ha tenido significado en la vivencia o experiencia adquirida.

Debido a que somos principalmente seres “sociales”, en la perspectiva de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas relacionándonos con otras personas. Por consiguiente, Aguado (2004) acota que es considerable aprender a entenderse con los demás y a utilizar esto de manera adecuada en situaciones sociales, en este sentido ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

Por otra parte, desarrollar el lenguaje de forma fluida conlleva esfuerzo, tiempo, y práctica. Siendo común la frustración al no poder realizarlo de correctamente. Así, mismo Martínez (2012) describe cuidadosamente la acción de comunicarse, los profesionales de cualquier ámbito del conocimiento humano, resulta fundamental exponer sus ideas, pronunciarlas, realizar selección de las palabras idóneas y ordenarlas en una expresión convincente, coherente y persuasivo. Más aun, en diversas situaciones en las cuales se limite este proceso se debe acudir a un especialista para recibir la asesoría

necesaria en cuanto a identificar las inconsistencias, rectificarlas y efectuar la actividad lingüística.

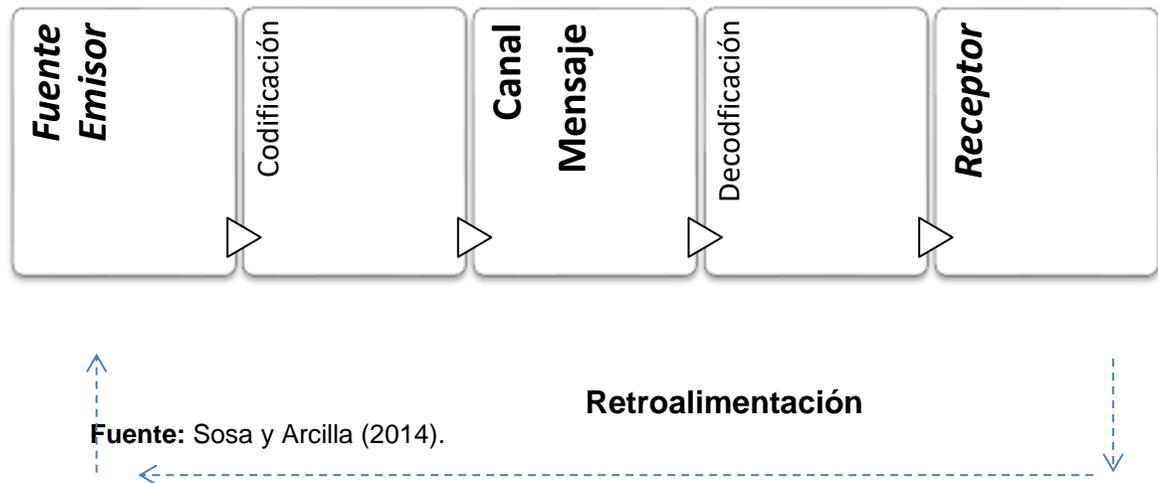
En cuanto a los profesionales dedicados a la comunicación, que en el desempeño de sus actividades necesitan interpretar, analizar, o ejecutar procesos. Deben contar con los conocimientos necesarios para comprender esta actividad teniendo en especial consideración la implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones, así mismo el impacto que estas tienen en el entorno y la sociedad.

Elementos de la Comunicación

La comunicación de acuerdo con el autor Guanipa (2012) tiene mucha importancia en la sociedad, pues representa un proceso estratégico en las organizaciones, instituciones, y comunidades. Dar soporte en la transmisión de información y recepción adecuada. La relación dialógica comprende la interacción entre dos o más sujetos que tienen la capacidad de utilizar el lenguaje para comunicarse y establecer un vínculo interpersonal. Por otra parte, Martínez (2012) coincide que los actores involucrados tratan entenderse, dentro de una situación determinada, con la característica de concordar ideales con su comportamiento.

Se debe agregar que en la actualidad los individuos coexisten en un entorno común, así mismo las tecnologías de la información y comunicaciones forman parte del diario vivir de las personas. Igualmente, para el autor Castro y Filipi (2010) la era tecnológica se caracteriza por un constante cambio, lo que conlleva a un mayor nivel de dependencia, más aun que la sociedad ha descubierto formas de difundir sus mensajes de forma masiva y en poco tiempo tal es el caso de la internet utilizada al comunicar, inducir, proceder, aprender, usar la información de interés y transmitir el conocimiento.

Figura 1 Modelo de Comunicación Shannon y Weaver



Con respecto al autor Aguaded (2007) en el surgimiento y actualización de los medios de comunicación convencionales en la sociedad por patrones de consumo. Así, mismo define la aparición de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, como el resultado de lo que ha provocado iniciativas de interés público, entre ellas la educación es foco de atención de todo país, esto implicado en la relación que tiene con el entorno.

La sociedad de la información comprende el conglomerado de ciudadanos de un sector específico y global. La comunicación representa una poderosa herramienta en cuanto a factores decisivos al momento de realizar cualquier actividad, razón importante para tener como base los lineamientos específicos para su correcta realización.

Tipos de la comunicación

En cuanto a lo aportado por Aragon (2019) para llevar a cabo la interacción y las relaciones humanas, es necesario el proceso de

comunicación en sus distintas formas. Siendo un fenómeno complejo es necesario enfatizar la importancia para interactuar con las personas.

Comunicarse resulta primordial en las relaciones sociales, ya que permite realizar intercambio de experiencias, organizarse, aprender, y desarrollarse como individuos dentro de una sociedad. Para llevar a cabo la comunicación, el autor Galiano (2014) expresa que requiere un mínimo de dos personas, donde cada una de ellas actúa de sujeto. Así, mismo se puede decir que no solo es comunicar un mensaje, sino que se necesita de una activa participación de los participantes, en cuanto a escuchar atentamente y transmitir la información de forma correcta, logrando un proceso dinámico y enriquecedor.

El proceso de transmisión de información comprende dos componentes; lenguaje verbal y no verbal. Por otra parte, Márquez (2016) expresa que el lenguaje verbal transmite el 7% del total del mensaje que el individuo emite, sin embargo el lenguaje no verbal transmite el 93% de lo que se desea comunicar. Así, mismo ambos tipos de comunicación cumplen un papel esencial, canalizados de forma simultánea potencian la confiabilidad del proceso.

Con respecto al lenguaje verbal se puede decir que es transmitido de manera consciente, en referencia a lo que se dice, el idioma que se utiliza, el tono, basado en argumentos y razones. El lenguaje no verbal por otra parte, se transmite de manera subconsciente.

La comunicación verbal, es definida por Simón (2016) como la forma de comunicarse por medio del uso de palabras, la cual se da como resultado de la interacción entre el emisor y el receptor. El emisor es quien expresa el mensaje y el receptor quien lo recibe. Este tipo de comunicación puede ser tanto oral como escrita:

a) **Comunicación oral:**

Es aquella utilizada por medio del habla, las palabras están constituidas por sonidos acústicos. Por lo cual no solo serán las palabras el elemento esencial para hacer posible la comunicación oral, sino que también son considerados la risa, el llanto, la angustia y el dolor, a través de los sonidos que los caracterizan, a pesar de que el lenguaje sea distinto.

b) **Comunicación escrita:**

Está se encuentra representada por el uso de códigos escritos, ya sea mediante el lenguaje perteneciente a un alfabeto, o mediante jeroglíficos, pictogramas, etc.

La comunicación verbal, para Aragon (2019) se define como explícita y extensa en las actividades realizadas por los seres humanos, desarrollar esta habilidad conlleva unos años, tanto la gesticulación como la escritura. Así, mismo al tener una característica intuitiva y universal, en contraparte a la no verbal la cual es involuntaria y con un grado de fidelidad superior.

El proceso de comunicarse no se simplifica a solo ejecutar la acción, sino también a obtener una respuesta positiva del otro elemento, también se debe determinar los factores que intervienen como es el caso de; estado de ánimo, ambiente, tono de voz. Factores que deben adecuarse al mensaje que se pretende transmitir.

En cuanto a Galiano (2014) señala que la comunicación no verbal comprende la ausencia de expresiones orales. Esta comunicación se considera primitiva y antecede a la verbal. En la mayoría de las ocasiones este tipo de lenguaje es inconsciente, e involuntario, por cuanto responde a los estímulos de nuestro cerebro.

Planificación de la comunicación

La comunicación humana según el autor Contreras (2016) comprende una retroalimentación en cuanto a los canales y elementos que intervienen, efectuándose una capacidad auto reguladora de todo individuo que participa en el proceso comunicacional, más aun teniendo la responsabilidad de transmitir un mensaje es imperativo que se respeten los protocolos establecidos para este efecto.

En este sentido, la definición de la planificación de comunicación como la combinación de método, mensaje y plan, para lograr objetivos comunicacionales. Contribuyen principalmente objetivos de persuasión y cambios de actitud. Más aun, cuando la organización de los mensajes y acciones de comunicarse se rigen por el paradigma de Laswell que determina el "quién, dice qué, a quién, cómo, cuándo, dónde", científicamente el proceso de comunicación tiende a centrarse en una u otra de tales preguntas antes mencionadas. Los estudios apuntan hacia el "quién", quien es el comunicador, contemplan los factores que inician y guían el acto de la comunicación. (Laswell, 1948).

De igual forma, existen especialistas que se enfocan en "dice qué", haciendo análisis de contenido transmitido. Esto se puede contemplar principalmente en la radio, prensa, películas y otros canales de comunicación. Haciendo análisis de los medios se debe recalcar que es necesario un análisis de audiencia para tener resultados efectivos.

Según Bruno (2017), la utilidad de las diversas vertientes depende, por completo, del grado de delicadeza que se considere apropiado para un objetivo científico o administrativo. A menudo, es más sencillo combinar el análisis de audiencia y efecto, por ejemplo, el estudio de los datos, centrado en el mensaje, y el estudio del estilo centrado sobre la organización de los elementos que componen el mensaje.

Gestión de la comunicación

Dentro de todo conjunto social, los individuos se comunican para existir, en el caso de las organizaciones es primordial comunicarse tanto interna como externamente, para transmitir sus valores a la sociedad. Acorde a Herranz (2007) se puede acotar que la comunicación forma parte de la esencia misma de toda organización, y se encuentra presente durante todos sus procesos, en toda la gestión.

No solo se trata de desarrollar grandes planes de comunicación, ni de gastar grandes cantidades de dinero para hacer funcionar cada una de las áreas que la conformen. Todo se centra en tener claro los objetivos, el mensaje, el talento humano y los soportes a utilizar.

Todas aquellas organizaciones que desarrollan estrategias de comunicación definidas, conseguirá la difusión y fomento de los valores sociales que nacen en el seno de la organización (comunicación interna) y se transmiten hacia fuera (comunicación externa). En relación a Charry (2018) esta capacidad de mostrarse tal y como son, por medio de su estrategia de comunicación, va a revertir el efecto acerca de su imagen, sobre su transparencia y sobre su reputación.

Dentro del plan de comunicación de la organización se deben contemplar también las estrategias, los medios y las prácticas para potenciar y facilitar la comunicación ascendente. Peiró y Bresó (2012) resaltan que es importante que las principales vías de comunicación estén establecidas y previstas; el recurso humano con frecuencia requiere y necesita expresar diversos mensajes hacia la gerencia de la organización.

De igual forma, se requiere el desarrollo, la gestión y la evaluación de los medios de comunicación externa, Osorio (2004) hace mención de la publicidad en los diferentes medios, el logo y la marca, la identidad corporativa, flyers y material gráfico, la página web y la presencia en la redes sociales, la memoria

anual, las notas de prensa, entre otras. La mayoría de estas opciones, por no englobarlas a todas, juegan un importante papel para las organizaciones, aunque con frecuencia se les presta una atención limitada. Pese a esto, una adecuada planificación, gestión, implantación y evaluación depende la imagen de esa organización y otros muchos aspectos derivados.

Crisis

En relación a la definición de “crisis” Beinstein (2005), la señala como: una turbulencia o perturbación importante del sistema social considerado más allá de su duración y extensión geográfica, que puede llegar a poner en peligro su propia existencia, sus mecanismos esenciales de reproducción. Aunque en otros casos le permite a este recomponerse, desechar componentes y comportamientos nocivos e incorporar innovaciones salvadoras. (p.2)

Actualmente la mayoría de las organizaciones están acostumbradas a escuchar la palabra “crisis” en distintos medios de comunicación, libros, artículos, compañías y cualquier entidad puede estar expuesta a enfrentar una crisis, como accidentes, catástrofes naturales, conflictos, entre otros. En relaciona la crisis empresarial, diversos autores la señalan como una situación no deseada, la cual suele suceder de imprevisto y a su vez requiere de una respuesta rápida y eficaz para darle la debida solución.

