

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**“Plan de Comunicación Interna para mejorar el clima organizacional de la
Institución Country Day School”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ROSIBELL AZUCENA BARILLAS MÉNDEZ

CARNÉ 200418777

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2016

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante
Rosibell Azucena Barillas Méndez
Carné: **200418777**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

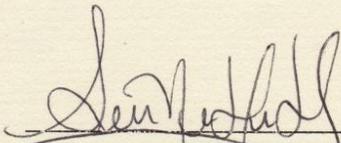
De mi consideración:

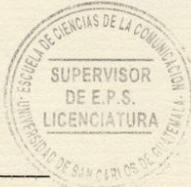
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **"Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de la institución Country Day School."** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

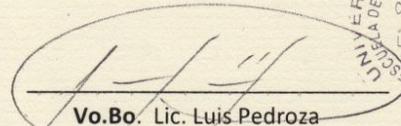
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



The
Leader in Me™
great happens here

Guatemala, 8 de Agosto de 2016.

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **Rosibell Azucena Barillas Méndez** con número de carné: **200418777** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **02 de Mayo** al **18 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **"Plan de Comunicación interna, para mejorar el clima organizacional de la institución Country Day School"** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por **Country Day School**.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y, para los usos en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,



Licda. MA. Mavelin de Moreno
Directora Académica

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

DEDICATORIAS

A Dios

Por bendecirme con todo lo necesario siempre para lograr esta meta, por poner a las personas idóneas que me han formado como personal y como profesional para alcanzar la culminación de una carrera universitaria.

A Mis Padres

Por darme un ejemplo de perseverancia, por dejarme ser libre, respaldarme, proveerme lo necesario en el sentido económico, espiritual y como persona para alcanzar mis triunfos. Por dar sus vidas para la formación de mí persona y dejarme soñar, crear, imaginar y ser autosuficiente siempre. Los amo, sin ustedes dudosamente lograría en la vida todo lo que me he propuesto.

Santiago

Por ser la luz que ilumina mi vida, aunque al iniciar este trayecto de educación aún no estabas en mi vida, ahora eres el eje de ella, mi amado hijo.

Mi familia

Por acompañarme, apoyarme darme cariño y siempre aplaudir mis logros, Andrea, Sara como hermanas a las que amo y admiro cada día por su entrega como profesionales, madres y esposas, a mis cuñados Rudy y Braulio por ser ejemplos a sus hijos, a mis sobrinos Eduardo, Andrés, Mathias, Benjamín por ser compañeros de vida con mi hijo y llenar de dulzura mi vida con su amor, a mi esposo Marvin por ayudarme en lo que deseo hacer siempre. A mi tío Sergio aunque ya no se le prestó la vida para verme hasta llegar aquí, aprendí a no darme por vencida y que la educación es el tesoro más grande. A mi tía Evelyn por amarme tanto y darme siempre su apoyo y dedicación por ser otra hermana y segunda mamá.

AGRADECIMIENTOS

**UNIVERSIDAD DE SAN
CARLOS DE GUATEMALA**

Por formar profesionales competentes para la sociedad guatemalteca, a la Escuela de Ciencias de la Comunicación perfilando comunicadores para la sociedad guatemalteca.

COUNTRY DAY SCHOOL

Por ser parte de mí día a día y permitirme llevar a cabo el Ejercicio Profesional Supervisado, a su personal docente y administrativo por ser parte de este proyecto y colaborar con cada etapa.

LICDA. Sandra Hernández

Por su dedicación, comprensión y continua ayuda en la formulación y ejecución de EPS.

Licda..MA. Mavelin de Moreno

Por su cariño, comprensión, apoyo y constante búsqueda de mejora de Country Day School, y apoyarme en la labor de planeación, diagnóstico, planteamiento del plan y ejecución del mismo.

ÍNDICE

Resumen	I
Introducción	II
Justificación	III

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO	13
1.1. Objetivos del diagnóstico	13
1.1.1. Objetivo General	13
1.1.2. Objetivos específicos	13
1.2. La institución	13
1.2.1. Ubicación Geográfica	13
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	13
1.2.3. Antecedentes o Historia	14
1.2.4. Departamentos	14
1.2.5. Misión	15
1.2.6. Visión	16
1.2.7. Objetivos Institucionales	16
1.2.8. Público Objetivo	16
1.2.9. Organigrama	17
1.3. Metodología	18
1.3.1. Descripción del método	18
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección	20
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	21
1.4. Recopilación de Datos	22
1.4.1. Ficha de Encuesta	22
1.4.2. Resultado de Encuesta	25
1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentro y disensos entre encuestados	26
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	27
1.5. Radiografía de la Institución	37
1.5.1. Fortalezas	37
1.5.2. Oportunidades	37

1.5.3. Debilidades	37
1.5.4. Amenazas	37
CAPÍTULO II	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	38
2.1. Antecedentes comunicacionales	38
2.2. Objetivos de comunicación	38
2.2.1. Objetivo General	38
2.2.2. Objetivos Específicos	38
2.3. Público Objetivo	39
2.4. Mensaje	40
2.5. Estrategias	41
2.6. Acciones de Comunicación	42
CAPÍTULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN	46
3.1. Proyecto Desarrollado	46
3.1.1. Financiamiento	46
3.1.2. Presupuesto	46
3.1.3. Beneficiarios	46
3.1.4. Recursos humanos	47
3.1.5. Áreas geográficas de acción	47
3.2. Estrategia y acciones desarrolladas	47
3.3. Cronograma de actividades	52
3.4. Control y seguimiento (Evaluación)	53
4. CONCLUSIONES	54
5. RECOMENDACIONES	55
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	56
7. BIBLIOGRAFÍA	60
8. EGRAFÍA	61
9. ANEXOS	62

RESUMEN

Nombre de la Institución: Country Day School

Nombre del Proyecto: “Plan de Comunicación Interna, para mejorar el clima organizacional de la Institución Country Day School”

Objetivos del Proyecto:

- **General:**

Concretar soluciones mediante la observación de problemas comunicacionales en la entidad Country Day School, que permitan el crecimiento y fortalecimiento del clima organizacional, generando una cultura de mutua ayuda, profesionalismo y servicio.

- **Específicos:**

- ✓ Observar las conductas del personal de la entidad y detectar los problemas de comunicación existentes.
- ✓ Basar a través de encuestas los problemas observados de comunicación dentro de la organización.
- ✓ Implementar estrategias de comunicación en base a las evidencias, que permita mejorar la identidad corporativa y la participación de los colaboradores.
- ✓ Justificar el uso de un plan de comunicación integrado, que se establezca en lo futuro como cultura organizacional debido a los procesos de las estrategias planteadas.

- **Sinopsis del proyecto:**

El presente proyecto pretende fortalecer a la comunidad educativa de Country Day School en lo que comprende al clima organizacional, para dicho cometido se establecen tres etapas en las que mediante la observación se genera un diagnóstico comunicacional que permite en base a su evidencia la formulación de plan de comunicación con estrategias y acciones que ayuden a solucionar, la ejecución consta de tiempos de trabajo en los que se implementa el plan de comunicación dentro de la entidad y con los colaboradores de la misma para establecer nuevos procesos que ayuden a generar cambios en el clima organizacional.

INTRODUCCIÓN

Country Day School es una entidad educativa de alto nivel académico que proporciona a los estudiantes múltiples herramientas para el éxito. Dentro de la comunidad educativa hay lazos estrechos de comunicación con los estudiantes y padres de familia, el personal docente y administrativo proporciona la información y modelos para las vías de comunicación.

Se presenta la ejecución de un proyecto denominado EPS (Ejercicio Profesional Supervisado), que provee la oportunidad a profesionales de comunicación de ejercer sus conocimientos sobre comunicación para ayudar a fortalecer entidades como Country Day School, que le generen éxito en sus procesos de comunicación y que como consecuencia sus colaboradores se empoderen para ser una comunidad educativa que logra su fin en la mente, “Descubrir la estrella que hay en ti”.

Dentro del proyecto encontrará tres capítulos iniciando con el diagnóstico de comunicación que en una organización permite conocer su interacción en materia comunicacional, tanto las fortalezas y debilidades en sus relaciones con empleados, y colaboradores.

En base a la finalidad de mejorar el clima organizacional de la institución y generar mejores vías para la comunicación existente y proponer en el capítulo dos la implementación de diversos recursos dentro de una estrategia comunicacional que permita la optimización de recursos mejorando así las relaciones entre superiores y subordinados, para luego extenderla al público externo. Al finalizar en el capítulo tres la ejecución del plan de comunicación que se implementó como parte de las soluciones.

Los resultados a este EPS podrán considerarse como un aporte para Country Day School.

JUSTIFICACIÓN

Dentro de las comunidades educativas existe la necesidad de una comunicación de vías bilaterales equitativas y enriquecidas dentro de sus contextos, en el caso presentado a continuación en Country Day School se analizan las dificultades de comunicación en delimitación al clima organizacional gestando en esta parte que los integrantes de la comunidad educativa son los mayores influyentes dentro de la comunicación y/o información proporcionada al resto de integrantes de dicha comunidad, por tal razón se proponen y ejecutan dentro de este EPS (Ejercicio Profesional Supervisado) estrategias que permitan fortalecer el clima organizacional.

La necesidad de medir sondeo de encuesta el clima organizacional y los factores que intervienen en proceso diario, se evidencia la necesidad de tener más proximidad en las jerarquías, compartir y mostrar sus logros, establecer soluciones en un plan de comunicación que permita mejorar las evidencias encontradas. Crear carteleras de victorias públicas, establecer boletines de comunicación interna en el que las personas puedan identificar rápidamente los requerimientos expuestos, mejorar los puntos de entrevistas con las coordinaciones, son parte de la ejecución de dicho proyecto.

En los tiempos de diagnóstico, proposición y ejecución el cambio del clima para los participantes de la entidad educativa, dio una comunicación fluida y bilateral, al contemplar el uso del plan a plazos de tiempo futuros, quedará entre los procesos de la institución para lograr que dichas evidencias no trasciendan y convertir las partes del plan en la cultura de Country Day School.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

- Presentar un diagnóstico de comunicación interna para la entidad Country Day School.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Analizar a través de encuesta el estado de opinión de los trabajadores con respecto al clima organizacional, y el funcionamiento de sus áreas, departamentos y servicios.
- Determinar estrategias de comunicación en base a evidencias, que permita mejorar la identidad corporativa y la participación de los colaboradores.
- Justificar el uso de un plan de comunicación integrado, que se establezca en lo futuro como cultura organizacional debido a los procesos de las estrategias planteadas.

1.2. LA INSTITUCIÓN

1.2.1. Ubicación Geográfica

Se encuentra en el Kilómetro 18.5 Carretera a El Salvador, Santa Catarina Pínula, Guatemala, PBX: 66859300, www.cds.edu.gt.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Se cuenta con la integración participativa de diversas federaciones para seguimientos de academias deportivas por las tardes tales como Squash, raquetball, tenis. Se inició con la alianza estratégica con AYUVI, el colegio realiza diversas actividades para ayudar a la fundación como pintar cascarones para el carnaval y

donarlos a la subasta de dicha organización, carrera para la familia organizada por AYUVI y patrocinada por Country Day School.

1.2.3. Antecedentes o Historia

Country Day School Es Una Institución Que incremento de las Naciones Unidas Proyecto Que Fue formándose con el respaldo m de la Experiencia Educativa de Más de 70 años, haciéndose Realidad En El Año 2008. Como director de la aleta offers Alto Nivel Académico y Bilingüe La Oportunidad de Tener la opción a Actividades Complementarias Que permitan a Cada estudiante Descubrir y Hacer brillar la estrella Que Cada Uno Tiene en su interior. Toda Académica this Formación, deportiva, artística, recreativa y en Valores es facilitada por maestras y catedráticos con una Preparación profesional destacada personal y, gozando: Además de Una Vocación Hacia la Enseñanza. La Formación del Cuerpo y de la Mente se Logra mejor de Manera en un entorno en Donde la naturaleza es parte del ambiente, gozando: Además de a Amplias instalaciones deportivas y aulas Que propician el mejor ambiente para el Aprendizaje.

1.2.4. Departamentos

La institución cuenta con diversos departamentos internos los cuales se describen a continuación:

- Comunicación y lenguaje: se encarga de velar por el funcionamiento de los cursos derivados tales como ciencias sociales, comunicación a nivel preprimaria, primario, básicos, diversificado (bachilleratos), los integrantes de dicho departamento deben instruir, orientar y dar seguimiento a programas como PROGRENTIS, SEMINARIO, FERIA DEL LIBRO, CLUB DE LECTURA.
- Math: se encarga de velar por el área científica numérica para los niveles preprimaria, primario, básicos, diversificado (bachilleratos), los integrantes deben instruir, orientar y dar seguimiento a programas como FERIA CIENTÍFICA, REFUERZO DE LAS TARDES, EXAMENES DIAGNÓSTICOS DE INICIO DE CICLO, EXAMEN DE MINEDUG EN EL ÁREA CIENTÍFICA.

- Science: se encarga de velar por el área científica natural, biología, química para los niveles primario, básicos, diversificado (bachilleratos), los integrantes deben instruir, orientar y dar seguimiento a programas como FERIA CIENTÍFICA, REFUERZO DE LAS TARDES, PROYECTOS DE CIENCIA.
- Áreas Prácticas: se encarga de velar por el funcionamiento de áreas artístico-plásticas (pintura, artes plásticas, diseño gráfico), artístico musicales (música desde preprimaria hasta básicos), deportivo (academias de la tarde libre de deportes, educación física desde preprimaria hasta bachillerato), robótica (desde preprimaria hasta bachillerato), los integrantes deben instruir, orientar y dar seguimiento a programas como FESTIVAL DE MUSIARTE, MAÑANA DEPORTIVA DENTRO DE COUNTRY DAY CELEBRATION.
- Inglés: se encarga de velar por el proceso de aprendizaje del segundo idioma para los niveles primario, básicos, diversificado (bachilleratos), los integrantes deben instruir, orientar y dar seguimiento a programas como CLUB DE LECTURA EN INGLÉS, REFUERZO DE INGLÉS POR LAS TARDES, PULL OUT.
- Personal de apoyo (mantenimiento): conservar, velar y cuidado de diversas áreas, dar mantenimiento a los diversos ambientes, laboratorios, oficinas, recepciones, áreas exteriores y demás del colegio para su perfecto funcionamiento al momento de uso por publico interno (docentes, estudiantes, personal de mantenimiento y administrativo).
- Administrativo: conformado por las diversas coordinaciones de los departamentos anteriormente mencionados, coordinación general, mantenimiento, dirección académica, admisiones, dirección ejecutiva.

1.2.5. Misión

Somos Una Institución Educativa Que forma Estudiantes Que descubren el amor Por el Aprendizaje Constante para la Vida Y Que desarrollan Habilidades Y Destrezas, con Una Educación Integral Bilingüe y Tecnológica, para Llegar A Ser Líderes Responsables Y ELLOS MISMOS CON Comprometidos con su País.

1.2.6. Visión

Ser Una Institución de gran prestigio por su Nivel Académico, la ONU modelo educativo Que se distingue por la excelencia de Sus Graduados, Que BRILLAN en su Ámbito de Acción de Como profesionales competentes, con altos Principios y CAPACES de Aportar y Participar en el Desarrollo y social, productivo de Guatemala.

1.2.7. Objetivos Institucionales

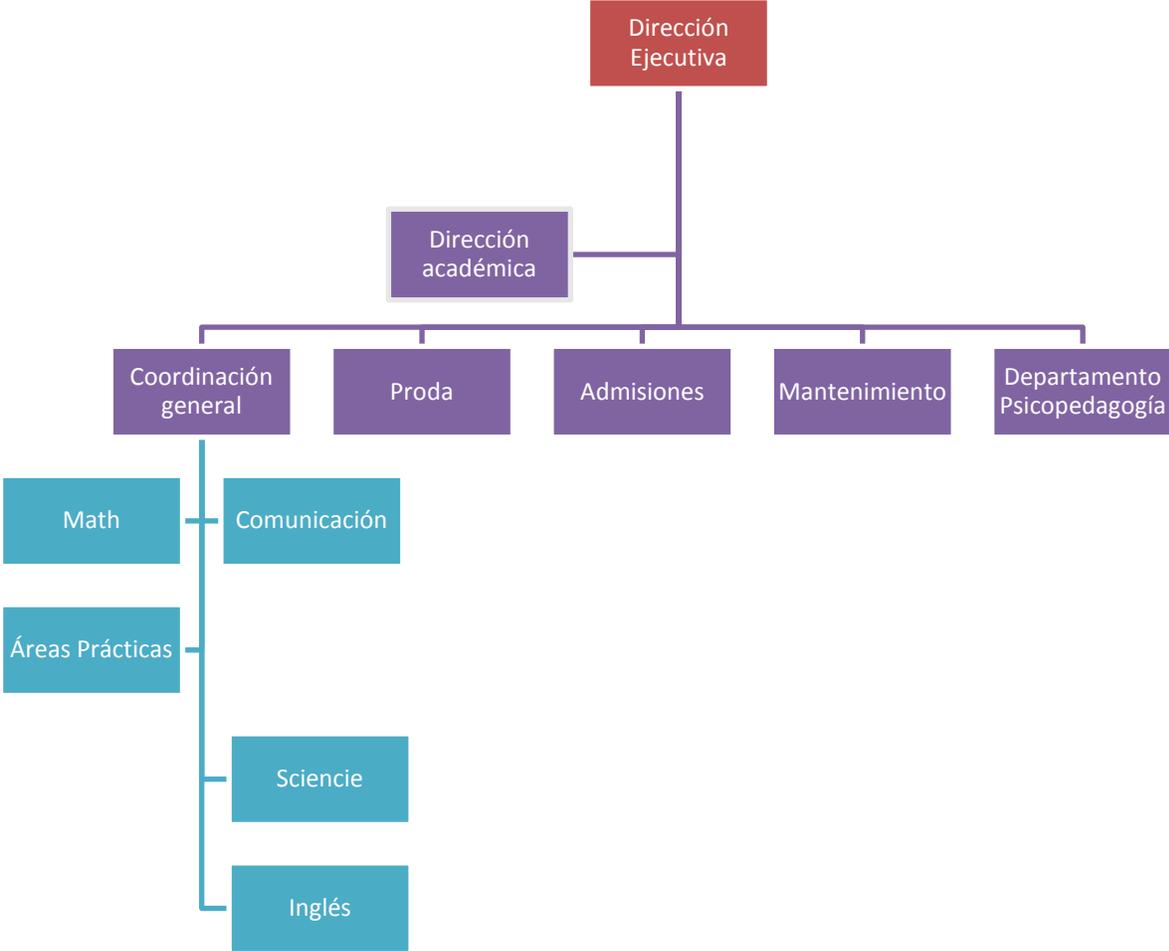
Brindar una educación académica competitiva para los egresados de Country Day School.

Formar estudiantes en los diversos grados académicos líderes, capaces de afrontar las competencias laborales y estudiantiles a su alrededor.

1.2.8. Público Objetivo

Niños y niñas en edades de 3 a 18 años, para los grados académicos que se imparten, preprimaria, primaria, básicos, bachilleratos (Ciencias y Letras, Computación, Diseño Gráfico).

1.2.9. Organigrama



Adaptado en base a observación por Epesista Rosibell Barillas

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. ¹Descripción del Método

Al realizar un diagnóstico en el que se demuestre un problema o deficiencia en el proceso de comunicación, siendo este plan de comunicación una investigación con objetiva en la que se pretende dar solución a una problemática, por lo que se realiza la recolección de datos cuantitativos² por medio de una encuesta, para todo el personal docente, administrativo y operativo de Country Day School, siendo este un enfoque cuantitativo que nos permita basar los datos en mediciones con las que se formulen estrategias que generen los cambios esperados.

¿Cómo se originó la investigación? Parafraseando a Roberto Hernández Sampieri podemos anotar literalmente: *“Las investigaciones e originan por ideas, sin importar que tipo de paradigma fundamente nuestro estudio, ni el enfoque que habremos de seguir. Para iniciar una investigación siempre se necesita una idea; todavía no se conoce el sustituto de una buena idea. Las ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad objetiva que habrá de investigarse (desde la perspectiva cuantitativa), o a la realidad subjetiva (desde la perspectiva cualitativa).”* (Sampieri, 2006, Cuarta Edición)

Fases del proceso metodológico

En el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) se establecen tres etapas en las que se llevan a cabo los diversos procesos de la fase del proceso metodológico, se describen las etapas con su razón al final de cada cita por el autor José Alberto Yuni; *“Desde el punto de vista temporal, el proceso de investigación incluye tres*

¹ Roberto Hernández Sampieri; Metodología de la Investigación; Cuarta Edición.

² Capítulo 1; Metodología de la Investigación, Roberto, Hernández Sampieri; Cuarta Edición.

fases generales: 1) la de la planeación de la investigación; 2) la de ejecución del trabajo de campo; 3) la de comunicación.

La fase de planeación se orienta a la preparación del proyecto de investigación, tarea que incluye la definición del diseño o protocolo de investigación. Predomina en esta fase el trabajo de escritorio y la preparación del documento escrito comúnmente conocido como proyecto de investigación (o proyecto de tesis).

En la fase de ejecución se lleva a cabo la investigación planeada. Las acciones planificadas son realizadas por el investigador o por un equipo de trabajo. Predomina el trabajo de campo y todas las actividades se orientan a generar la información empírica necesaria para resolver el problema y justificar las respuestas del mismo.