Toda organización puede ser impactada por algún acontecimiento en particular por factores internos o externos, pudiendo poner en riesgo el equilibrio natural, ocasionando vulnerabilidad y destinando a la empresa a una crisis. Conforme a Jiménez (2007), cualquier tipo de situación o suceso ocasionado por la empresa, no solo impacta a los empleados, sino a la sociedad y seguidores de la marca, siendo una oportunidad para los medios de comunicación de convertir el acontecimiento en noticia para hacerla llegar a la opinión pública.

En situaciones de crisis es cuando más se evidencia la vulnerabilidad de cualquier institución. "La imagen es un instrumento potente, pero a la vez frágil porque es vulnerable. Pero ese riesgo no debe preocupar si el Director de Comunicación ha diseñado un plan estratégico que sepa prever qué hacer y qué decir en situaciones de emergencia" (Capriotti, 2008, pág. 126).

Dentro de los elementos que conforman una situación de crisis nos encontramos con numerosos, varios de ellos resultan significativos en las relaciones antagónicas localizadas en ciertos puntos dentro de organizaciones, debido sobre todo a que:

- Su existencia la conocen los miembros que conforman la institución, lo que genera malestar en los mismos.
- La institución no puede mantener por mucho tiempo el conflicto, debido a razones de supervivencia.
- La situación de crisis representa un debilitamiento de los mecanismos de control en la organización.
- Existe pérdida de la estabilidad, lo que puede llegar a situarse en Indicios de intolerancia.

Desde otra perspectiva, con mayor frecuencia, en las organizaciones una crisis hace que estas se enfrenten con su entorno, lo cual afecta tanto su grado de competitividad como sus niveles de credibilidad. Acorde a Enrique (2007) en estos casos podrá estarse en presencia de diversos tipos de crisis: de funciones, de modelo, de proyecto, cada uno de los cuales implica distintos grados de afectación en el funcionamiento y la propia supervivencia de la

organización, teniendo como hecho más característico la aparición de incertidumbre en el comportamiento de determinados elementos constitutivos en algún lugar del sistema.

Crisis educativa.

De acuerdo con Jimenez, Cisterna y Chavez (2018), el concepto de vulnerabilidad se ha compuesto durante los últimos años como un punto central de todo discurso educativo. Podría decirse que corresponde a un concepto que, debido a la recursividad de su uso, ha conquistado el sentido común educativo y se ha cristalizado, en consecuencia, como un principio explicativo de primer orden para una heterogeneidad de fenómenos y problemas educativos.

Cuando se hace referencia a la vulnerabilidad en el ámbito educativo, Ruiz (2011) hace referencia a aquellos individuos que experimentan una serie de deficiencias estipuladas y detectadas a lo largo de su trayecto académico, lo cual representa una barrera para sacar provecho al modelo educativo y a las estrategias que se van a implementar para la enseñanza dentro del aula de clases.

El estudio de la vulnerabilidad a nivel escolar, representa un problema pedagógico, el cual requiere de análisis y de toma de decisiones para accionar con referencia al tema (González, 2011). De esta manera, es necesario determinar un conjunto de contextos, es decir a nivel de comunidad, de institución y acciones pedagógicas, las cuales caractericen el desarrollo de este problema. Dichas acciones pueden ser enfocadas en orientar y actuar, sobre situaciones específicas que se presenten en un espacio educativo, donde sea posible estudiar de cerca las alteraciones que se generan.

En referencia Agüero (2011) expresa diferentes investigadores, han hecho aportes con respecto a sugerencias de factores y dimensiones que se encuentran asociados de forma estadística o causal, con situaciones de vulnerabilidad en el contexto educativo, y como esto produce ausentismo y abandono. Existen clasificaciones en cuanto a los factores en endógenos y exógenos que engloban al sistema educativo, y hacen división de aquellos aspectos que corresponden al entorno social y familiar a donde pertenece el estudiante.

Las dificultades que pueden presentarse en el proceso educativo, pueden ser dadas por diferentes factores: emocionales, familiares, interpersonales, que tengan estrecha relación con su contexto educativo, con el clima del centro educativo donde se encuentran inmersos; de manera habitual dichas condiciones van de la mano con fenómenos mucho complicados o profundos y, en numerosos casos, generan fracaso en cuanto al desarrollo eficaz del estudiante en su entorno académico.

Bullying.

Las definiciones de bullying y violencia escolar son comúnmente utilizadas como sinónimos en la vida diaria, según UNICEF (2015) es el tipo de agresión utilizada para ejercer poder sobre otra persona. De forma concreta, diversos autores lo han definido como una serie de amenazas hostiles, físicas o verbales que se repiten, angustiando a la víctima y estableciendo un desequilibrio de poder entre ella y su acosador.

Desde esta perspectiva, todas las dinámicas sociales han ido cambiando a lo largo del tiempo y debido al auge y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación como Internet o los teléfonos móviles, los niños están cada vez más expuestos a nuevas formas de bullying.

Acorde a Urra (2017) el bullying y el acoso escolar representan uno de los problemas estructurales más importantes dentro de todos los sistemas educativos a nivel mundial. Así sea en menor o mayor medida, son numerosos los casos de niños y niñas que sufren cada día malos tratos, insultos, amenazas, coacciones, golpes y humillaciones. En diversas investigaciones se ha hecho enfoque en un colegio, en una región o en un país, pero, al ser esta una problemática de grande dimensión y común a todos los sistemas escolares, se hace ineludible abordarlo desde una perspectiva sociológica macro y global.

Embarazo precoz

El embarazo a temprana edad acorde a Carrera y Guerrero (2018) acarrea problemas de salud pública, debido a que se pone en riesgo tanto la vida e integridad de las adolescentes y la de los bebés. A su vez, es considerado como un problema social, por ser una limitante en el desarrollo de sus competencias y habilidades en la construcción del proyecto de vida de las y los jóvenes.

Un embarazo precoz descontrola tanto a la madre adolescente como al joven progenitor en ámbitos de su vida de tanta importancia como el educativo, que es sin duda un elemento clave para el desarrollo en su vida. La mayoría de los embarazos en adolescentes son embarazos no planificados y no deseados. Conforme a (Trujillo, 2015) en este rango de edades, el embarazo puede ser producto de violencia física, simbólica, psicológica y económica.

El riesgo de morir por causas relacionadas al embarazo, parto y post parto se duplica si las niñas quedan embarazadas antes de los 15 años de edad. Es debido a esto que se considera ineludible la actualización de las políticas educativas, Silva y Loreto (2015) las cuales vayan orientadas a la promoción de una educación sexual sin la moral conservadora de la Iglesia,

las cuales sean diferentes a los que existen en la actualidad, donde se hace promoción de la abstinencia como método de control natal, negando una realidad: la juventud de hoy en día cada vez inician su vida sexual a más temprana edad lo que hace jerárquico que estos tengan mayores elementos para decidir, no solo en lo referente al embarazo sino que también al cuidado y prevención de las ETS.

Tráfico de estupefacientes

La utilización de psicoactivos con finalidad terapéutica, de recreación y sacramentales tiene tanto años de aparición como la propia Humanidad. Durante casi todo el siglo XX, el uso de sustancias psicoactivas con finalidades que no son médicas ha generado diferentes crisis sociales y sanitarias de distinta intensidad. Para Morales (2012) de los primeros problemas con los que se topa la sociedad al momento de valorar la anomalía de las drogas es la dificultad para encontrar una definición adecuada. Los términos drug (en inglés) y drogue (en francés) se utilizan indistintamente para definir fármacos de prescripción como sustancias psicoactivas sin utilidad terapéutica.

El consumo de drogas constituye en la actualidad un importante fenómeno social que afecta especialmente a los adolescentes, según Becoña (2010) los niveles del uso y abuso de drogas en la etapa adolescente y adultez temprana son altos. Actualmente los adolescentes tienen que aprender a convivir en un entorno donde existe de manera evidente la comercialización de las drogas, tomando decisiones sobre su consumo o la abstinencia de las mismas.

El proceso de socialización, con la familia, amigos, escuela y medios de comunicación es importante en ello. La percepción de riesgo y los factores de riesgo, junto al ocio, tiempo libre y vida recreativa, son elementos que debemos considerar para comprender esta problemática.

Tecnologías de la información y comunicación (TIC).

El concepto “Tecnologías de la información y la comunicación” (TIC) ha sido utilizado de maneras diversas para hacer referencia a diferentes tipos de tecnología. Se ven conformadas por herramientas y aplicaciones informáticas para generar, almacenar, transmitir y distribuir información, contribuyendo así al desarrollo de nuevas habilidades y competencias (Cuen & Ramirez, 2013).

Para Osorio, (2016) las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) sirven como sustento a tener transformaciones representativas en diferentes aspectos, sin embargo, la innovación y aceptación de las mismas hace planteamiento de varios desafíos, debido a que su utilización necesita de nuevas destrezas y habilidades, es por ello que todos los figurantes de estas áreas tendrán que contar con nociones en cuanto a su uso, con todo lo que esto implica en el marco académico.

Asimismo, Cobo (2010) denomina a las TIC's, como dispositivos tecnológicos (hardware y software) mediante el cual se puede hacer producción, editar, guardar, intercambiar y enviar datos entre diferentes sistemas de información con protocolos comunes. Integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Cumplen, por lo tanto, un rol esencial dentro de la generación actual, a través de la interacción, propagación, gestión y acceso al conocimiento.

En el entorno educativo existe un planteamiento muy generalizado que establece que las TIC aprobarán la dirección global en la formación educativa, la igualdad en la instrucción, un enfoque de aprendizaje bajo parámetros de calidad y el desarrollo profesional del profesorado; así como una dirección, organización y administración eficaz del sistema pedagógico; no obstante, se debe tener en consideración que la simple adopción de estos instrumentos tecnológicos no atestigua de ninguna forma que se desarrolle el conocimiento,

donde existe un aprendizaje significativo o que el desempeño del alumnado se optimice a la par con todo el sistema.

Las Tics en la Educación.

De acuerdo con Hernández (2017) la introducción de las TIC en el ámbito educativo, representa un proceso esencial, cuya implicancia, tiene un alcance superior en cuanto a las herramientas tecnológicas que componen el entorno académico, en este caso, se hace referencia de una construcción pedagógica y el mecanismo en cómo puede construirse y generarse un aprendizaje significativo a través de la utilización de la tecnología.

Las diversas innovaciones por las que han atravesado las TIC's durante los últimos años, representa un factor determinante de su adaptación como herramientas educativas, bajo la capacidad de realizar mejoras en cuanto a la calidad académica del alumnado, transformando totalmente la manera en que se obtiene, se maneja e interpreta todo tipo de información (Marqués, 2012). Conforme a UNESCO (2013) dentro del papel que asume cada actor dentro del proceso educativo, tal es el caso de los estudiantes, que hacen uso de las herramientas tecnológicas para hacer menor complejo su adquisición de conocimientos; esta transformación tiene su origen a partir de los primeros prototipos de calculadora; no obstante, los avances han sido tan numerosos que estos recursos se han convertido en apoyo para el fomento educativo.

El avance logrado en cuanto a la fusión de las TIC con la educación, tiene su dependencia en alta proporción a la capacidad con la que cuenta el docente para estructurar el ambiente académico para llevar a cabo su proceso de enseñanza - aprendizaje (UNESCO, 2008); se utilizan los conceptos de "transformar" y "adaptar" para dar explicación a los caracteres tradicionales que conllevan a un proceso educativo enfocado en la cooperación y el trabajo mancomunado; sin embargo, el uso de las TIC dentro del contexto educativo,

todavía no es tomado como aquel instrumento por medio del cual se puede generar un aprendizaje significativo, basados en los frecuentes errores que se pueden presentar a nivel escolar, lo que minimiza a las TIC como sustitución de los mecanismos habituales.