En la fase de comunicación predominan las tareas de sistematización de los referentes empíricos en base a los cuales se podrán elaborar nuevos conocimientos” (Urbano, 2006)

Considerando el proceso antes descrito se concluye que en este proyecto de “Plan de Comunicación Interna para mejorar el Clima Organizacional de la Institución Country Day School”, el diagnóstico y método aplicado corresponde a la primera fase planeación de la investigación en este caso el observar y encontrar la problemática que es fortalecer el clima organizacional, en la segunda fase, que corresponde a la ejecución del trabajo de campo; en base al hallazgo concretar soluciones viables para la institución que permitan la adaptación por etapas y seguimiento para todos los colaboradores de Country Day School (plan de comunicación interna), con estrategias y acciones para lograr los objetivos de comunicación que conducen a la tercer etapa; comunicación, correspondiente a la ejecución del plan en base a estrategias y acciones previamente planificadas.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

Al determinar un método de investigación cuantitativo, que se basa en lo científico, se *“refiere a procesos sistemáticos que se llevan a cabo para responder a preguntas no resueltas en el campo del conocimiento. Para ello se vale de instrumentos o técnicas que le permitan abordar y solucionar un problema o conjunto de problemas.”* (Urbano, 2006)

El instrumento de medición a utilizar es encuesta, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a uno más variables a medir con una escala de medición de 1 a 3 siendo 3 totalmente de acuerdo, 2 parcialmente de acuerdo y 1 en desacuerdo, N/A no aplica. Con la misma se potenciará en secciones que corresponden a AUTONOMÍA con catorce ítems, refiriéndose a su empatía en el lugar de trabajo, ASPECTOS GENERALES DE MI AMBIENTE LABORAL, con nueve ítems sobre si conoce la filosofía empresarial, su empatía con su jefe inmediato, ambiente laboral y acceso a mobiliario y equipo, COHESIÓN cuenta con catorce ítems, que comprende mística laboral, empatía y compañerismo, conocimiento de procesos y administración de recursos, y por último RECONOCIMIENTO la reacción de los colaboradores hacia el trabajo que realizan. (Consultar modelo de encuesta en anexos)

El instrumento utilizado se presta para aplicarlo a todo el personal de la entidad (personal docente, administrativo y operativo) en todas las líneas de jerarquía, unificando criterios en un vaciado de datos.

La recolección de datos es funcional para determinar una problemática o carencia dentro de la organización, a la vez el vaciado de datos permite indagar o proponer en las soluciones y respuestas para el buen funcionamiento de la entidad en el caso a tratar el clima organizacional. Aplicadas posteriormente en un plan de comunicación interna que permita involucrar y generar nuevos procesos para la entidad que permitan la empatía y cohesión del personal en todas las líneas de jerarquía y dependencias, a futuro en todos los participantes de la comunidad educativa.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

Cronograma								
Fase	Actividad	Semana						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Recepción de formularios para redactar cartas de solicitud de práctica. 27 enero	x						
2	Entrega de cartas para solicitud de prácticas 4 febrero	x	x					
3	Construcción del diagnóstico de enero al 27 de febrero.	x	x	x	x	x	x	x
4	Observación de clima laboral Semana 8 al 12 de febrero	x	x	x	x			
5	Planteamiento de modelo de encuesta Semana 15 al 19 de febrero	x	x	x	x	x		
6	Recopilación de datos por departamentos (encuesta) Semana 22,23,24 febrero	x	x	x	x	x	x	
7	Vaciado de datos e interpretación de encuestas, recopilación de informe Diagnostico 25, 26, 27 febrero	x	x	x	x	x	x	x
8	Entrega Diagnóstico EPS 29 de febrero	x	x	x	x	x	x	x

Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Febrero 2016.

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de Encuesta

Se establece un modelo de encuesta en el que los miembros de la institución puedan evidenciar su percepción de la institución en base a diversos ítems que abarcan las distintas zonas de trabajo y roles dentro de la institución. A continuación el modelo a utilizar para la recolección de datos. Se tomaron las variantes referentes a comunicación para realizar el plan (Consultar encuesta en anexos)


Página 1 de 3

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

- El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en la institución.
- Es necesario enfatizar que este cuestionario, no es un examen, puesto que no existen respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial con la finalidad de que las respuestas sean lo más honestas posibles.

INSTRUCCIONES: es necesario que las evaluaciones revelen el parecer sobre la situación actual y no sobre lo que debería ser.
Le pedimos conteste de forma espontánea y franca, evalúe todas las afirmaciones del cuestionario. Queremos RESALTAR que las respuestas se tratarán y procesarán de forma CONFIDENCIAL. Es necesario responda todo el cuestionario.

Edad (marque con una X)				Genero	
18-23 años	24-29 años	30-35 años	54 años o más	Femenino	Masculino
42-47 años	48-53 años				

Departamento al que pertenece (marque con una X)			
Comunicación	Áreas prácticas	Personal de apoyo (mantenimiento)	Administrativo
Math	Inglés		
Science			

Antigüedad dentro de la empresa (marque con una X)			
0-4 años	5-9 años	10-14 años	15-19 años
19 años o más			

Qué nivel ocupa dentro de la empresa (marque con una X)			
Con personal a su cargo	Sin personal a su cargo		

Preguntas generales sobre su ambiente laboral (marque con X en la casilla a su parecer siendo 3 totalmente de acuerdo, 2 parcialmente de acuerdo, 1 en desacuerdo, N/A No aplica)	1	2	3	N/A
AUTONOMÍA				
1. Soy responsable del trabajo que realizo				
2. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento que se me requieren				
3. Me siento comprometido (a) con lo que hago para que la institución cumpla sus metas y objetivos				
4. Conozco las exigencias de mi trabajo				
5. Me siento comprometido para alcanzar las metas y asignaciones establecidas				
6. Cumpló con mi horario de trabajo				
7. Mis alumnos están recibiendo el servicio que demandan de mi curso (este ítem es solamente para docentes)				

8. Me gusta mi trabajo				
9. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
10. Cuando un compañero o jefe inmediato necesita mi apoyo para avanzar en sus asignaciones estoy dispuesto a brindar apoyo para lograr las metas establecidas				
11. Soy capaz de dar mi mayor esfuerzo por alcanzar la mayor expectativa de mi asignación				
12. Ante los retos que se me presentan tengo una actitud proactiva				
13. Conozco a detalle las atribuciones, responsabilidades de mi puesto (este ítem es solamente para docentes)				
14. El instrumento de medición para evaluarme arroja conclusiones justas sobre mi desempeño (evaluación docente, entrevistas con coordinaciones y/o dirección)				
ASPECTOS GENERALES DE MI AMBIENTE LABORAL				
15. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión				
16. Mis superiores manifiestan sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros				
17. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización				
18. Si hay un nuevo PLAN ESTRATEGICO , estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios				
19. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
20. En la organización valoran mi trabajo				
21. Me siento orgulloso (a) de trabajar para esta institución				
22. Mi coordinador (a) me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor				
23. Mi sala de estar o lugar asignado para mi departamento me es agradable				
COHESIÓN				
24. En mi coordinación, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.				
25. En mi institución existe un espíritu o mística de que "estamos todos juntos en esto"				
26. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.				
27. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.				
28. Mi coordinador (a) escucha lo que dice su equipo de trabajo				
29. Mis superiores y compañeros dan buen ejemplo				
30. Mis superiores me exhortan a mejorar mis capacidades y/o educación.				
31. Mi coordinador (a) tiene una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.				
32. Se me informa cuando debo mejorar mi trabajo				
33. Se me informa cuando hago bien mi trabajo.				
34. Están establecidos los canales de comunicación entre la dirección y las diversas coordinaciones o áreas de la entidad.				
35. Sé a dónde dirigirme cuando tengo un problema de				

trabajo.				
36. Puedo contar con la ayuda de mis superiores cuando la necesito				
37. Es fácil hablar con mis superiores con problemas relacionados con el trabajo				
RECONOCIMIENTO				
38. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo				
39. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución				
40. Los objetivos que se me fijan para mi trabajo son razonables				
41. Es probable que mis superiores me halaguen sin motivos.				
42. Mis superiores me animan a desarrollar mis propias ideas				
43. Se me exhorta a encontrar nuevas formas y mejores maneras de hacer mi trabajo				
44. Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.				
45. Nuestro ambiente laboral apoya la innovación				
46. Los directivos y superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas.				

Agradecemos su tiempo y aportes a esta encuesta.

En las líneas a continuación escriba un comentario personal sobre lo que le gustaría cambiar para mejorar su ambiente laboral

1.4.2 Resultado de Encuesta

La encuesta esta seccionada en cuatro aspectos relevantes para recopilar información del clima laboral de la institución, se considera por lo cual: a) autonomía, b) aspectos generales de mi ambiente de trabajo, c) cohesión y d) reconocimiento, en las cuales los colaboradores de la institución externaron lo siguiente:

- a) La mayoría de colaboradores en base a los datos recolectados considera estar totalmente de acuerdo en las interrogantes planteadas que permiten la autonomía dentro de la organización.
- b) Debe considerarse la identidad de los colaboradores con relación a su ambiente laboral.
- c) Los colaboradores sienten compañerismo y poseen relaciones empáticas para un buen funcionamiento dentro de sus puestos de trabajo.
- d) Debe mejorarse la motivación de los colaboradores para mejorar su área y ambiente de trabajo.

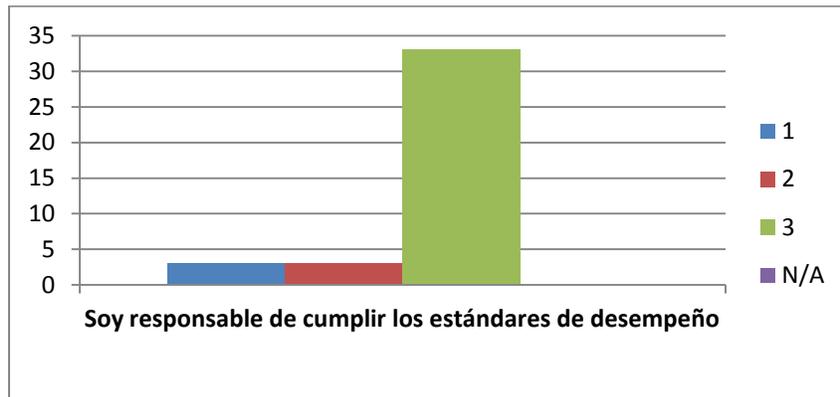
1.4.3 Tablas comparativas y disensos

Aspecto a considerar	Establece en base a encuesta	Resultados recolectados
Autonomía	Se evalúa al personal de una manera consiente sobre su labor dentro de la institución	La mayoría de colaboradores en base a los datos recolectados considera estar totalmente de acuerdo en las interrogantes planteadas que permiten la autonomía dentro de la organización.
Aspectos generales de mi ambiente laboral	Identificación de los integrantes de la institución y su percepción de la misma	Debe considerarse la identidad de los colaboradores con relación a su ambiente laboral.
Cohesión	Integración del personal en los diferentes rangos y compañerismo, se evidencia falta de integración, debe haber empatía que permita el buen funcionamiento de los diversos puestos de trabajo.	Los colaboradores sienten compañerismo y poseen relaciones empáticas para un buen funcionamiento dentro de sus puestos de trabajo.
Reconocimiento	La motivación de los integrantes en los diversos departamentos o coordinaciones, se evidencia la falta de palabras de afirmación, felicitación y reconocimiento hacia su labor asignada.	Debe mejorarse la motivación de los colaboradores para mejorar su área y ambiente de trabajo.

1.4.4 Gráficas, cuadros e interpretación del resultado de encuestas

Gráfica 1

Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento que se me requieren



Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Las personas que conforman la institución en su mayoría afirman ser responsables de cumplir los estándares de desempeño para los cuales la institución los requiere.

Gráfica 2

Me siento comprometido (a) con lo que hago para que la institución cumpla sus metas y objetivos

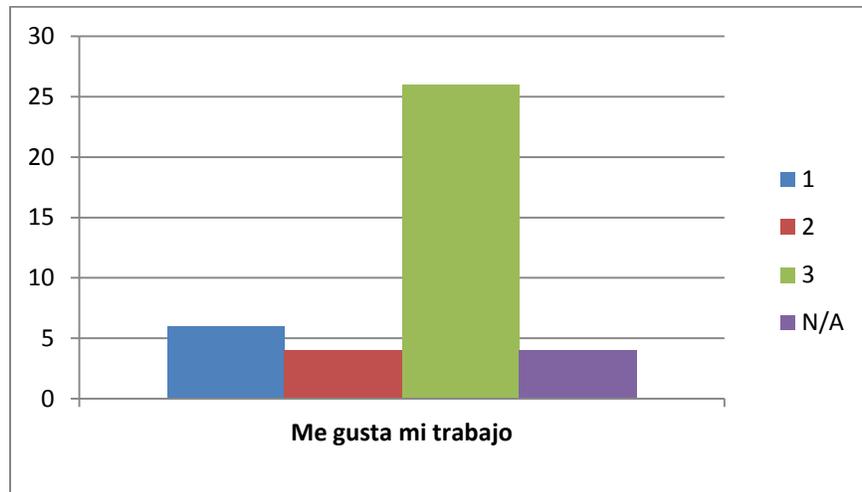


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

El compromiso en cuanto a su entidad y la función que desempeña es claro en entre los colaboradores.

Gráfica 3

Me gusta mi trabajo

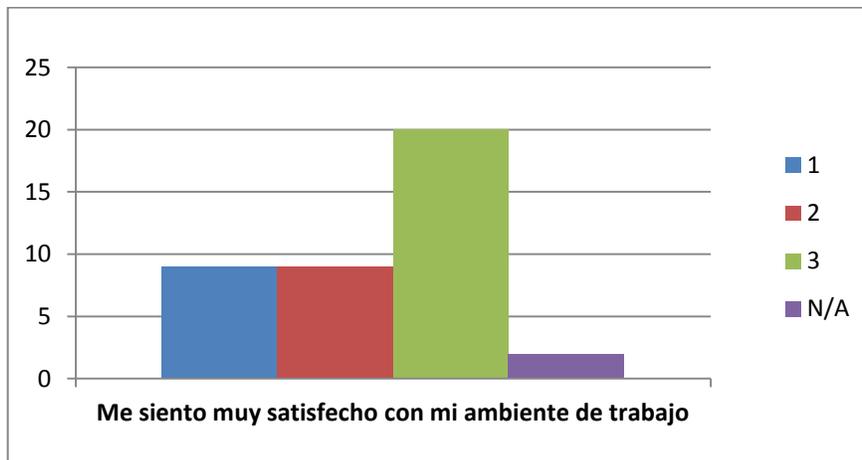


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Para la labor educativa es necesario poseer vocación, entre los datos de la gráfica se reconoce un alto porcentaje del personal al que le gusta su trabajo y una media muy baja que no se identifica con el planteamiento.

Gráfica 4

Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo

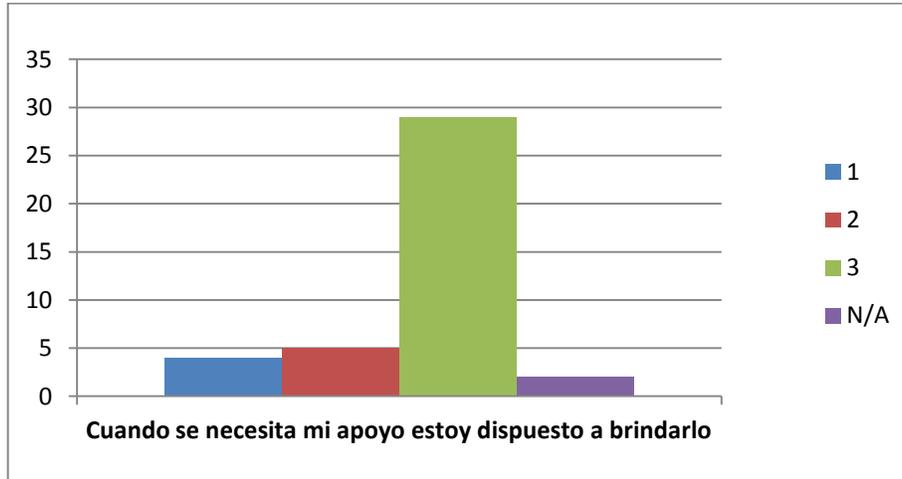


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

La identidad es parte de lo que conforma el clima organizacional, un alto porcentaje de las personas encuestadas se sienten satisfechas con su ambiente de trabajo, el resto es aceptable pero no lo considera satisfactorio.

Gráfica 5

Cuando un compañero o jefe inmediato necesita mi apoyo para avanzar en sus asignaciones estoy dispuesto a brindar apoyo para lograr las metas establecidas



Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

El personal está dispuesto a brindar apoyo, necesitan hacerlo saber para que el apoyo se dé.

Gráfica 6

Soy capaz de dar mi mayor esfuerzo por alcanzar la mayor expectativa de mi asignación

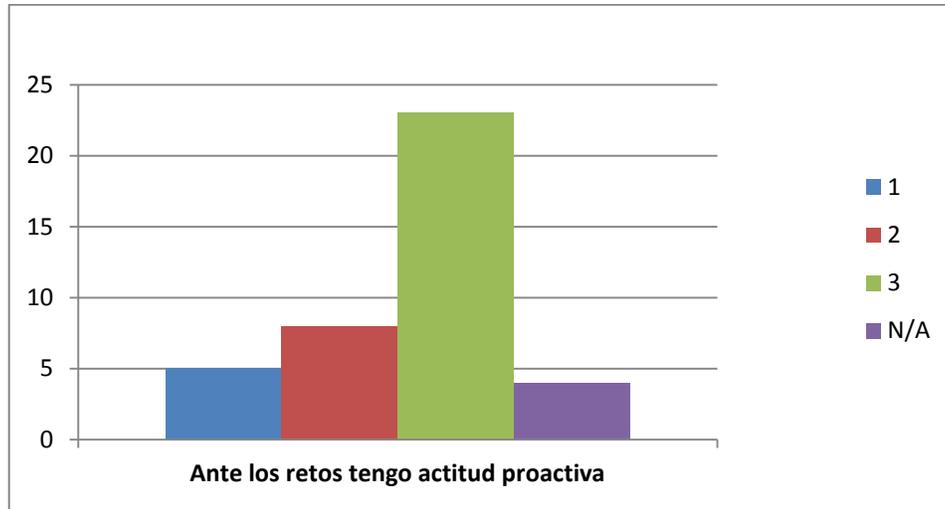


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

La actitud de brindar el mayor esfuerzo para ejecutar una instrucción es importante, el personal está en la capacidad de cumplir la exigencia para llevar a cabo su asignación.

Gráfica 7

Ante los retos que se me presentan tengo una actitud proactiva

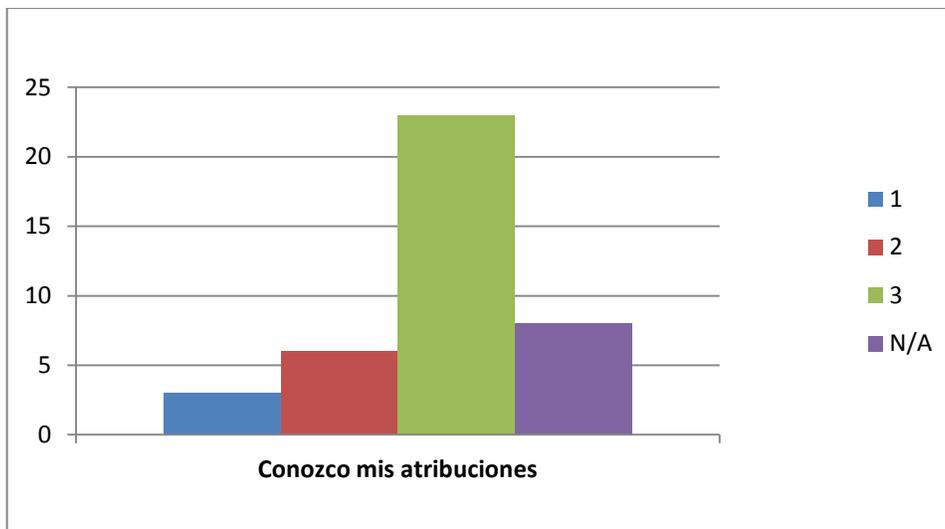


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

El ser proactivo crea la expectativa de un esfuerzo extra para cumplir los requerimientos de la institución, el personal llevando a cabo sus asignaciones demuestra ese esfuerzo extra que evidencia una actitud proactiva.

Gráfica 8

Conozco a detalle las atribuciones, responsabilidades de mi puesto (este ítem es solamente para docentes)

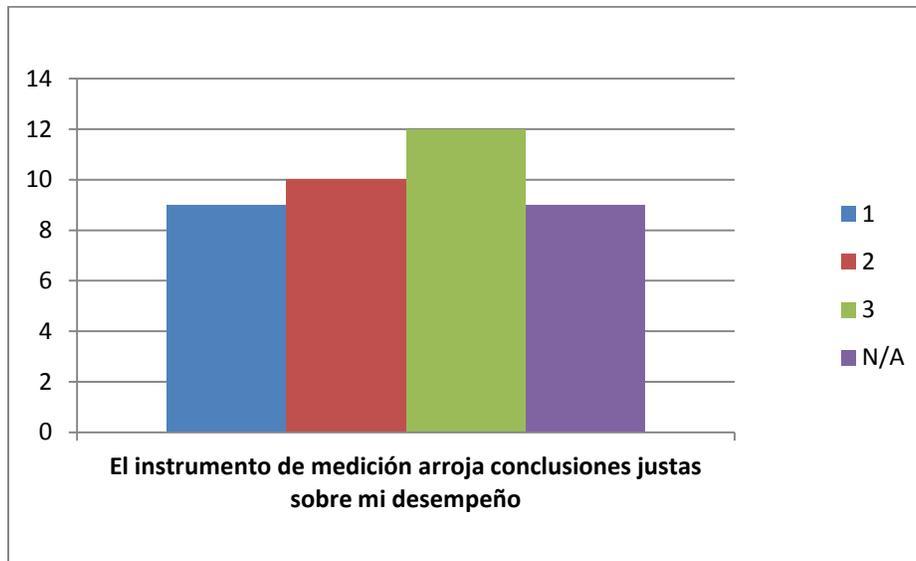


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Conocer las atribuciones del cargo que cada uno desempeña hace que los colaboradores sean eficaces, en este caso no todos conocen a cabalidad su papel dentro de la organización.