Para Pérez (2010), dentro del marco pedagógico se ha estado complementando las estrategias y mecanismos que conllevar al desarrollo eficaz del proceso de enseñanza-aprendizaje, para el uso de las TIC supone dejar a un lado las barreras que engloban los parámetros de educación tradicional, es decir pizarras, marcador, etc.; e iniciar en el proceso de adaptación y aprovechamiento de las tecnológicas partiendo del rol docente hacia la transmisión de información los estudiantes. Es por esto, que cabe destacar que las TIC y su uso para fines educativos cada vez más se convierte, en un factor ineludible en el entorno educativo.

Imagen corporativa

De acuerdo con Fodymanow (2016), es la imagen que tiene una empresa en la mente de sus clientes, proveedores, trabajadores y otros; en otras palabras, su público. Este concepto engloba el conjunto de características y particularidades que permiten que una organización pueda ser identificada, reconocida y distinguida de otras.

Es fundamental que las entidades puedan crear y construir su identidad con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, debido a que a través de la misma se tiene la oportunidad de presentar su filosofía, ideales y estrategias mediante la comunicación (Leuthesser & Kholi, 1997). Adicionalmente, ayuda a representar el modo en que la empresa quiere ser percibida; respondiendo cuestionamientos como “¿quiénes son?” “¿qué hacen?” Y “¿cómo lo hacen?”. Por otra parte, se debe señalar que agrupa todas las señales, símbolos y logos corporativos que encarnan a la compañía a sus distintas audiencias.

Reputación

Es la opinión con connotación negativa que algún individuo posee. Cuando se habla de una buena reputación, se relaciona con es aquella que se obtiene por todas las acciones que pudo haber hecho en su vida, e incluso por las cualidades que demuestra tener. (Conceptodefinicion.de, 2019)

En la actualidad, debido a los avances tecnológicos, ha surgido el término de reputación en línea, el cual alude a la imagen que puede poseer una empresa en las redes sociales o sitios web de internet; en otras palabras, la influencia o prestigio que las personas le otorgan a ese espacio indicado.

El construir una reputación es un proceso que puede durar años, exigiendo consistencia y dedicación en las acciones que se van a ejecutar; siendo más difícil llevarlo a cabo, que acabarla mediante equivocaciones o comentarios indebidos.

Tipos de Investigación

La presente investigación se encuentra basada bajo un enfoque mixto, que de acuerdo con Martins (2004) es definida como un proceso que recolección de información; a partir del cual se analiza y se relaciona información tanto cuantitativa como cualitativa en una misma investigación, o una serie de estudios para dar respuesta a un planteamiento previamente establecido.

De esta manera, el tipo de investigación mixto permite hacer enfoque en dos enfoques para darle respuesta a las distintas preguntas de investigación ante un planteamiento de problema: ¿Cómo se puede llevar a cabo el contacto de forma adecuada con los estudiantes? ¿Cómo determinar el problema de estudio e identificar las posibles soluciones? Por medio de la selección de un

enfoque investigativo mixto, se puede conocer no solo la medida de identificar la crisis en la Institución Educativa Particular Atenas, sino en cuántos de ellos se verían beneficiados a través del desarrollo y aplicación de un manual de gestión de comunicación.

A su vez, se puede acotar que es a través del método de investigación “descriptivo”, que se permite fundamentar científicamente la investigación, ya que cumple una función significativa para el desarrollo de la ciencia.

A través de los métodos que se obtiene nuevos conocimientos que son el aporte a las ciencias y el desarrollo de la teoría científica. Según Arias (2012) “el método es el camino que han de seguir para llegar a la verdad de las ciencias”. Por otro lado, autor (Santa Paella y Feliberto Martins, 2010) dijo que “el método es un proceso ordenado y sujeto a ciertos principios y normas para llegar de una manera segura a un objetivo que se han determinado de antemano”.

En base a esto, se puede resaltar que se seleccionó como método de investigación al de carácter descriptivo, para caracterizar, antecedentes, bases teóricas, y demás material y recursos bibliográficos que permitan fundamentar el desarrollo de la investigación. Una vez aclarado la definición de método, se hace ineludible proponer una conceptualización macro de lo que significa una investigación: La investigación es un proceso sistemático, dirigido y reflexivo que tiene como objetivo la búsqueda de conocimientos válidos y confiables de la realidad, mediante la utilización del método científico (Arias, 2012). Y de acuerdo de donde procede la información encontramos diferentes tipos de investigación.

Conforme a lo antes señalado, el método investigativo se divide en las siguientes etapas:

- **Investigación preliminar:**

En esta etapa se hizo una revisión de bases teóricas alusivas a de la educación en base a una herramienta virtual, haciendo combinación tanto aspectos pedagógicos como tecnológicos.

- **Determinación de la necesidad:**

A través de la aplicación de una encuesta a fin de diagnosticar los saberes previos de los mismos en temas como la comunicación en situaciones de crisis y el aprovechamiento de los diferentes medios de comunicación para subsanar este error.

- **Propuesta del manual de gestión de la comunicación.**

La presente propuesta, no es más que la representación de la necesidad en cuanto a la familiarización del profesorado y el alumnado con las innovaciones tecnológicas y como se pueden relacionar con la gestión de la comunicación tanto interna como externa, de manera principal dándole el debido uso a las plataformas web para promover información educativa y materiales de interés, con el fin de que los estudiantes tengan acceso a esta.

Una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto del estudio y su descripción detallada en partes. El autor señala que es un tipo de investigación de las más comunes, por ser utilizados por los principiantes de esta actividad. Para los expertos es un nivel básico de investigación, lo cual la convierte en una base de otros tipos de investigación.

Encuesta

La encuesta es una técnica de muy amplia visión que sirve para realizar investigaciones de carácter rápido y eficaz, son muy aplicadas por su carácter ágil y que puede lograr respuestas a interrogantes informales y que sirven para despejar dudas de diferentes ámbitos dentro de un tema.

La encuesta según Tamayo y Tamayo (2008) “es aquella que permite dar respuestas a problemáticas de manera descriptiva como la relación de variables, una vez recolectada de manera sistemática la información acorde con el diseño previamente establecido”. La encuesta es la herramienta más efectiva para el tipo de proyecto que se planteó ya que este método permite indagar, preguntar y analizar la información a través de la cual se buscará resolver las interrogantes propuestas.

Para realizar una encuesta, se debe seguir ciertos pasos que el autor señala, citando a Pulido (1967):

1. La población y la muestra:

La población se refiere al conjunto de personas del cual se requiere conocer la información y la muestra se refiere a cada individuo que contestará.

2. Selección y tamaño de la muestra:

Debe tener un número representativo de la región, el lugar, edad, sexo, y localizar los datos que ayudarán a conseguir la muestra. Por ejemplo, en el caso de Universidades, listado de alumnos, segmentar por nivel socioeconómico, etc.

3. Formulario:

Lo más relevante es preparar el cuestionario de preguntas. Una clara atención puesta en la formulación es clave para elaborar preguntas claras y concisas. Se recomienda que parezca corto, atractivo y rápido.

4. Organización del campo de trabajo:

Hay varias formas de hacer encuestas; por ejemplo, por teléfono, en persona, en algún punto específico. Lo más económico son las llamadas, de lo contrario se contrataría personal capacitado para realizar las mismas, ya depende del presupuesto y alcance.

5. Tratamiento Estadístico:

Cada respuesta del formulario debe tabularse para que se forme un resultado y éste pueda ser analizado.

6. Resultados:

Finalmente se debe analizar e identificar resultados del proceso.

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO II

Alcance o Tipo de Investigación

La presente investigación será de carácter exploratoria y descriptiva. La investigación descriptiva utiliza técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documentada para su desarrollo. Su alcance considera al fenómeno estudiado, miden y evalúan los conceptos y se definen variables.

A su vez, dicho estudio está enmarcado en un alcance exploratorio según Arias (2012), se basa en el estudio de problemas poco estudiados, de los cuales existen muchas dudas o no se ha abordado anteriormente, realizando que el investigador indague desde una perspectiva innovadora, preparando el terreno para nuevos estudios.

De acuerdo con Arias (2012) este tipo de investigación tiene como eje primordial, la necesidad de establecer o ejecutar un proceso de índole contextual; en este modelo la persona que investiga esté ligado a un ambiente de índole natural (entorno) en el cual se encuentran las personas y las fuentes consultadas se obtienen de una manera directa. En este parámetro se obtiene datos de primera mano de los individuos o grupos a los cuales se accede para obtener la información de manera científica analizando cada una de las variables y correlacionándoles para obtener datos precisos y claros.

Cuando se trata de una investigación de campo, se hace referencia a la obtención de datos e información correspondiente a la realidad selecta, se ha utilizado este tipo de investigación debido a la presencia objetiva de la comunidad educativa para fomentar el proceso comunicativo dentro de la institución. Asimismo, cabe mencionar los métodos teóricos utilizados:

- Método inductivo:

Permite analizar casos particulares para extraer conclusiones generales. Este proceso de inducción parte de la observación para luego buscar las causas mediante la experimentación y comparación que le permitan la abstracción de leyes para finalmente generalizar los resultados (Arias, 2012).

- Método deductivo:

El método deductivo es un instrumento de mucha importancia porque permite descartar ideas erróneas sobre el funcionamiento de la naturaleza, además ayuda a identificar un fenómeno que necesitamos conocer, además de deducir resultados esperados de la idea no comprobada que quizá pueden llegar a ser ciertas, contrastar estas predicciones con observaciones y quitar aquellas hipótesis basadas en suposiciones (Arias, 2012).

Población y muestra

Población finita:

Se puede definir como población finita a aquella que se encuentra está conformada por un número limitado de elementos. Por lo tanto, no es necesaria la aplicación de formula muestral, se toma el 100% de la población con la que se cuenta como objeto del estudio. Para el desarrollo de la investigación se escogió para trabajar en el proyecto una población finita conformada por 27 docentes.

Tabla 1. Universo de investigación.

POBLACIÓN	CANTIDAD
Docentes	27
TOTAL	27

Fuente: Nayira Yeber (2020)

Análisis de datos

Durante el desarrollo del proyecto de investigación, se hizo utilización de una entrevista conformada por cinco preguntas abiertas y una encuesta estructurada como instrumentos para recolectar datos, la cual estuvo conformada por doce preguntas, misma que sirve como base para el sustento de las interrogantes específicas planteadas previamente en la operacionalización de variables. Para hacer presentación de los resultados obtenidos, se hará uso de tablas porcentuales para el procesamiento de la información recolectada con relación a la totalidad de la muestra de estudio.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPITULO III

Diagnóstico Situacional

Una vez efectuada la recolección de información pertinente de la Unidad Educativa particular Atenas, se hizo identificación de los casos de crisis y riesgos como por ejemplo la posibilidad de redes de micro tráfico de sustancias estupefacientes en sus exteriores, denuncias por maltrato, discriminación, racismo, bullying, entre otros recabados a través de observación de campo en la comunidad. Es debido a esto que se consideró necesario el desarrollo de un manual de gestión de comunicación, el cual se verá compuesto por diferentes estrategias comunicacionales para fortalecer los valores, la cultura y la imagen de la Institución.

El estudio tuvo su enfoque en la Unidad Educativa Particular Atenas International School, la cual es una escuela de educación regular situada en la provincia de Guayas, cantón de Guayaquil en la parroquia de Ximena.



Figura 2 Logo de la Unidad Educativa Particular Atenas International School

Este es un centro educativo de educación regular y sostenimiento particular laico, con jurisdicción hispana; la modalidad de estudio es presencial de jornada matutina y nivel educativo de inicial, educación básica y bachillerato. Actualmente, dicho establecimiento cuenta con aproximadamente 304 estudiantes y 27 docentes de diferentes áreas.