Gráfica 9

El instrumento de medición para evaluarme arroja conclusiones justas sobre mi desempeño (evaluación docente, entrevistas con coordinaciones y/o dirección)

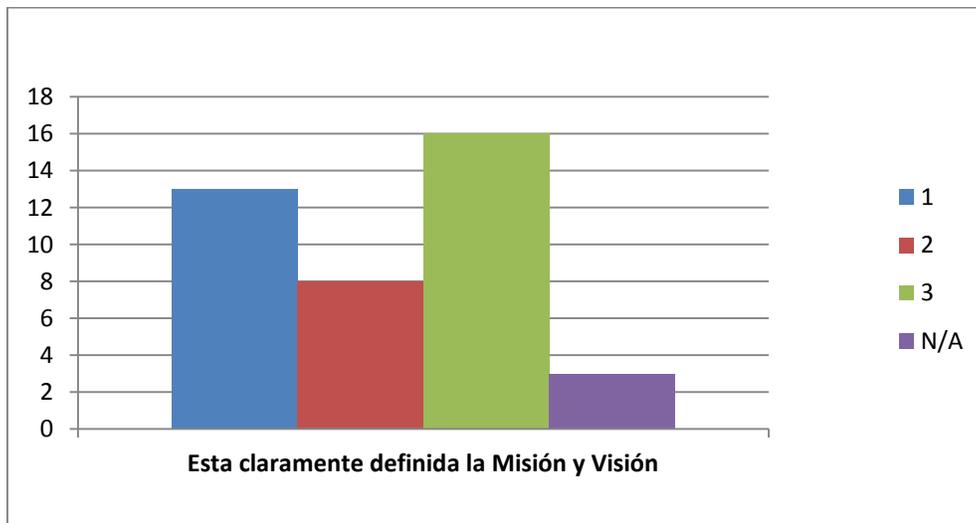


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

El no conocer con exactitud la manera de medir o evaluar su trabajo, arroja en esta encuesta un bajo índice de personas de acuerdo totalmente, puesto que no a todo el personal se le explica su medición y muestran los resultados de su evaluación.

Gráfica 10

En mi organización está claramente definida su Misión y Visión

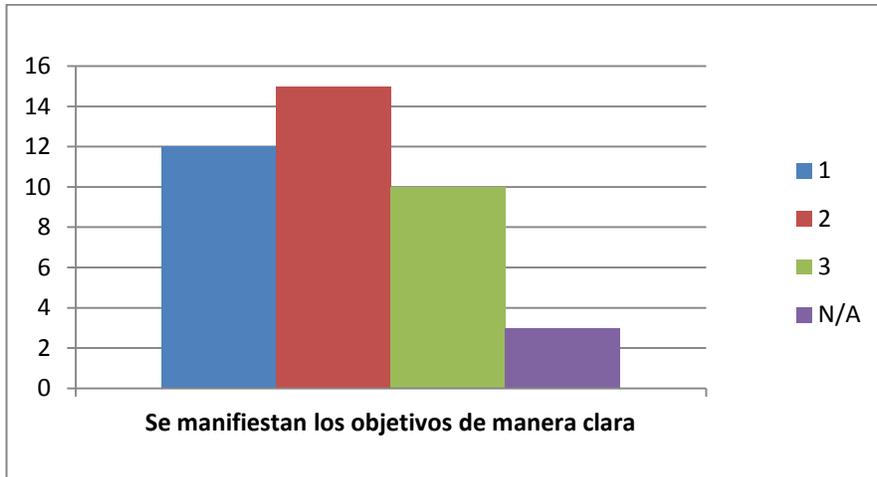


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

La mayoría conoce la misión y visión de la entidad, sin embargo cabe resaltar que existe un alto número de personal de nuevo ingreso a la institución para el ciclo 2016, por lo cual los valores de esta gráfica son divididos en el rango más alto y el más bajo de la medición.

Gráfica 11

Mis superiores manifiestan sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros

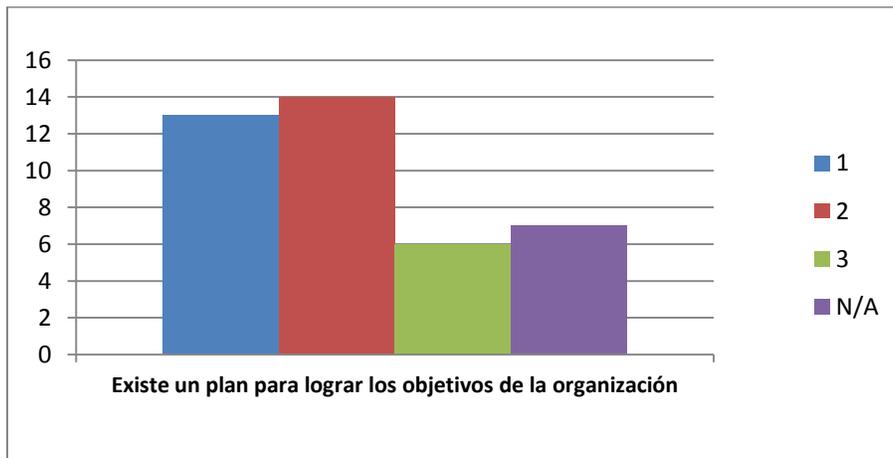


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Para la mayoría de colaboradores los objetivos no se presentan de manera clara, y debe obedecer al criterio común en base a la misión e identidad de sus miembros.

Gráfica 12

Existe un plan para lograr los objetivos de la organización

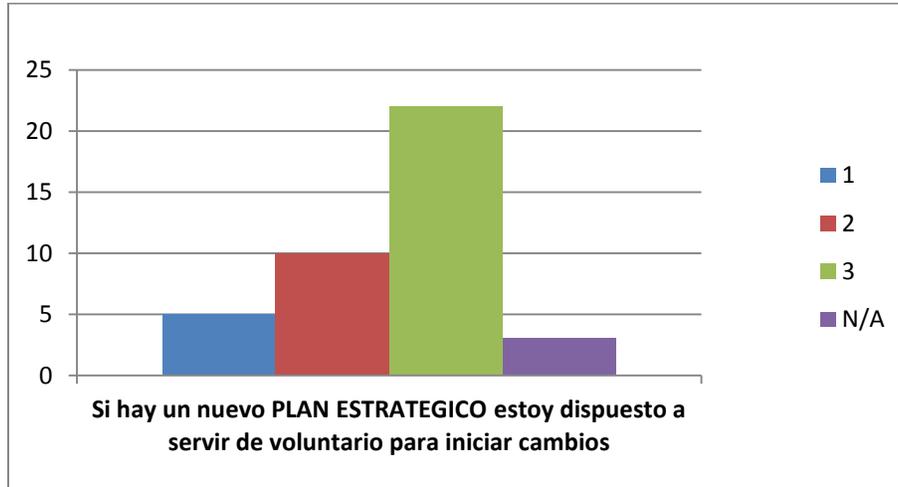


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

En su mayoría los colaboradores de la entidad desconocen poseer un plan para lograr los objetivos de la organización.

Gráfica 13

Si hay un nuevo PLAN ESTRATEGICO, estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios

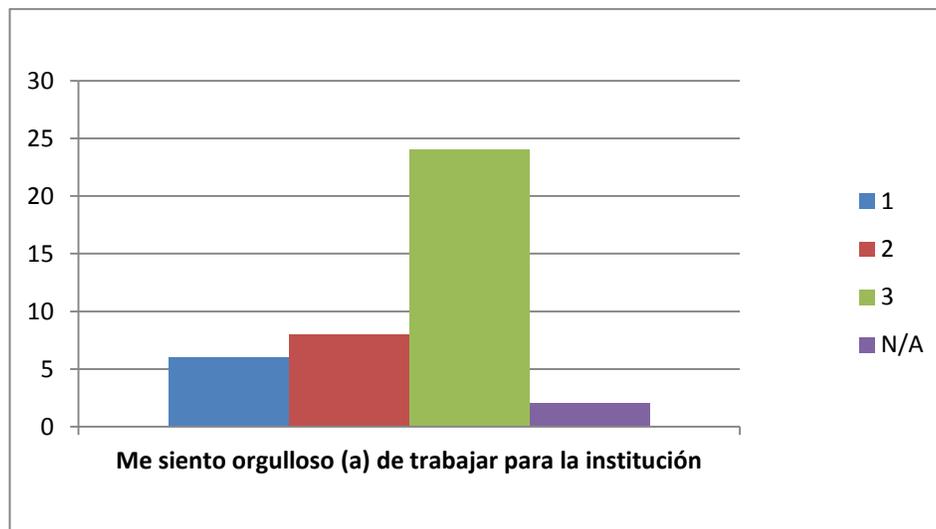


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Los colaboradores en su mayoría están en la disposición de participar en un PLAN ESTRATEGICO que pueda formular cambios que promuevan el bienestar de la organización.

Gráfica 14

Me siento orgulloso (a) de trabajar para esta institución

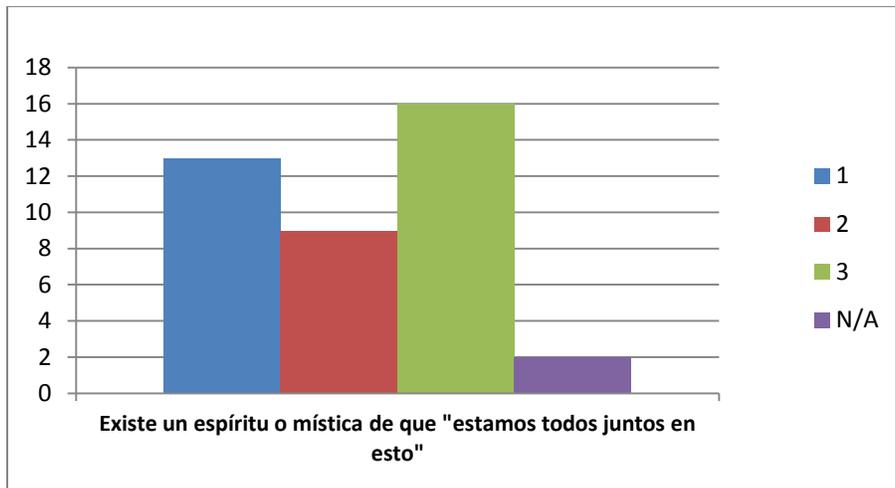


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Los colaboradores en su mayoría se sienten orgullosos de formar parte de Country Day School, y un porcentaje muy bajo no aplica una respuesta concreta o no lo está del todo.