Análisis de las encuestas

Con el propósito de sustentar el objeto de estudio, se efectuó el levantamiento de información por medio de la aplicación de una encuesta, y se reportaron los siguientes resultados:

Tabla 2 . Rango de edad.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
De 20 - 30 años	7	25,9%
De 31 – 40 años	13	48,2%
De 41 – 50 años	5	18,5%
De 51 – 60 años	1	3,7%
Más de 60 años	1	3,7%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

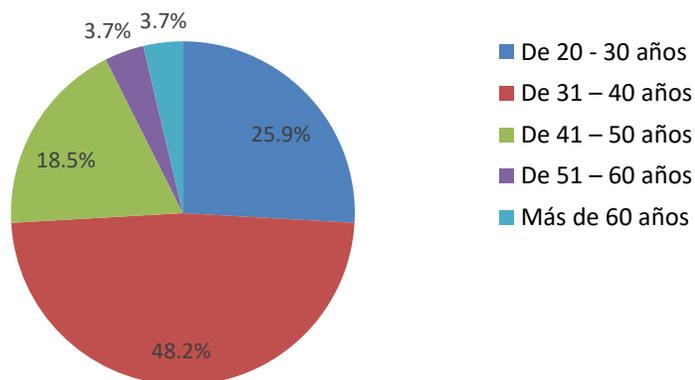


Figura 3 Rango de edad.

Una vez realizado el análisis del factor de edad en los docentes encuestados se pudo observar que existen diversos rangos donde un 48,2% se encuentra entre 31 a 40 años. Un 25,9% es de 20 a 30 años, seguidamente hay un 18,5% comprendidos entre edades de 41 a 50 años, otro 7,4% conforma personas de 51 a 60 años. Siendo una muestra diversa la cual fue apropiada para recabar información desde diferentes perspectivas acordes a las edades que manejen los objetos de estudio.

Tabla 3 ¿En la Institución Educativa Particular "Atenas" se aplican entre directivos y docentes, estrategias de comunicación interna?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	9	33,3%
No	18	66,4%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

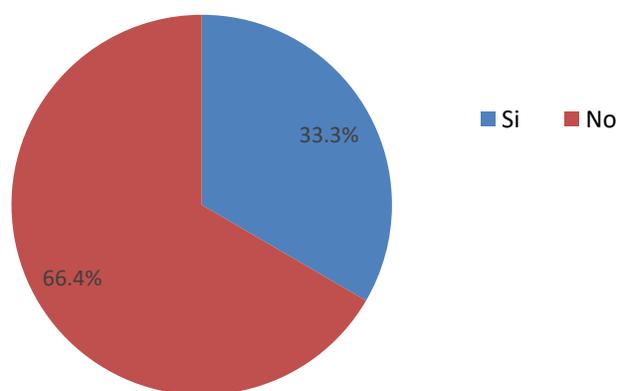


Figura 4 ¿En la Institución Educativa Particular "Atenas" se aplican entre directivos y docentes, estrategias de comunicación interna?

Dentro de las instituciones educativas la comunicación dentro de una organización juega un papel muy importante para obtener mejores resultados y cumplir los objetivos de la entidad, debido a que la misma refleja la identidad e imagen, las cuales influyen en los estudiantes y docentes respectivamente.

Acorde a los resultados recolectados, se pudo percibir que un 66,4% de los docentes expuso que no se utilizan estrategias de comunicación interna entre la directiva y los docentes; generalmente las organizaciones tienden a darle más importancia a la parte externa que son los padres y representantes, que a la parte interna que son los trabajadores de la misma, por tal razón se denota la necesidad de aplicar de las estrategias dentro de la compañía.

Tabla 4 ¿Las acciones de comunicación ejecutadas por los directivos les garantiza la comprensión de los objetivos educativos?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	11,1%
Regularmente	19	70,4%
Nunca	5	18,5%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

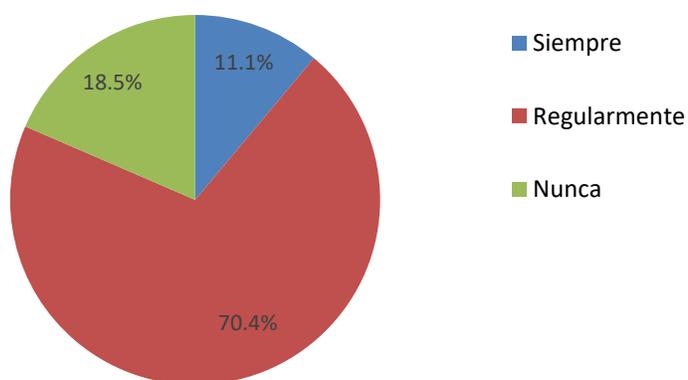


Figura 5 ¿Las acciones de comunicación ejecutadas por los directivos les garantiza la comprensión de los objetivos educativos?

En la sociedad actual se han experimentado transformaciones desmedidas en la gestión del conocimiento debido a la modernización y la globalización en que se ha visto envuelto el mundo de hoy, a nivel educativo se requiere fomentar el contacto enriquecedor entre los docentes y la directiva, para mantener claros los objetivos del centro educativos.

En este caso, cabe destacar que los docentes encuestados pertenecientes a la Institución Educativa Particular "Atenas", dieron a conocer bajo un 70,4% que de manera regular se les proporciona información para reforzar y reestablecer los objetivos para el cumplimiento de su planificación educativa.

Tabla 5. ¿Utilizan estrategias de comunicación para relacionarse internamente con la directiva y demás docentes?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	19	70,4%
No	8	29,6%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

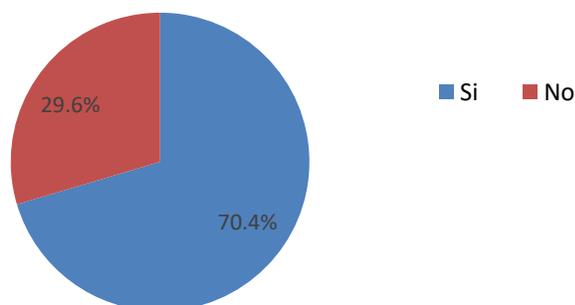


Figura 6 ¿Utilizan estrategias de comunicación para relacionarse internamente con la directiva y demás docentes?

Actualmente, se requiere modificar el modelo educativo de comunicación unidireccional, para obtener un proceso educativo centrado en los estudiantes, en el desarrollo de sus capacidades y valores, que sepa hacer, que aprendan a darle el debido aprovechamiento a las tecnologías de la información y la comunicación, que se centre en una dirección participativa, con currículum flexible y comunicación bidireccional dirigida al desarrollo de la inteligencia como meta capacidad e integración de múltiples procesos que se dan en las dimensiones cognitivas, afectivas, valóricas y motrices. En virtud a los resultados recabados, se pudo conocer que en una medida del 70,4% manifestó que se hace uso de estrategias de comunicación para relacionarse con los miembros de la directiva y demás compañeros docentes.

Tabla 6. ¿Hacen uso de estrategias de comunicación para relacionarse con los estudiantes?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	8	29,6%
No	19	70,4%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

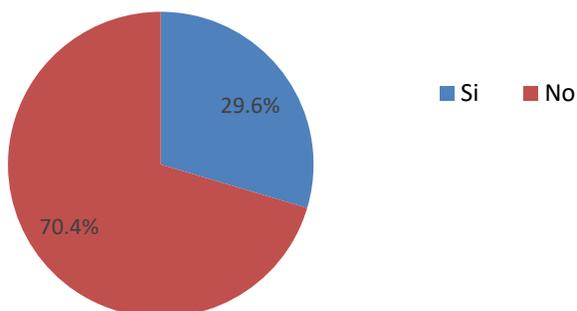


Figura 7 ¿Hacen uso de estrategias de comunicación para relacionarse con los estudiantes?

La labor educativa en los centros de educación, representa la principal prioridad durante el proceso de formación y se desarrolla al utilizar un enfoque integral, que involucre a toda la comunidad escolar con la participación activa de estudiantes, profesores y trabajadores en general. Para el desarrollo de la labor educativa se deben utilizar la vía curricular y la extracurricular; y estructurar esta labor en los diferentes niveles organizativos en que tiene lugar el proceso de formación. Es por ello que se resalta lo importante de aprovechar los avances tecnológicos de comunicación para facilitar el contacto entre estudiantes y docentes; se pudo conocer que el 70,4% de los encuestados expusieron que no se utilizan estrategias de comunicación, ni se da el debido uso a las tecnologías de la información y comunicación.

Tabla 7 ¿Considera necesario mejorar las políticas del establecimiento educativo?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	25	29,6%
No	2	70,4%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

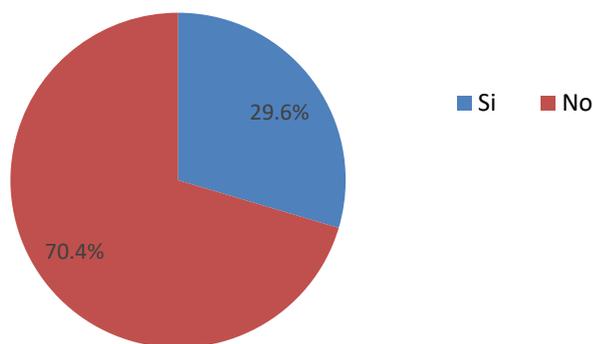


Figura 8 ¿Considera necesario mejorar las políticas del establecimiento educativo?

Actualmente los profesores deben ser igualmente competentes que el entorno, en relación a evaluar las fortalezas y debilidades de sus estudiantes, saber tomar decisiones sobre la metodología más apropiada para cada uno y ser conscientes de sus propias limitaciones. A través de la interrogante antes planteada se pudo conocer que el 70,4% de los docentes encuestados señala la necesidad de actualizar las políticas educativas de la Institución Educativa Particular "Atenas", para mejorar el flujo de información de parte de la directiva hacia los docentes, y por consiguiente crear bases solidas en la comunicación entre los docentes y estudiantes.

Tabla 8. ¿Dentro de la Institución Educativa Particular "Atenas" ha identificado situaciones de crisis y riesgo entre sus estudiantes?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	22	81,5%
No	5	18,5%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

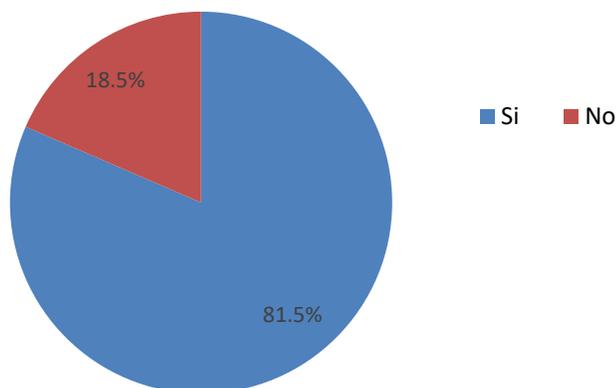


Figura 9 ¿Dentro de la Institución Educativa Particular "Atenas" ha identificado situaciones de crisis y riesgo entre sus estudiantes?

Ningún centro educativo se escapa de situaciones de crisis y riesgo, estas situaciones complejas requieren de ser consideradas y deben prevenirse a través de diferentes procedimientos de la mano de todos los miembros de la comunidad educativa. En este caso, los docentes encuestados dieron a conocer bajo un 81,5% la necesidad latente de aplicar alguna estrategia, ya que se evidencian situaciones de riesgo entre los estudiantes.

Tabla 9. De haber sido positiva la respuesta anterior indique la falencia detectada:

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Violencia	0	0%
Bullying	5	18,5%
Acoso	0	0
Racismo	0	0
Discriminación	1	3,7%
Embarazo Precoz	9	33,3%
Maltrato psicológico	0	0
Drogas	12	44,5%
Alcohol	0	0
Armas de fuego	0	0
Otras	0	0
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

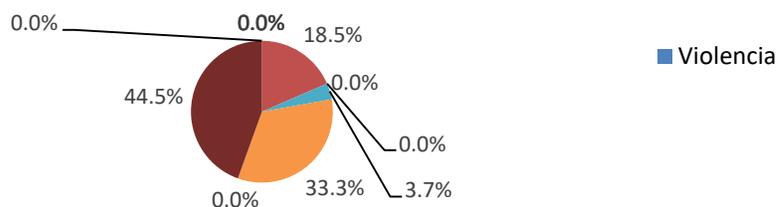


Figura 10 ¿Dentro de la Institución Educativa Particular "Atenas" ha identificado situaciones de crisis y riesgo entre sus estudiantes?

Dentro de la Unidad Educativa Particular Atenas, se pudo conocer en conformidad a los datos suministrados por los docentes, la existencia de bullying en un 18,5%, la posibilidad de redes de microtrafico de sustancias estupefacientes en sus exteriores en un alarmante 44,5%, embarazos en adolescentes, y situaciones de discriminación entre estudiantes de la comunidad.