Gráfica 15

En mi institución existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”

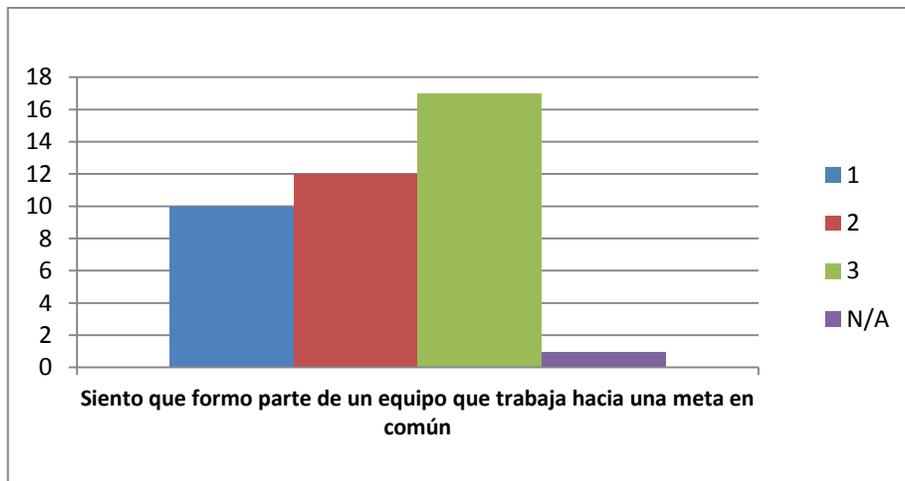


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

La mística es parte de la representación de la gráfica que muestra una fuerte evidencia en el estar de acuerdo como el no estarlo.

Gráfica 16

Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común

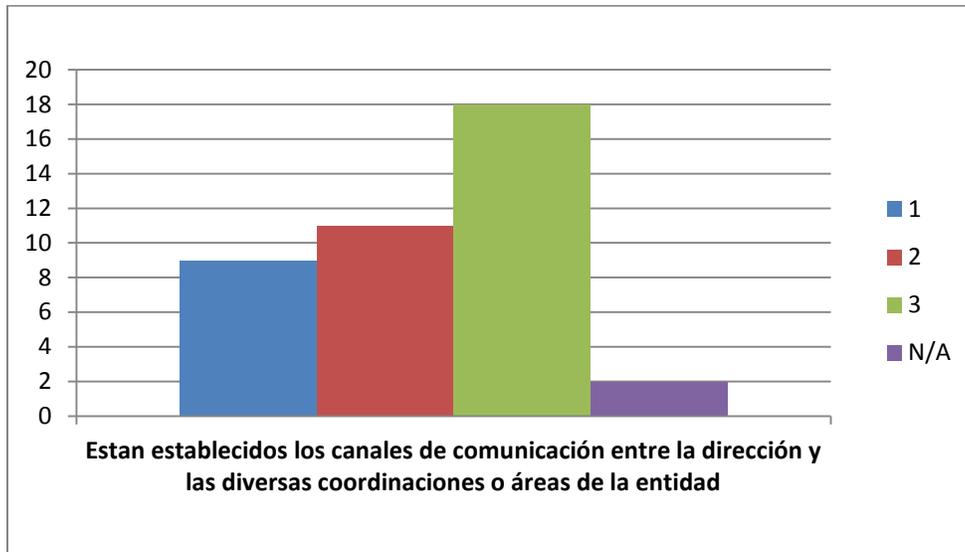


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Un alto porcentaje de los colaboradores se siente parte del equipo de trabajo, ya sea en su departamento o como entidad.

Gráfica 17

Están establecidos los canales de comunicación entre la dirección y las diversas coordinaciones o áreas de la entidad

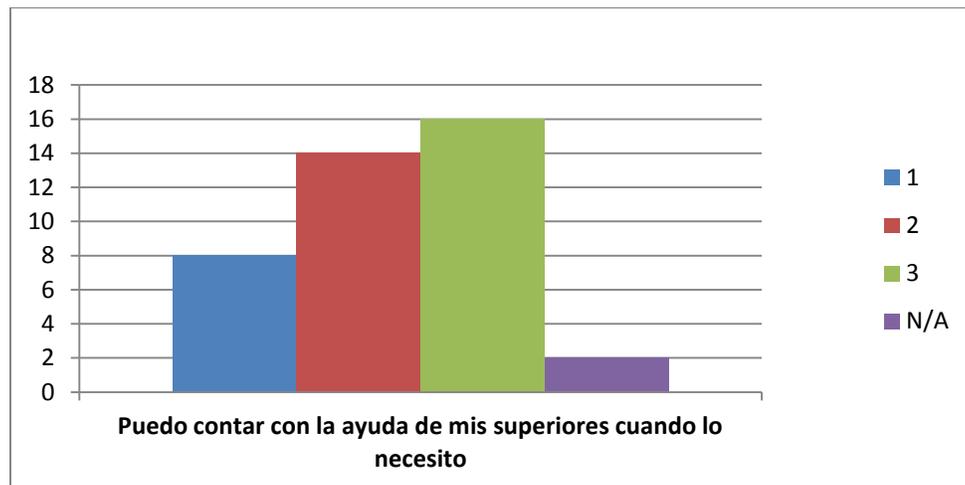


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Un alto porcentaje de colaboradores considera que los canales de comunicación están establecidos y un porcentaje medio o bajo no reconoce canales de comunicación.

Gráfica 18

Puedo contar con la ayuda de mis superiores cuando la necesito

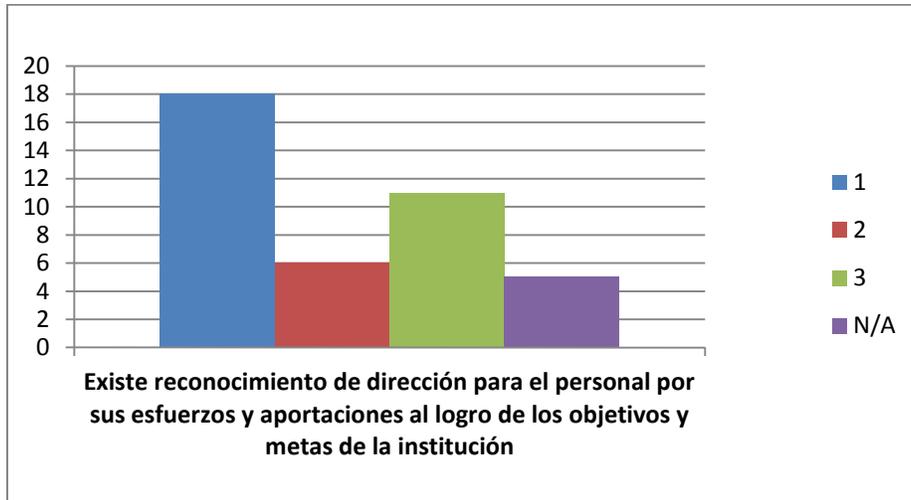


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Los colaboradores consideran en su mayoría ser respaldados por los superiores contra un considerable no del todo conforme con la pregunta.

Gráfica 19

Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución

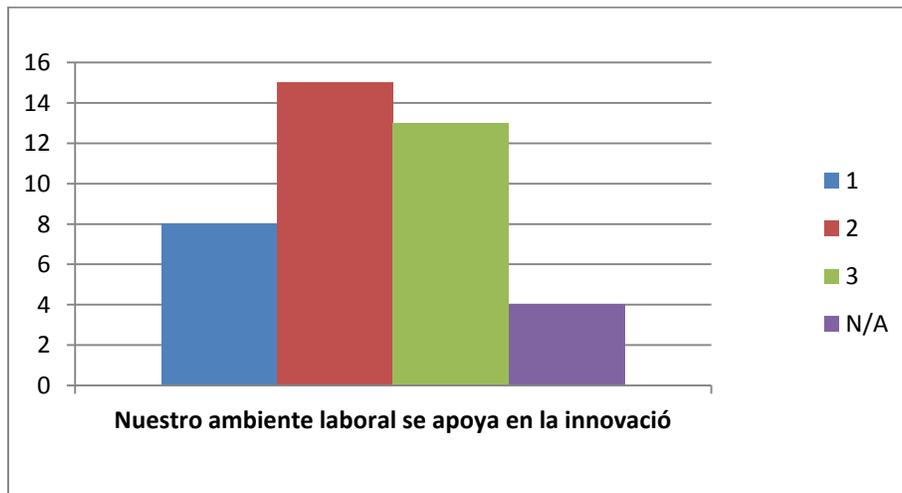


Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Un alto porcentaje de los colaboradores no recibe reconocimiento por sus esfuerzos y aportes en base a esta gráfica.

Gráfica 20

Nuestro ambiente laboral apoya la innovación



Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Feb. 2016

Los colaboradores consideran no tener innovaciones en su ambiente laboral.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1 Fortalezas

- Contar con canales de comunicación interna establecidos donde participa toda la comunidad educativa.
- Interacción con los diversos miembros de la comunidad educativa por medio de entrevistas o boletines electrónicos.

1.5.2 Oportunidades

- Tener la posibilidad de fortalecer la identidad corporativa por medio de estrategias de comunicación.
- Mejorar los medios de comunicación interna y hacerlos más efectivos.

1.5.3 Debilidades

- No todo el personal utiliza al 100% los diversos canales de comunicación interna.
- No poder utilizar de la mejor manera los diversos canales para retroalimentar la comunicación y por ende que se convierta únicamente en información.

1.5.4 Amenazas

- No dar el seguimiento adecuado a los sistemas de comunicación interna y perder la línea de las estrategias, dar mal uso a los medios internos de comunicación.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

En base al diagnóstico se establece que la falta de comunicación efectiva dentro de los elementos que conforman en este caso la comunidad interna educativa, se establecen carencias en la comunicación de jerarquía, compañerismo y la carente identidad corporativa que compromete a los colaboradores de la institución para tener motivación y comunicación efectiva que permita tener alcances externos a largo plazo y mejora en los procesos de comunicación en la comunidad educativa con agentes externos (padres de familia, posibles candidatos de matriculación en Country Day School).

Los medios utilizados actualmente son funcionales pero no altamente efectivos, puesto que el personal no hace uso completo de ellos y genera barreras en el proceso de comunicación al transmitir y recibir mensajes.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Presentar un plan comunicacional que permita mejorar el clima organizacional de la institución en su público interno.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Definir estrategias de comunicación interna, que permita incluir a los colaboradores de Country Day School.
- Fortalecer la identidad corporativa y la identificación de sus colaboradores con la misma.
- Definir estrategias para motivar al grupo de colaboradores que lleve a mejorar el clima organizacional.