Tabla 10. ¿Realizan difusión de información que fomente los valores éticos y morales en los estudiantes?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Siempre	17	62,9%
Regularmente	6	22,2
Nunca	4	14,8%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

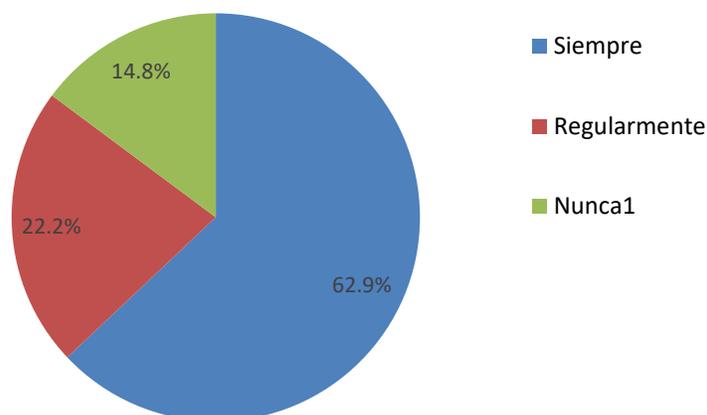


Figura 11 ¿Realizan difusión de información que fomente los valores éticos y morales en los estudiantes?

El proceso educativo enfocado en valores representa una instancia de reflexión, de crecimiento personal que facilita la incorporación de los estudiantes, inicialmente, a un sistema educativo que les permita desarrollarse en un plano de equidad y, posteriormente, a una sociedad donde puedan realizarse como personas, únicas y responsables de su propia vida. Dentro de la institución evaluada, acorde a las respuestas suministradas se pudo conocer que en una medida del 62,9% se hace difusión de información que propicie conocimientos en relación a los valores éticos y morales a los estudiantes.

Tabla 11. ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de gestión de la comunicación en la Institución?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	27	100%
No	0	0%
Total	27	100%

Fuente: Nayira Yeber (2020)

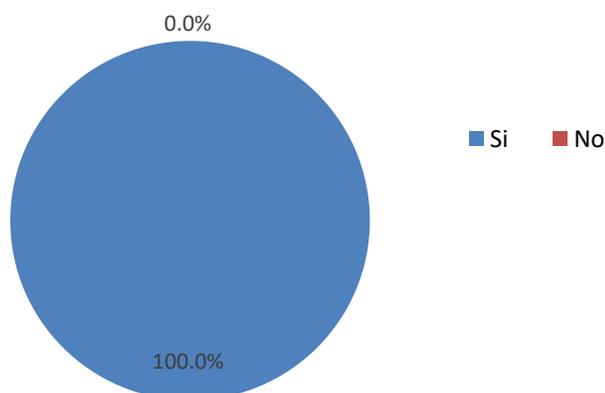


Figura 12 ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de gestión de la comunicación en la Institución?

En relación a las habilidades comunicativas en los centros educativos, las cuales debe poner en práctica los docentes activamente, cabe destacar la escucha activa, empatía, validación emocional, lenguaje no verbal, resolución de conflictos, negociación, lectura, escritura, respeto, capacidad de persuasión, credibilidad. Los 27 docentes encuestados pertenecientes a la Unidad Educativa Particular Atenas manifestaron en acuerdo la necesidad.

PROPUESTA

CAPITULO IV

Matriz de riesgo reputacionales

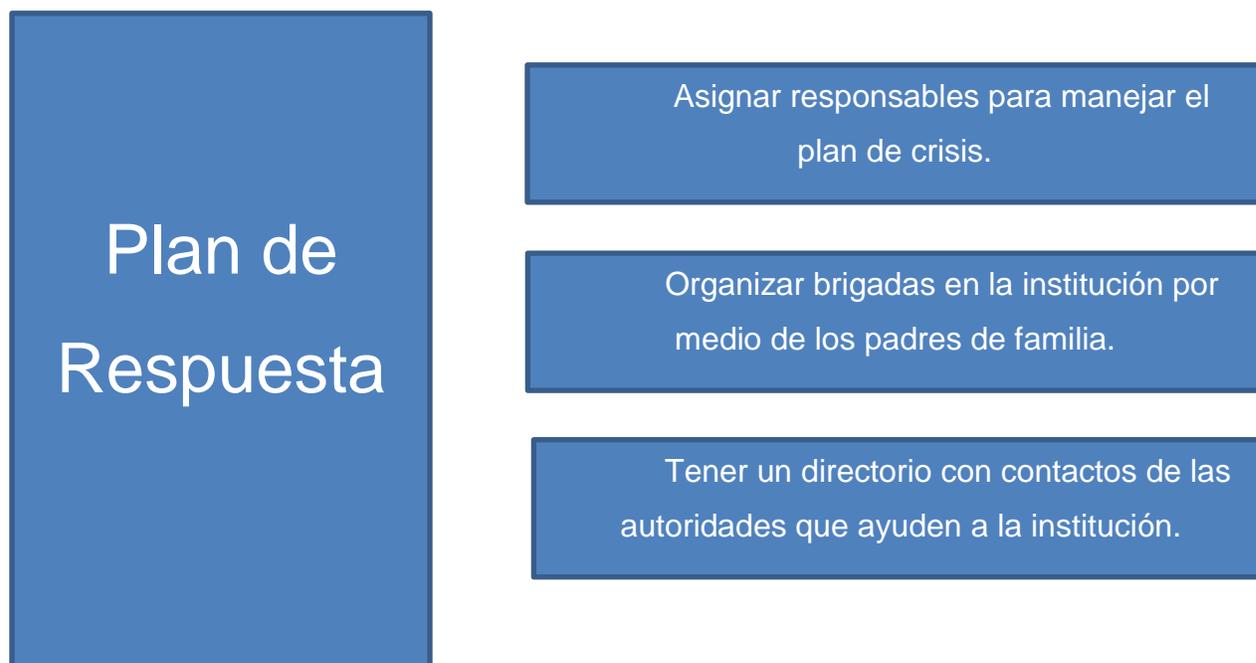
Tabla 12 Matriz de riesgo reputacionales

Tipo de crisis	Detalle	Probabilidad	Gravedad
Riesgo estudiantil – docentes color verde	Accidentes personales	- 1	- 1
	Ausencia de docentes genera caos en los estudiantes	- 2	- 3
	Uso de dispositivos telefónicos sin autorización	- 1	- 3
	Desobediencia e indisciplina den los estudiantes	- 3	- 4
	No aplicar sanciones en eventos graves	- 2	- 3
	Incumplimiento de normativas escolares	- 3	- 3
	Incidentes leves	- 2	- 3
	Incidentes entre padres y maestros	- 1	- 4
	Publicaciones conflictivas en redes sociales.	- 2	- 4
Riesgo estudiantil- docentes color amarillo	Perdida de pertenencia entre estudiantes	- 1	- 4
	Falta de respeto entre alumnos y profesores.	- 1	- 4
	Discriminación en el proceso de admisión.	- 1	- 4
	Bulling entre estudiantes y profesores.	- 1	- 4
	Embarazo precoz	- 1	- 4
	Abuso de autoridad	- 1	- 3
	Contratación de maestros que no cumplen el perfil	- 1	- 4
	Bajo nivel de los docentes	- 1	- 4
	Docentes que no saben impartir catedra	- 1	- 4

Riesgo estudiantil – docentes color rojo	Accidentes graves físicos	- 3	- 5
	Extorciones a docentes por alguna calificación	- 3	- 5
	Acoso entre estudiantes.	- 3	- 5
	Agresión verbal algún docente por recriminación de algún acto injustificativo de un estudiante.	- 3	- 5
	Consumo de drogas de estudiantes	- 4	- 5
	Venta de drogas de los estudiantes	- 4	- 5

Plan de respuesta

Tabla 13 Plan de respuesta



Los procesos comunicativos son constitutivos de la convivencia escolar y deben ser objeto de reflexión por parte de los actores educativos con el fin

de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y para la construcción de una sociedad más civilizada.

Estrategias para fomentar la gestión de comunicación

Una buena gestión escolar se encuentra vinculada estrechamente al éxito de las comunicaciones entre los miembros que lo conforman. A partir de esto, se depende tanto el diseño y puesta en acción de los proyectos y programas, para dar respuesta a la resolución de los conflictos que pudieran generarse en el seno de la institución. Los procesos administrativos son también ampliamente beneficiados por la optimización de la comunicación institucional.

Como consecuencia de la vinculación entre la comunicación y la comunidad escolar, se hace propicio darle la debida utilización a las diversas herramientas y metodologías que han surgido, para propiciar actualizaciones en las modalidades de estudio, en esto se incluyen nuevas teorías y nuevas metodologías.

El contenido que conforma un Plan Estratégico de Comunicación debe ser capaz de adaptarse a cada entorno, empresa, institución u organismo para el que se desarrolle. Es debido a esto que las estrategias que conformarán el presente manual serán válidas para cualquier organización. En cada uno de los apartados que serán propuestos se hará explicación detallada de la finalidad del mismo, el tipo de información que debe recolectarse y cómo estructurar su contenido. A continuación, se muestra un esquema que resume las etapas a desarrollar:



Figura 13 Etapas para un Plan Estratégico de Comunicación

1. Primera etapa: análisis de la situación.

El proceso de recopilación de la información en el desarrollo pec de cualquier plan estratégico se hace fundamental, en este caso se hace especial hincapié en el análisis de los recursos de comunicación interna de la Institución.

Finalidad: El propósito de esta primera etapa de todo es la recopilación de información de interés, esta etapa ha de ser exhaustiva. No se puede desarrollar una estrategia sin tener unos objetivos previamente trazados, ni estos pueden ser fijados por medio del desconocimiento de las oportunidades y amenazas de su entorno. Es debido a ello, que se debe realizar un estudio riguroso y analítico de las circunstancias internas y externas que acompañan a la Institución educativa en virtud de las situaciones de conflicto que puedan suscitarse.

En relación a la información que se debe recoger en esta primera etapa:

- a) Quién es la empresa/institución para la que se desarrolla el pec.
- b) Análisis del entorno de la institución (objetivos económicos, análisis de la inflación, tasa de población activa, número de estudiantes, problemáticas que afectan a la comunidad educativa, entre otras).
- c) Currículum educativo (evolución y perspectivas del sector educativo de la empresa en su país de origen, innovación de estrategias y programas educativos).
- d) Datos relativos a la reputación y reconocimiento de la institución.
- e) Docentes y demás personal que labora en la institución.
- g) Estrategias de comunicación que han sido aplicadas en la institución (en caso de poseerlas).

Estructura: la recolección de datos e información debe ser amplio y riguroso. Es necesario y además servirá como base para poder establecer un posterior diagnóstico. Se requiere de hacer una división de esta primera etapa de análisis de la situación en dos campos: el exterior a la institución o externo, y el que se centra en la propia realidad de la comunidad educativa o análisis interno. Así, la estructura debe contener los siguientes apartados: Introducción (marco en el que se desarrolla el análisis); análisis externo; análisis interno y conclusiones al análisis de la situación.

2. Segunda etapa: diagnóstico de la situación.

Una de las estrategias con más reconocimiento para el diagnóstico de situaciones, es la herramienta DAFO (donde se hace exposición de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la institución). Dicha

herramienta es de gran utilidad para poder determinar objetivos y estrategias de comunicación que otras que resultan más operativas en el ámbito del marketing y gestión de recursos humanos.

Finalidad: la finalidad de esta etapa reside en elaborar un diagnóstico de manera detallada y clara, un cuadro estructurado donde se refleje información que ayude a definir la situación de la empresa. Cuando se habla de situación, en este caso se hace referencia a: sus ventajas y desventajas frente al entorno educativo y su entorno, así como la síntesis del análisis descriptivo del interior del centro educativo.

Información: en este punto no se debe hacer recolección o aporte de información nueva para la institución, sino que se trata de proporcionar de manera sintética información recogida en la etapa anterior. Dicha síntesis supone un claro esfuerzo para hacer diagnóstico, en relación a la información recabada, el estado de la Institución desde el punto de vista externo e interno de la misma.

Estructura: la estructura de este punto necesita de una introducción en donde se haga reflexión acerca de las herramientas más habituales para el diagnóstico de la comunicación y del estado de la entidad, y la justificación del porqué se ha seleccionado el análisis DAFO. El segundo punto supone hacer exposición del diagnóstico DAFO. En este caso, la estructura sería: Introducción (Herramientas más usuales para el diagnóstico); Diagnóstico DAFO.

3. Tercera etapa: determinación de los objetivos de comunicación.

En esta etapa, ya se tiene información de la institución respecto al entorno educativo y se ha diagnosticado su situación interna y externa. A partir de ahora, y antes de fijar los objetivos de comunicación, no sería adecuado

definir objetivos y estrategias de comunicación si previamente no han sido delimitados los objetivos y estrategias a utilizar.

Finalidad: la finalidad de esta etapa es, una vez conocida la situación actual de la institución, determinar la estrategia a seguir, partiendo de los datos recolectados tanto externa como internamente.

Información: la información que se precisa hace referencia a las decisiones que se hayan tomado en el nivel más alto de la empresa, tales como: decisiones estratégicas institucionales (misión y visión).

Estructura: dentro de esta etapa, debe de asignarse a un encargado del manejo de la comunicación, quien debe recoger información relevante sobre las decisiones estratégicas adoptadas por la institución y reflexionar sobre ellas.

4. Cuarta etapa: elección de las estrategias.

Para hacer elección de las estrategias que permitirán la consecución de los objetivos que se fijan inicialmente, se debe diferenciar los diferentes niveles existentes en las estrategias definidas por la directiva de la institución.

Estos niveles están siempre supeditados el uno al otro, es decir las decisiones que se tomen en un nivel afectan siempre al inferior y así sucesivamente. Los diferentes niveles estratégicos son: 1º estrategias corporativas (visión y misión); 2º estrategia educativa (alternativas de acción directiva-docentes); 3º estrategias funcionales (constituyen el manejo de la comunicación a través de medios convencionales).

Finalidad: la finalidad de este punto es determinar las diferentes estrategias que, se han de llevar a cabo en comunicación a la hora de

implementar un pec. Donde se determina la idoneidad o no de cada una de ellas, analizando los pros y contras de su aplicación.

Información: la información que se detalla es la relativa a las estrategias descritas. Éstas se adoptan en distintos niveles de la institución, para poder desarrollar una eficaz planificación estratégica de la misma.

Estructura: la estructura requiere de una introducción en la que se reflexione sobre los niveles de supeditación de las estrategias de comunicación. En el siguiente punto, deben evaluarse los pros y contras de cada una de ellas, y elegir la adopción de las correspondientes estrategias de comunicación. La estructura, sencilla, comprendería: introducción y evaluación y elección de las estrategias.

5. Quinta etapa: definición de los planes de acción.

Las estrategias definidas en las anteriores etapas no serán eficaces a no ser que se concreten en planes de acción que detallen el modo y el momento en que se llevarán a cabo, con el fin de conseguir los objetivos previamente fijados. Una estrategia debe traducirse en acciones concretas para ser una estrategia efectiva. Además, es importante asignar un responsable que supervise y ejecute los planes de acción en los plazos que se definirán.

Finalidad: La finalidad de esta etapa es concretar en planes de acción, ejecutables y acotados en el tiempo, las estrategias planteadas con anterioridad. Una estrategia puede concretarse en diferentes planes de acción y, a su vez, un plan de acción puede formar parte de diferentes estrategias y contribuir a la consecución de varios objetivos.

Información: para determinar los planes de acción, es necesario calcular el coste económico y los recursos humanos de cada uno de ellos. Además, es importante determinar el responsable de la ejecución cada uno de los planes, así como diferentes grados de responsabilidad en los mismos, si fuera necesario.

Estructura: la estructura de este apartado requiere de una introducción en la que se reflexione sobre los diferentes planes de acciones a desarrollar por la empresa. Para ello, la estructura sería: introducción y planes de acción sobre comunicación (es necesario concretar: decisión a realizar, acción, plazo, responsable y presupuesto).

6. Sexta etapa: evaluación

Evaluar las estrategias y acciones que se han llevado a cabo permite a la empresa conocer qué ha hecho bien o mal, qué acciones han tenido más o menos éxito, aceptación o impacto en el público objetivo. Sin esta valoración periódica difícilmente será capaz de corregir y mejorar sus estrategias en el futuro.

Finalidad: Los resultados deben medirse de acuerdo con los objetivos, de forma que habrá que acudir a los objetivos que generaron las estrategias y compararlos con el resultado final. Es aconsejable la creación de un modelo de evaluación "ad hoc" para cada plan estratégico.

Información: en esta etapa se deberían retomar los objetivos descritos en la tercera etapa y definir de qué forma pueden ser evaluados. Una vez descrita la metodología de evaluación, debe concretarse el responsable y el plazo de tiempo asignado para la evaluación.

Estructura: en el caso de que se determine un modelo para la evaluación del pec éste contendría una estructura sencilla con los siguientes apartados:

Introducción (importancia de la evaluación del pec), Modelo de evaluación aplicado y Resultados.

Introducción.

La Unidad Educativa Particular Atenas International School es una escuela de educación regular situada en la provincia de guayas, cantón de Guayaquil en la parroquia de Ximena. Es un centro educativo de educación regular y sostenimiento particular laico, con jurisdicción hispana. Su modalidad es presencial de jornada matutina y nivel educativo de Inicial, Educación Básica y Bachillerato.

El presente Manual de Crisis de Comunicación, se encuentra enfocado modelo de seguridad que gestione de forma estratégica el riesgo y genere una respuesta planeada ante cualquier crisis en comunicación que intente interrumpir la misión y la visión proyectadas dentro de Institución Educativa Particular "Atenas" e mano del personal que labora y da vida a dicho centro educativo en pro del desarrollo integral y adecuado de los estudiantes.

Objetivo

Establecer las políticas de gestión del riesgo y respuesta institucional ante cualquier crisis interna que eventualmente afecte en la responsabilidad, los sistemas, los procedimientos, los servicios y la imagen corporativa de la Unidad Educativa Particular Atenas International School.

Plan de Crisis de Comunicación

A continuación, se presentan la clasificación de los tipos de crisis potenciales a los que está expuesta la institución según la definición del nivel de crisis. Los niveles se suelen estructurar en tres categorías: leve (verde), medio (amarillo) y grave (rojo).

Tabla 14 Plan de crisis de comunicación verde

VERDE

Accidentes personales	Ausencia de docentes genera un caos en los estudiantes	Uso de dispositivos telefónicos sin autorización
Desobediencia e indisciplina en los estudiantes	No aplicar sanciones en eventos graves	Incumplimiento de normativas escolares
Incidentes leves	Incidentes entre padres y maestros	Publicaciones conflictivas en redes sociales

1. Reunir a la junta directiva y docentes.
2. Para poder tomar una decisión clara y afrontar la situación detectada, cabe darles respuesta a las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es la situación que se presenta?
 - ¿Qué la genero?
 - ¿Cómo afecta a la institución?
 - ¿Cuáles son las posibles causas del problema?
 - ¿Cómo se puede evitar?
3. Plantear hipótesis ante la presencia de las partes involucradas.
4. Establecer acciones y procedimientos para darle la idónea solución al problema.

Tabla 15 Plan de crisis amarillo

AMARILLO		
Delincuencia o pérdida de pertenencias entre estudiantes	Falta de respeto entre alumnos y profesores.	Discriminación en el proceso de admisión
Bullying entre estudiantes y profesores	Embarazo precoz	Abuso de autoridad
Contratación de maestros que no cumplen el perfil	Bajo nivel de los docentes	Docentes que no saben impartir cátedra

5. Reunir a la junta directiva y docentes.
6. Para poder tomar una decisión clara y afrontar la situación detectada, cabe darles respuesta a las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es la situación que se presenta?
 - ¿Qué la genero?
 - ¿Cómo afecta a la institución?
 - ¿Cuáles son las posibles causas del problema?
 - ¿Cómo se puede evitar?
7. Categorizar el acontecimiento, hecho o crisis.

8. Indagar a fondo las versiones dadas por las partes involucradas.
9. Acudir a los contactos de emergencia.
10. Hacer seguimiento a las partes afectadas y resolución del problema.

Tabla 16 Plan de crisis rojo

ROJO		
Accidentes graves físicos	Acoso entre estudiantes	Consumo de drogas entre estudiantes
Extorciones a docentes por alguna calificación	Agresión verbal algún docente por recriminación de algún acto injustificativo de un estudiante	Venta de drogas de los estudiantes

Las principales acciones serian:

11. Reunir a la junta directiva y docentes.
12. Para poder tomar una decisión clara y afrontar la situación detectada, cabe darles respuesta a las siguientes preguntas:
 - ¿Cuál es la situación que se presenta?
 - ¿Qué la genero?
 - ¿Cómo afecta a la institución?

- ¿Cuáles son las posibles causas del problema?
- ¿Cómo se puede evitar?

13. En caso de ser una situación de gravedad dar parte a las autoridades competentes.

14. Reunirse con el comité de crisis y organizar programas de educación a los estudiantes y padres de familia.

15. Hacer seguimiento continuo y minucioso a cada uno de los integrantes de la comunidad estudiantil.

DAFO

Debilidades

- Débil unión del gremio de profesores.
- Profesores que no se dedican en exclusividad a la enseñanza.
- Falta de materiales educativos.
- Carencia de infraestructura adecuada .
- Falta de sistema informático.

Amenazas

- Crisis económica que afecte al sistema educativo
- Violencia familiar, alcoholismo o drogadicción.
- Corrupción en administración educativa.
- Categorización no confiable
- Eficiencia en aprendizaje de estudiantes.

Fortalezas

- Alumnos con potencial académico.
- Facilitar herramienta tecnológica a los estudiantes.
- Capacidad de autoevaluación.
- Buena relación entre docentes y estudiantes.
- Fortalecimiento de la comunicación organizacional.

Oportunidades

- Colaboración de otras instituciones para sobrellevar la crisis.
- Beneficios entre los estudiantes.
- Charlas comunicacionales de expertos en temas sobre crisis estudiantil.
- Eventos deportivos y culturales en la institución.
- Disponibilidad a participar en jornadas de trabajo por parte de los docentes.

Propuesta de manual de Manejo de Crisis**Institución Educativa Particular "Atenas"****Año 2020**

La Unidad Educativa Particular Atenas International School es una escuela de educación regular situada en la provincia de guayas, cantón de Guayaquil en la parroquia de Ximena. Es un centro educativo de educación regular y sostenimiento particular laico, con jurisdicción hispana. Su modalidad es presencial de jornada matutina y nivel educativo de Inicial, Educación Básica y Bachillerato.



Figura 14 Ubicación Geográfica de la Unidad Educativa Particular Atenas International School.

Número de docentes que conforman la institución:

- Número de Docentes género femenino: 17
- Número de Docentes género masculino: 10

Número total de profesores: 27

Número de estudiantes:

- Número total de estudiantes de género femenino: 137
- Número total de estudiantes de género masculino: 167

Número total de estudiantes del establecimiento: 304

MISIÓN:

Somos una Unidad Educativa particular, dedicados a formar hombres y mujeres con conciencia social y valores cristianos, en un entorno de respeto y disciplina positiva, la criticidad y el aprendizaje del inglés como segunda lengua.

VISIÓN:

Seremos una Unidad Educativa particular, reconocida por la calidad humana y espíritu de servicio de nuestros estudiantes, siendo referentes en la formación de personas productivas al servicio de la sociedad.

IDEARIO:

- Amor a Dios
- Disciplina positiva
- Conciencia social
- Respeto así mismo y al prójimo
- Valoración del trabajo comunitario

COMITÉ ENCARGADO DE SITUACIONES DE CRISIS

Este comité se encuentra conformado por el director, por los docentes por el equipo de estudiantes, porque quienes tendrán a su cargo la vigilancia del cumplimiento de este manual, dirigido por la directiva de la Institución.

- En caso de alguna situación de crisis o de emergencia, el comité deberá organizar una reunión inmediata y tomar una decisión de forma unificada para

posteriormente transmitir información de forma general, considerando los factores y las circunstancias que se presenten.

- Todos los aspectos que se encuentren detallados en el presente manual pueden ser modificados o actualizado acorde sea el caso, por parte de comité de comunicación en crisis.

- Debe delegarse funciones a un o unos voceros principales, quienes serán los únicos autorizados para hablar o brindar cualquier tipo de información a la comunidad estudiantil o al público en lo que tiene que ver con la institución.