2.3. Público objetivo

Se determinan los siguientes elementos que ayudan a definir la proyección de público objetivo:

³Perfil Demográfico: el personal en su total está conformado por hombres y mujeres en edades de 18 a 53 años, nacionalidad en su mayoría guatemalteca, con nivel socioeconómico C3 a D3. Profesionalmente segmentado en personal administrativo (personal operativo, secretarias, directoras, coordinadoras) personal docente (docentes de diversas áreas y departamentos formativos); procedentes de diversos puntos del departamento de Guatemala y sectores aledaños del municipio de Fraijanes, y el departamento de Santa Rosa.

Perfil Psicográfico:

- Estilo de vida: personas que disfrutan del aprendizaje y se instruyen constantemente.
- Personalidad: extrovertidos y dinámicos, con gusto por el servicio.
- Valores y creencias: sólidos valores morales y religiosos en diversas religiones centradas en un solo Dios.
- Intereses: formación académica constante, programas de liderazgo, progreso profesional y económico.

Variables conductuales: conocimiento de los programas utilizados en la entidad. Personalidades diversas con afinidades a la educación y gestión de proyectos educativos innovadores.

³ Phillip Kotler; Fundamentos de Marketing; Décimo cuarta edición

2.4. Mensaje

El mensaje central se enfoca en **“Crear una identidad Corporativa”**, debido a los datos arrojados en la encuesta que muestran la falta de identidad que posee un alto número de colaboradores, con esto se generará paulatinamente entre el público interno la necesidad de sentirse identificado con la corporación, para ello se ha establecido el uso de tres mensajes clave que ayuden a la ejecución.

- Mensajes clave:

- ✓ *La única manera de crear ventaja competitiva duradera es a través de la gente.*

Establecer en el público objetivo la conciencia de pertenencia hacia la organización y los atributos que posee, para ponerlos a disposición de su rol y su puesto de trabajo que permita enriquecer el capital humano y la relación entre los diversos elementos que conforman el grupo objetivo y la comunidad educativa.

- ✓ *La motivación es la pieza clave para crear una organización de alto rendimiento.*

Para motivar a los participantes con aspectos positivos de su labor, hacer anuncios de mejoras o innovaciones que genere cada persona en su campo o rol (carteleras de Victorias Públicas).

- ✓ *Programa de comunicación interna estructurado utilizando los diversos medios con los que se cuenta para informar a los participantes del público objetivo.*

Crear una estructura que permita la base de los correos electrónicos o boletines de información a la comunidad educativa que permita una mejor fluidez y entendimiento de los mensajes, usar de manera asertiva las carteleras con mensajes positivos y motivadores para los integrantes del grupo objetivo así como las áreas de estar.

2.5. Estrategias

- ***“Fortalecer la identidad corporativa”***
 - a) Programa de capacitaciones a público interno
 - b) Reestructurar el uso de los medios internos para su uso efectivo del grupo objetivo.

- ***“Fortalecer el clima organizacional”***
 - a) Motivación del personal
 - b) Evaluación de desempeño

2.6 Acciones de Comunicación

✓ Estructura de las capacitaciones y temas a tratar:

Tema	Objetivo de la capacitación	Duración	Contenido	Conferencista	Integrantes asignados o implicados en la capacitación	Materiales a utilizar
¿Qué es la identidad corporativa?	Retroalimentar los ejes fundamentales de la corporación.	45 min.	Misión Visión Valores Logotipo y sus usos Uniforme Colores corporativos Implementación del logo Líder en Mí	Invitado externo, dedicado a la comunicación o mercadeo.	Epesista, directivos y coordinaciones de Country Day School	Cañonera
¿Cómo participar de la identidad corporativa?	Mostrar por medio de participaciones la importancia de involucrarse en la identidad corporativa	45 min.	Uso de uniforme Procesos internos	Epesista	Coordinaciones y Directivos Country Day School	Cañonera
Herramientas existentes dentro de Country Day School para la mejora de la identidad corporativa y de las que debemos hacer uso	Evidenciar los medios internos y los usos apropiados que deben tener los mismos.	45 min.	Carteleras y su uso Boletín de victorias públicas	Epesista, Directivos	Epesista, Coordinaciones y Directivos.	Cañonera

✓ Tabla de medios internos y el uso que tendrá en la estrategia:

Elementos de Comunicación	
Cartelera	
Ubicación	Distribuidas en rampa, pasillos, dirección académica, coordinación, pasillo Musiarte, nivel bajo de preprimaria, pasillo bachilleratos.
Total de elementos	19
Uso para la estrategia	Pegar afiches que refuerzan la estrategia de: “fortalecer la identidad corporativa”.
Material	Corcho
Medidas	3 carteleras de 2x1.40 mts. 12 carteleras de 1.30x1.80 mts. 4 carteleras de 1x1m.
Diseño	
Normativo de uso	11 carteleras asignadas para victorias públicas, 8 carteleras con diseño permanente de los 7 hábitos.
Ciclo de renovación	Las carteleras de victorias públicas se renuevan cada 3 semanas. Las carteleras con decoración permanente según solicitud de dirección académica.
Feed back en los espejos de los baños	
Objetivo comunicacional	Reforzar mensajes clave de valor a los colaboradores de la entidad y al público interno
Medidas	25cmsx2mts. Posición horizontal.
cantidad	6

- ✓ Diseños utilizados para los afiches en las carteleras.

**NUNCA TENDRÁS UNA
SEGUNDA
OPORTUNIDAD PARA
DAR UNA PRIMERA
IMPRESIÓN**

-anónimo-



**COUNTRY DAY
SCHOOL**
to learn to love to learn

**The
Leader in Me**
great happens here

Carretera a El Salvador Km 18.5,
Santa Catalina Pinula,
PBX: 44859300
www.cds.edu.gt
[/countrydayschoolguatemala](https://www.facebook.com/countrydayschoolguatemala)

**LA CONFIANZA
EN SÍ MISMO ES
EL SECRETO DEL
ÉXITO**

-Ralph Waldo Emerson-



**COUNTRY DAY
SCHOOL**
to learn to love to learn

**The
Leader in Me**
great happens here

Carretera a El Salvador Km 18.5,
Santa Catalina Pinula,
PBX: 44859300
www.cds.edu.gt
[/countrydayschoolguatemala](https://www.facebook.com/countrydayschoolguatemala)

Diseño de afiches por Epesista Rosibell Barillas 2016

- ✓ Diseños utilizados para los afiches en las carteleras.

**Para dirigir personas,
camina detrás de ellas**

-Lao Tzu-



COUNTRY DAY SCHOOL
to learn to love to learn

The Leader in Me
great happens here

Carretera a El Salvador Km 18.5,
Santa Catarina Pinula,
PBX: 44859300
www.cds.edu.gt
/countrydayschoolguatemala

**“EL MIEDO LLAMÓ A LA
PUERTA, LA CONFIANZA
ABRIÓ . . . Y AFUERA
NO HABÍA NADIE”**

-anónimo-



COUNTRY DAY SCHOOL
to learn to love to learn

The Leader in Me
great happens here

Carretera a El Salvador Km 18.5,
Santa Catarina Pinula,
PBX: 44859300
www.cds.edu.gt
/countrydayschoolguatemala

Diseño de afiches por Epesista Rosibell Barillas 2016

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

3.1.1. Financiamiento

El financiamiento de la ejecución se financió por la epesista Rosibell Azucena Barillas Méndez en sus diversas etapas y estrategias donde el material reproducido fue necesario para reforzar cada acción.

3.1.2. Presupuesto

Se detalla el presupuesto invertido para la ejecución del plan de comunicación.

Materiales y reproducción de medios impresos				
Descripción	Cantidad	Unidad	Totales	Financiamiento
Afiches tamaño carta full color	20 afiches	Q. 10.00	Q. 200.00	Epesista
Publicidad baños	6	Q. 45.00	Q. 270.00	Epesista
Asesoría de comunicación	Diagnóstico y plan de comunicación	Q. 8,000.00	Q. 8,000.00	Epesista
Diseño de Publicidad	Afiches, publicidad baños	Q.1,000.00	Q. 1,000.00	Epesista
Total			Q. 9,470.00	

Total de inversión	Q. 9, 470.00
---------------------------	---------------------

3.1.3 Beneficiarios

Comunidad docente y administrativa de la entidad, en lo que respecta a capacitaciones y boletín informativo, la publicidad de los baños y afiches está expuesta en diversos puntos de la entidad y participan de los mismos toda la comunidad educativa, estudiantes, maestros, administrativos, padres de familia, personal operativo.

3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Licda. MA. Mavelin de Moreno	Directora Académica	Reuniones y seguimiento en la ejecución de las estrategias y sus acciones, implementación al personal del boletín electrónico.
Claustro Docente	Docentes en los diversos departamentos	Participación en las capacitaciones de mejora del clima organizacional, parte del diagnóstico en base a la encuesta realizada para definir la problemática a resolver.
Comunidad Educativa	Estudiantes, visitantes, padres de familia, personal operativo.	Participar de la publicidad en los diversos ambientes de la entidad.

3.1.5 Área geográfica de Acción

El plan de comunicación se desarrolló en su totalidad en las instalaciones de Country Day School, kilómetro 18.5 Carretera a El Salvador, Santa Catarina Pínula.

3.2 Estrategias y Acciones Desarrolladas

- ***“Fortalecer la identidad corporativa”***

- ✓ Objetivo comunicacional

Informar e incluir al personal docente y administrativo en las diversas capacitaciones para el fortalecimiento de la identidad corporativa, mejorando las conexiones de jerarquía y conociendo por completo los procesos con los que cuenta la institución.

- ✓ Descripción

Realizar capacitaciones que permitan en el personal de la entidad conocer sobre la misión, visión, valores, colores institucionales y demás elementos que permitan mejorar su relación de jerarquía agilizando sus procesos dentro la institución y conformando identidad corporativa inclusiva.

✓ Acciones Desarrolladas

a) Programa de capacitaciones a público interno

En base a los resultados de la encuesta realizada en el diagnóstico es necesario esclarecer dentro del público interno los roles, atribuciones, políticas, reglamentos, manuales de procesos con lo que la institución cuenta para su buen funcionamiento y dar el seguimiento para uso adecuado y buen funcionamiento en los procesos de roles y jerarquías de los diversos departamentos y colaboradores de la organización.

b) Reestructurar el uso de los medios internos para el uso efectivo del grupo objetivo.

Generar una estructura para correos internos, boletines y afiches en las carteleras que retroalimenten los procesos y lineamientos de la institución así como la imagen corporativa.