Para poder tomar una decisión clara y afrontar la situación detectada, cabe darles respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la situación que se presenta?
- ¿Qué la genero?
- ¿Cómo afecta a la institución?
- ¿Cuáles son las posibles causas del problema?
- ¿Cómo se puede evitar?



Figura 15 Pasos a seguir una vez detectada una situación de crisis o riesgo.

1. No hacer especulaciones. Cuando se detecta una situación de crisis, estas se caracterizan por la escasez de información y la poca fiabilidad de los datos. Debe informarse sobre lo que se sabe y sobre lo que se está haciendo para responder a la situación, pero no aventurar hipótesis que no se sostengan con datos.
2. No mentir. No se debe negar el hecho de que una situación fuera de lugar se está suscitando en las instalaciones de la institución, lo primordial es detectarlo a tiempo y tomar cartas en el asunto.
3. Dar la cara y atender al plano emocional que desencadenan los hechos entre los afectados. Mostrar preocupación, interés y empatía no significa asumir responsabilidades ni aumenta el riesgo de posteriores demandas judiciales. Los afectados –y los medios y sus audiencias—quieren ver a

personas “con cara y ojos”. Cuando no es así, la sensación que se transmite es nefasta.

4. No intentar impedir las acciones para subsanar la emergencia.
5. Establecer, cuando la situación lo requiera, canales de comunicación directa con afectados, empleados, familiares y demás personas involucradas.

GESTION DE COMUNICACIÓN PARA CRISIS

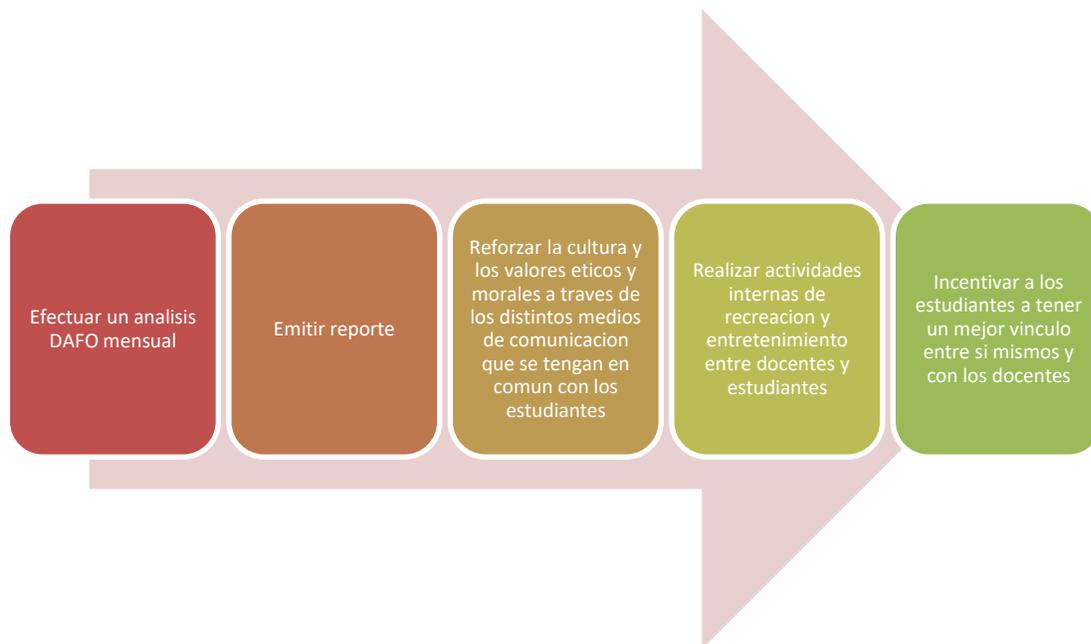


Figura 16 Gestión de comunicación para crisis.

A través de los aspectos anteriormente reflejados, se permitirá a la institución y a sus miembros identificar los posibles riesgos que puede enfrentar el centro educativo, y a su vez conocer cómo proceder ante cualquier eventualidad o crisis que sea de riesgo para la institución, sus miembros y su imagen y reputación.

En este caso, se deben de ser conscientes de que la reputación y la imagen son fundamentales, que es preciso valorar para poder dirigir adecuadamente cualquier situación conflictiva que se presente en la Institución Educativa particular Atenas. Hay que tomar en cuenta que una decisión apresurada puede desencadenar en un registro negativo periodístico, además terminar con el esfuerzo de muchos años de trabajo y con el reconocimiento alcanzado.

Plan de acción

<input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Paso uno : Identificar la situación que potencialmente genere la crisis.
<input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Paso dos : Informar detalladamente a los integrantes del comité de crisis para que apliquen los procedimientos respectivos.
<input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Paso tres: El comité evalúa la información y determina si es o no es una crisis para que apliquen los procedimientos respectivos y adoptar posibles medidas de tratamiento.
<input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Paso cuatro Convocatoria de los miembros fijos, que integran el comité de crisis.
<input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Paso cinco: Elaboración de un plan de respuesta inmediato.

Tabla 17 Plan de acción

CONCLUSIONES

En relación a la comunicación interna, entre los docentes y estudiantes de pudo conocer que esta no va más allá del contacto presencial, es decir no le dan aprovechamiento a las diferentes aplicaciones tecnológicas que facilitan el contacto y vínculo entre ambas partes, donde se pudiera plantear estrategias que fomenten los valores éticos y morales en los estudiantes.

Los problemas de comunicación son frecuentes los cuales deberían mejorar para el aprendizaje de los estudiantes y una mejor enseñanza de los docentes con una sistemática ordenada para fortalecer los vínculos académicos que logren desarrollar mejor interacción en la institución para cumplir con los objetivos .

Por lo cual se evidencia que el desarrollo de la propuesta se considera oportuna y acorde a las necesidades latentes. Dichas instituciones no cuentan con las herramientas idóneas para combatir este tipo de falencias que por lo regular se enfrentan, debido a que no cuentan con un programa o plan de gestión de comunicación en caso de alguna crisis que puede suscitarse como resultados del manejo inadecuado en cuanto al comportamiento de los alumnos.

En relación a la comunicación interna, entre los docentes y estudiantes de pudo conocer que esta no va más allá del contacto presencial, es decir no le dan aprovechamiento a las diferentes aplicaciones tecnológicas que facilitan el contacto y vínculo entre ambas partes, donde se pudiera plantear estrategias que fomenten los valores éticos y morales en los estudiantes.

En síntesis, al contar con un número considerado de profesionales se hace oportuno explotar sus conocimientos para que puedan darle la debida atención a aquellas situaciones problemáticas que se desarrollen en la

institución a fin de disminuir el riesgo que pueda perjudicar la imagen, credibilidad y reputación de la misma.

RECOMENDACIONES

En virtud de los resultados obtenidos y analizados, procedentes de la colaboración de los docentes de la Institución Educativa Particular Atenas, cabe hacer mención de las siguientes recomendaciones:

- Se requiere de la creación de un comité para que se encargue de la gestión de la comunicación tanto interna como externa del centro educativo.
- Es necesario realizar una supervisión a cada uno de las aulas que conforman la institución, con el propósito de analizar su estatus.
- Se hace ineludible el planteamiento de metas y objetivos a corto y largo plazo en cuanto a la gestión de comunicación.
- Designar y capacitar a diferentes voceros para dar frente a las posibles situaciones de crisis que se puedan presentar.
- Diseñar y aplicar un Manual para Manejo de Crisis debido a que se ha detectado la presencia de ciertos casos de riesgo y crisis dentro de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguaded, I. (2007). *La edu-comunicación: una necesidad sentida, una apuesta urgente*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/279643128_La_edu-comunicacion_una_necesidad_sentida_una_apuesta_urgente
- Aguado, J. (2004). *INTRODUCCIÓN A LAS TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACION*. Obtenido de [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)
- Aguero, G. (2011). *Vulnerabilidad Educativa*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/269118329/Definiciones-de-Vulnerabilidad-Educativa>
- Aragon, R. (2019). *Tipos de comunicación*. Obtenido de <https://www.esalud.com/tipos-de-comunicacion/>
- Arias, F. (2012). *Proyecto de Investigacion I*. Caracas - Venezuela: Alianza.
- Becoña, E. (2010). *LOS ADOLESCENTES Y EL CONSUMO DE DROGAS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77807705.pdf>
- Beinstein, J. (2005). *EL CONCEPTO DE CRISIS A COMIENZOS DEL SIGLO XXI*. Obtenido de http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/418trabajo.pdf
- Bruno, D. (2017). *PLANIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN: PERSPECTIVAS, ABORDAJES Y HERRAMIENTAS*. Obtenido de

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59580/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3

Calderon, L. (Julio de 2014). *LA LÚDICA COMO ESTRATEGIA PARA FAVORECER EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN NIÑOS DE EDAD PREESCOLAR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUSEFA DE IBAGUÉ.* Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjEs4nN9fDiAhXvyYUKHW4YBJYQFjAAegQIARAC&url=http%3A%2F%2Frepository.ut.edu.co%2Fbitstream%2F001%2F1409%2F1%2FRIUT-JCDA-spa-2015-La%2520l%25C3%25BAdica%2520como%2520es>

Capriotti, P. (2008). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* . Obtenido de http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf

Carrera, T., & Guerrero , A. (Agosto de 2018). *Embarazo adolescente y deserción escolar: un secreto a voces.* Obtenido de <http://www.laizquierdadiario.cl/Embarazo-adolescente-y-desercion-escolar-un-secreto-a-voces>

Castro, C., & Filipi, L. (2010). *Modelos Matemáticos de Información y Comunicación, Cibernética (Wiener, Shannon y Weaver): Mejorar La Comunicación es el Desafío de Nuestro Destino Cultural.* Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3352643>

Charry, H. (2018). *LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL* . Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Cobo, J. (2010). *El concepto de tecnologías de la información.* Obtenido de Vol. 14, Núm. 27: <https://www.ehu.eus/ojs/index.php/Zer/article/view/2636/2182>

Conceptodefinicion.de. (2 de Diciembre de 2019). *Definición de reputación*.
Obtenido de Redacción: www.conceptodefinicion.de/reputacion/

Contreras, A. (2016). *Planificación Estratégica de la Comunicación*. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/49490.pdf>

Cuen, C., & Ramirez, J. (2013). *Usos, funciones y efectos de las TIC en el aprendizaje de una licenciatura en Ciencias de la Comunicación*. Obtenido de https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/ponencias/cuen_ramirez_133.pdf

Durán, A. (2014). *Derecho Ecuador.com*. Obtenido de ABUSO SEXUAL INFANTIL: <https://www.derechoecuador.com/abuso-sexual-infantil>

Enrique, A. (2007). *La comunicación empresarial en tiempos de crisis*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4142/aej1de1.pdf>

Fodymanow, K. (2016). *Imagen corporativa*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Obtenido de Textos académicos: <https://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=Xkb78OSRMI8C&oi=fnd&pg=PA11&dq=Galeano,+Mar%C3%ADa+enfoces+de+investigaci%C3%B3n&ots=zrJvdVNDmJ&sig=kmeQsb4wl57BhL9IINojdQFMpVs#v=onepage&q=Galeano%2C%20Mar%C3%ADa%20enfoces%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false>

Galiano, R. (2014). *La comunicación: Importancia, necesidad y procedimiento metodológico*. Obtenido de

http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/923/7/TFG_GalianoCarrion%20CRaul.pdf

García, J. (31 de Enero de 2013). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de ANÁLISIS SOCIOLÓGICO Y JURÍDICO SOBRE EL BULLYING O ACOSO ESCOLAR: <https://www.derechoecuador.com/analisis-sociologico-y-juridico-sobre-el-bullying>

González, R. (2011). *Definiciones de vulnerabilidad educativa*. Obtenido de <http://abc.gov.ar/planeamiento/sites/default/files/definiciones-de-vulnerabilidad.pdf>

Guanipa, M. (2012). *ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN QUE ORIENTAN EL DISCURSO*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752945003.pdf>

Hernandez, R. (Octubre de 2017). *Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas*. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>

Herranz, J. (2007). *La gestión de la comunicación en las organizaciones no lucrativas como estrategia para normalizar la discapacidad y el ocio*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28195680_La_gestion_de_la_comunicacion_en_las_organizaciones_no_lucrativas_como_estrategia_para_normalizar_la_discapacidad_y_el_ocio

Jan, C. (30 de Abril de 2019). *ACOSO ESCOLAR*. Obtenido de Educación detecta 5.557 posibles casos de acoso escolar en un año: https://elpais.com/sociedad/2019/04/30/actualidad/1556609306_685394.html

- Jiménez, A. (2007). *LA COMUNICACION EMPRESARIAL EN SITUACIONES DE CRISIS*. Obtenido de CASO LA FONTANEDA: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4142/aej1de1.pdf>
- Jimenez, F., Cisterna, C., & Chavez, J. (2018). *LA VULNERABILIDAD ESCOLAR COMO MITO: DESAFÍOS PARA EL TRABAJO*. Obtenido de <file:///C:/Users/ANDRES/Downloads/342530-494408-1-PB.pdf>
- LA VANGUARDIA. (27 de Octubre de 2016). *Las consecuencias del 'Bullying'*. Obtenido de El 70 % de los niños que sufre acoso escolar desarrolla un trastorno mental: <https://www.lavanguardia.com/sucesos/20161027/411376322723/70-ninos-sufre-acoso-escolar-desarrolla-transtorno-mental.html>
- Laswell, H. (1948). *Estructura y función de la comunicación en la sociedad*. Obtenido de <http://www.periodismo.uchile.cl/talleres/teoriacomunicacion/archivos/laswell.pdf>
- Leuthesser, L., & Kholi, C. (1997). Corporate Identity: the Role of Mission Statements. *Business Horizons*, 40(3), 59-66.
- Luna, V. (2014). *GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS: una necesidad integrada a la estrategia de comunicación del Ministerio de Educación*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5010/1/T-UCE-0009-299.pdf>
- Maquilón, S. J. (S/d de S/m de 2011). <https://dialnet.unirioja.es>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3678771>
- Marqués, P. (2012). *IMPACTO DE LAS TIC EN LA EDUCACIÓN: FUNCIONES Y LIMITACIONES*. Obtenido de Revista de investigación:

Editada por Área de Innovación y Desarrollo, S.L.:
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2013/01/impacto-de-las-tic.pdf>

Márquez, J. (2016). *LOS NEXOS COMUNICATIVOS. ASPECTOS TEÓRICOS.* Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/850Marquez.pdf>

Martínez, A. (2012). *MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.* Obtenido de https://www.academia.edu/6108449/MANUAL_DE_COMUNICACION_PARA_ESTUDIANTES_UNIVERSITARIOS

Martínez, M. (2012). *PSICOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN.* Obtenido de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/30802/7/PsicologiaComunicacionMMartinez_M.pdf

Ministerio de Educación . (22 de Agosto de 2017). *Ministerio de Educación .* Obtenido de Más unidos más protegidos: http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view-tv-release/news/el_sistema_de_naciones_unidas_y_el_ministerio_de_educacion/

Morales, C. (2012). *MENORES, JÓVENES, EDUCACIÓN, DROGAS Y JUSTICIA.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322127624001.pdf>

Osorio, H. (2004). *La influencia de los medios de comunicación en el proceso de aprendizaje.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802228.pdf>

Osorio, M. (Septiembre de 2016). *Alternativas para nuevas prácticas educativas Libro 3. Las tecnologías de la información y la comunicación*

(TIC): *Avances, retos y desafíos en la transformación educativa*.
 Obtenido de <https://www.transformacion-educativa.com/attachments/article/137/Libro%2003%20-%20Las%20tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20la%20comunicaci%C3%B3n.pdf>

Papic, G. (2016). *La Comunicación Organizacional en Entidades*. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12060/TD_PAPIC_DOMINGUEZ_Gabriela_Katia.pdf?sequence=1

Peiró, J., & Bresó, I. (2012). *La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147125259003.pdf>

Pérez, S. (2010). “*LA IMPORTANCIA DE LAS TICS EN LA ESCUELA*”. Obtenido de *Nuevas Tecnologías en Educación Infantil*. Rincón del: <https://www.feandalucia.ccoo.es/andalucia/docu/p5sd7083.pdf>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). *DEFINICION DE COMUNICACION*. Obtenido de <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>

Rodríguez, D., & Muñiz, T. (2010). Comunicación institucional en el sector turístico en situaciones de crisis: estrategia de las Destination Management Organization (DMO) ante las mareas negras. *Revista de Comunicación*, 1-19. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=92c25f5d-f7b2-4253-bee3-a5dda0de5889%40pdc-v-sessmgr06>

Román, M. (Julio de 2001). *Revista latina de comunicación social*. Obtenido de Aspectos metodológicos de la historia de la comunicación : <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=d5a9563a-36a7-4f17-9e01-9e6b576189fb%40pdc-v-sessmgr06>

- Ruiz, L., Macias, S., Servin, J., & Yáñez, A. (2017). *Importancia de la comunicación interna y su incidencia en el logro de los objetivos institucionales en el entorno educativo (Caso de estudio múltiple)*. Obtenido de Vol.3 No.8 42-54: https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Docencia_e_Investigacion_Educativa/vol3num8/Revista_de_Docencia_e_Investigacion_Educativa_V3_N8_5.pdf
- Ruiz, N. (2011). *La definición y medición de la vulnerabilidad social. Un enfoque normativo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-46112012000100006
- Santa Paella y Feliberto Martins. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. Caracas; Venezuela:: Salesiana.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf
- Saura, P., & García, F. (03 de Marzo de 2010). *REVISTA DE COMUNICACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS*. Obtenido de LA COMUNICACIÓN DE CRISIS COMO ELEMENTO CLAVE DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwig1PvAil_pAhVCheAKHbSrA_oQFjABegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fdiainet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3301612.pdf&usg=AOvVaw3QMA4ivld4MKB_nKQlaaZr
- Silva, M., & Loreto, L. (2015). *Opiniones de profesionales de la salud sobre el embarazo en la adolescencia*. Obtenido de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242014000300008

Simón, F. (2016). *La comunicacion*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002

Sosa, J., & Arcilla, C. (2014). Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=LrFCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Modelo+de+Comunicaci%C3%B3n+Shannon+y+Weaver+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwuij5a94JjpAhUhnuAKHHTHZDUgQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=false>

Trujillo, M. (2015). *El embarazo precoz: no querido pero deseado*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317353006_El_embarazo_precoz_no_querido_pero_deseado

UNESCO. (2008). *Las TIC en la educación*. Obtenido de UNESCO Digital Library: <https://es.unesco.org/themes/tic-educacion>

UNESCO. (2013). *Enfoque estratégico sobre tics en educación en américa latina y el caribe*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/ticsesp.pdf>

UNICEF . (2015). *Bullying y violencia*. Obtenido de https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/entrega3_bullying.pdf

Urra, M. (2017). *Bullying, acoso escolar*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321210048_Bullying_acoso_escolar_Definicion_roles_prevalencia_y_propuestas_de_actuacion

Vallejo, C. (2001). *GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS*. Obtenido de <http://www.rrppnet.com.ar/gestiondelacomunicaciondecrisis.htm>

Vidales, C. (Enero de 2015). *Comunicacion y sociedad*. (M. Universidad de Guadalajara, Ed.) Recuperado el 20 de Marzo de 2020, de Historia, teoría e investigación de la comunicación: <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n23/n23a2.pdf>

Zapata, M. (2012). *Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos*. Obtenido de Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del “conectivismo”: http://eprints.rclis.org/17463/1/bases_teoricas.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE MARKETING Y COMUNICACIÓN
TÍTULO DEL TRABAJO:
Manual de gestión de comunicación en situación de crisis para la Institución Educativa
Particular "Atenas" año 2020 ciudad de Guayaquil.

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del Proyecto de investigación:

- El modelo utilizado para la recolección de información es la encuesta bajo el instrumento de cuestionario.
- El cuestionario se encuentra compuesto por un total de 11 preguntas y se estima un tiempo de 10 minutos para su realización.

1.- ¿Rango de edad?

De 20 - 30 años _____

De 31 - 40 años _____

De 41 - 50 años _____

De 51 - 60 años _____

Más de 60 años _____

2.- ¿En la Institución Institución Educativa Particular "Atenas" se aplican entre directivos y docentes, estrategias de comunicación interna?

Si _____

No _____

Análisis de la entrevista

A continuación, aplicó la una entrevista al director de la institución educativa particular "Atenas": Ec. Eduardo Montenegro, con el fin de recabar información necesaria para la investigación. Se hicieron las siguientes preguntas abiertas:

1. Según su criterio, ¿qué piensa acerca de que las estrategias de comunicación pueden ayudar a conseguir los objetivos de la institución?

El entrevistado indicó que consideraba prioritario que en la actualidad se implementaran estrategias de comunicación con el fin de que el trabajo realizado entre todo el cuerpo docente, directivo y estudiantil pueda fluir correctamente, debido a que la buena comunicación permitirá que la institución pueda seguir en marcha para alcanzar los objetivos que se han trazado.

2. ¿Qué acciones aplicaría usted para combatir los problemas derivados de una mala comunicación entre los individuos que componen la institución?

A pesar de que es inevitable que surjan malentendidos y otros problemas, el entrevistado indicó que la comunicación debe mantenerse siempre recíproca, por lo que sugirió el establecimiento de acuerdos entre las partes afectadas. Además, señaló la relevancia que posee el respeto en una resolución de conflictos efectiva.

3. De acuerdo con sus vivencias dentro de la institución, ¿opina que son frecuentes las incoherencias entre lo que se comunica internamente y lo que realmente se lleva a cabo?

En este aspecto, el entrevistado mencionó que en ciertas ocasiones los malentendidos y la tergiversación de la información transmitida originan las incoherencias en el cumplimiento de las acciones comunicadas. Asimismo, añade que los diferentes cambios en el entorno y la situación conllevan a que no se pueda efectuar correctamente lo expresado con anterioridad.

4. ¿Cuál es su opinión acerca de implementar un manual de gestión de la comunicación en la Institución?

En cuanto a la implementación de un manual de gestión de la comunicación en la institución; el entrevistado expresó estar a favor de todas aquellas acciones y herramientas que permitan mejorar y optimizar los procesos que se llevan a cabo actualmente dentro de la organización.

5. ¿Qué haría para solucionar las situaciones de crisis y riesgo entre los estudiantes de la institución?

Se señaló la responsabilidad que se posee como institución con respecto al resguardo de la integridad de cada uno de los estudiantes, por lo que el entrevistado acotó que la solución para este tipo de situaciones yace en la comunicación que puede existir en las contrapartes. Por ende, explicó que desarrollar estrategias que fomenten la buena convivencia, respeto y el diálogo son los primeros pasos para la resolución de conflictos.

3.- ¿Las acciones de comunicación ejecutadas por los directivos les garantiza la comprensión de los objetivos educativos?

Siempre _____

Regularmente _____

Nunca _____

4.- ¿Utilizan estrategias de comunicación para relacionarse internamente con la directiva y demás docentes?

Si _____

No _____

5.- ¿Hacen uso de estrategias de comunicación para relacionarse con los estudiantes?

Si _____

No _____

6.- ¿Considera necesario mejorar las políticas del establecimiento educativo?

Si _____

No _____

7.- ¿Dentro de la Institución Educativa Particular "Atenas" ha identificado situaciones de crisis y riesgo entre sus estudiantes?

Siempre _____

Regularmente _____

Nunca _____

8.- De haber sido positiva la respuesta anterior indique la falencia detectada:

Violencia _____

Bullying _____

Acoso _____

Racismo _____

Discriminación _____

Embarazo precoz ____
Maltrato psicológico ____
Drogas ____
Alcohol ____
Armas de fuego ____
Otros ____

9.- ¿Realizan difusión de información que fomente los valores éticos y morales en los estudiantes?

Siempre ____
Regularmente ____
Nunca ____

10.- ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de gestión de la comunicación en la institución?

Si ____
No ____

11. Comentarios, sugerencias:

Anexo 2. Unidad Educativa Particular "Atenas".



Anexo 3. Manual de gestión de comunicación.

**Manual de gestión de comunicación en situación
de crisis para la
Institución Educativa Particular "Atenas" año 2020.**



Institución Educativa Particular "Atenas"	
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Directiva. • Docentes. • Personal administrativo. • Personal de mantenimiento.
Participantes a quienes va dirigido	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes. • Estudiantes.
Medios	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones tecnológicas.