✓ Imágenes o fotografías

Se presentan las imágenes documentales en la ejecución de las acciones así como la descripción de las artes utilizadas en cada etapa, el esquema de las diapositivas de las capacitaciones.



Descripción Fotografías: Izquierda epesista Rosibell Barillas, disertando sobre capacitación a público interno; derecha, Personal docente y administrativo forman parte del público al que se dirige la capacitación.



Descripción Fotografías: Izquierda Renato Flores (docente CDS), en cartelera de avisos de Liderazgo; derecha Boletín electrónico No. 1 enviado a personal docente y administrativo.



COUNTRY DAY SCHOOL
La escuela que la forma.

Boletín Informativo Julio 29

ACTUALIZACIÓN DOCENTE

Hora: 7:30 am

Fin en la Mente: Actualización doc.

1. Video motivacional docente.
2. Utilización herramienta de google apps. Parte 2. (llevar lo solicitado a lib 1).
3. Subir info. A plataforma de liderazgo (llevar sus archivos listos para publicar).
4. Vichitas Públicas del personal y felicitación de cumpleaños del mes.
5. Agenda liderazgo
6. Ingreso notas de 3a. Unidad a 24/7 zona.
7. Retiro



La gran idea empieza aquí

Agenda especial día de liderazgo 5 de agosto
Planificación clases con punteo zona
Listado participantes
Tour en aulas
Vestuario, etc

Faltan... 7 días para el gran evento!

Recordatorios importantes:
Venir con uniforme formal (blanco de preferencia). Tendremos la visita de 30 representantes del MINEDUC. Seremos sede para la capacitación del personal de la Dirección Deptal. Oferte. 10:00 horas en SC1



FELICITACIÓN..

A profesores que culminaron módulo Progreso en 2016.
Cumpleaños del mes:
Freddy, Cinthia, Ariel,
Ana, Cindy



Mavelin de Moreno
Tel: 0685.033.1462



Epesista Rosibell Barillas, disertando en continuidad de capacitaciones a personal docente y administrativo.

- **“Fortalecer el clima organizacional”**

- ✓ Objetivo comunicacional

Crear una relación amena en la que todos alcancen celebrar sus victorias de manera personal, profesional o académico que permita apreciar y compartirlas.

- ✓ Descripción

Crear una cartelera en los alrededores de Dirección Académica en la que todo el personal docente y administrativo pueda colocar sus victorias públicas, personales, académicas o profesionales que permitan la sana convivencia y compañerismo, a la vez que cada persona logre apreciar y distinguir sus logros. Mejorar el esquema de evaluación de desempeño para los docentes orientándola al programa de liderazgo.

- ✓ Acciones desarrolladas

- a) Motivación del personal

Establecer un mural con la fotografías de los colaboradores y fijarles sus “Victorias Públicas” (en el programa Líder en Mí”, se establece la victoria pública como parte de alcanzar metas (MCI’s) que cada persona considera en aspectos personales, académicos y laborales). La cual se cambiará cada bimestre por el sistema de trabajo interno de la entidad.

- b) Evaluación de desempeño

Mejorar el esquema de evaluación de desempeño mismo que mide el rendimiento y evaluación a los docentes y administrativos, orientarlo al programa de liderazgo y fomentar el uso del mismo en las coordinaciones de área y en las entrevistas de cierre de semestre.

3.3 Cronograma de Actividades

Cronograma												
Actividades	Mayo				Junio				Julio			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Junta con Dirección Académica para revisar proceso y contenido de Conferencia 1	X											
Conferencia: ¿Qué es la identidad corporativa?	X											
Junta con Dirección Académica para realizar esquema de Evaluación de Desempeño	X	X	X									
Junta con Coordinadoras para presentación de esquema Evaluación de Desempeño	X	X	X									
Cotizaciones para plan de comunicación	X	X	X	X								
Realización de mural: Victorias Públicas para colaboradores	X	X	X	X								
Junta con Dirección Académica para planificación de Conferencia-taller	X	X	X	X	X							
Conferencia- taller: Herramientas existentes dentro de Country Day School para la mejora de la identidad corporativa y de las que debemos hacer uso	X	X	X	X	X	X						
Diseño de afiches y publicidad	X	X	X	X	X	X	X					
Publicación de Afiches en carteleras, publicidad en baños y formato de boletín electrónico.	X	X	X	X	X	X	X	X				
Junta Dirección Académica para planificar Conferencia	X	X	X	X	X	X	X	X				
Conferencia ¿Cómo participar de la identidad corporativa?	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Evaluación y seguimiento de cartelera de victorias públicas para colaboradores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Seguimiento del plan: usos del boletín electrónico y publicidad en carteleras	X	X	X	X	x	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Epesista Rosibell Barillas, Junio 2016

3.4 Control y seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p><i>Fortalecer la identidad corporativa</i></p> <p>a) Programa de capacitación a público interno</p> <p>b) Reestructurar el uso de medios internos para uso efectivo del grupo objetivo</p>	<p>Se cuenta con un total de 38 docentes y 8 coordinaciones y administrativos, de los cuales el programa de capacitación fue tomado al 100% del total descrito, el boletín electrónico se envía al 100% de los participantes, llegando la información en su totalidad. En cuanto a los afiches de las carteleras son visibles para toda la comunidad educativa.</p>	<p>La reacción al recibir capacitación por parte del personal fue "Retroalimentación, inclusión para el personal de primer ingreso este año y confianza en los temas tratados". Con el boletín electrónico un asombro al ver el orden del mismo en base al programa de liderazgo y la sobriedad con el que se expuso la información.</p>
<p><i>Fortalecer el clima organizacional</i></p> <p>a) Motivación del personal</p> <p>b) Evaluación de desempeño</p>	<p>De los 38 docentes y 8 administrativos solamente se contó con la participación del 75% de los que colocaron su victoria pública para celebración y apreciación. La evaluación docente fue realizada en todas las coordinaciones al finalizar el primer semestre (después de las primeras dos unidades seculares para el colegio) con un total del 100% de personal al que se entrevistó.</p>	<p>Todos los que participaron de las victorias colocadas, rieron y disfrutaron de compartir con otros sus logros, ver fotografía y gozar de una convivencia sana entre el personal. El cambio en la evaluación de desempeño por parte de coordinadoras de área fue "es más sencillo para evaluar y asertivo".</p>

Fuente: Epesista Rosibell Barillas, julio 2016.

CONCLUSIONES

- Al evaluar a los colaboradores con el formato implementado en base al programa de liderazgo permite no solamente a los colaboradores el evidenciar sus avances en cuanto a su rendimiento sino también en su progreso de metas crucialmente importantes (MCI's) de manera profesional, personal y académica.
- De acuerdo al objetivo planteado en la segunda etapa del proceso de implementar un plan comunicacional que permita mejorar el clima organizacional en su público interno se ejecutaron acciones que permitieron alcanzar el objetivo de mejorar el clima y fortalecer a sus colaboradores con actividades que los integraron.
- La participación de los diversos departamentos en la implementación de carteleras de victorias públicas fue alta, ya que se habilitaron dos espacios para poder presentar las victorias de los participantes con fotografías y notas de felicitación.
- La creación de un boletín electrónico permite cumplir con el fin en mente de comunicación por vía electrónica a los colaboradores, ayudando no solamente a dar información y recordatorios, sino tener un espacio que permite felicitar y reconocer el esfuerzo de los colaboradores.
- La implementación de estrategias de comunicación permitió a la comunidad de Country Day School fortalecer sus procesos comunicacionales siendo partícipes de capacitaciones en las que se instruyó en cuanto a lo que son como organización frente a su público objetivo y ante el resto de miembros de la comunidad.

RECOMENDACIONES

- Dar seguimiento a las carteleras de victorias públicas permitirá a los colaboradores continuar en sus metas y proyectar sus logros.
- El uso periódico del boletín electrónico permite una retroalimentación en la información planteada a la comunidad interna que optimice los tiempos y a la vez conozca el orden de las prioridades para ejercer la agenda de la unidad, estar al tanto de las actividades y que todos puedan reconocer los logros y felicitaciones. Este siempre debe ser identificado como Boletín No., y agregar la fecha para tener un registro que evidencie agendas de trabajo.
- El uso adecuado de carteleras para victorias públicas y de información es necesario para que las vías de comunicación se mantengan delimitadas, el uso debe ser a criterio del personal interno en cuanto al programa de liderazgo y lo que se establezca como prioridad de trabajo.
- La evaluación de desempeño debe realizarse de manera semestral como hasta el momento y confrontar las MCI's e información planteada en la entrevista anterior para llevar un control de avance en lo que respecta al personal.
- Utilizar instrumentos de medición como encuestas o entrevistas que permitan métodos de recolección de información para mejorar continuamente el clima organizacional.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis de contenido: Es el conjunto de técnicas de análisis de comunicaciones tendientes a obtener indicadores (cuantitativos o no) por sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes. Estos indicadores son la base para realizar inferencias relativas a la condiciones de producción y recepción de los mensajes analizados. Los análisis de contenidos suelen concentrarse en los medios gráficos, dado que la estabilidad física de los mensajes escritos permite la búsqueda de mensajes recurrentes y la constatación de hipótesis. La aplicación del análisis de contenido a los mensajes orales implica la transcripción de éstos.

Canal: es un medio, un portador de mensajes, o sea un conducto, la elección de canales es, a menudo, un factor importante para la efectividad de la comunicación.

Cohesión: Unión entre los individuos de un grupo. La totalidad de los cambios de fuerza que tienen por efecto mantener juntos a los miembros de un grupo y resistir contra las fuerzas de desintegración.

Comunicación: Las tres funciones sociales de la comunicación social son: 1. Inspección del medio ambiente; 2. Correlación de las diferentes partes de la sociedad en respuesta al medio ambiente y 3. Transmisión de la herencia social de una generación a otra. Toda conducta de comunicación tiene como propósito, como meta, la producción de una respuesta.

Corto plazo: Marco de referencia para las acciones inmediatas. Comprende un período entre seis a dieciocho meses. Generalmente está reflejado en el período presupuestario anual.

Cultura corporativa: Es un patrón de comportamiento que genera modalidades de creencia, pensamiento, acción, actúa como un organismo.

Decisiones estratégicas: Son las que establecen la orientación general de una organización y su viabilidad máxima, a la luz de los cambios (predecibles e impredecibles) que pueden ocurrir en los ámbitos de su interés o competencia. Son las que moldean las metas de la organización y contribuyen a determinar los amplios límites donde se habrá de operar.

Diagnóstico estratégico: Determina cuáles son los principales problemas que aquejan a la sociedad u organización y los cursos de acción alternativos para su solución. Las herramientas utilizadas pueden agruparse en métodos cualitativos y cuantitativos.

Empatía: Es la proyección imaginaria de la propia conciencia dentro de otro ser, y en el acto de la comunicación, el otro ser es el receptor.

Estrategia: Patrón o plan que integra los objetivos y políticas de una organización. Establece, además, una secuencia coherente de las acciones a realizar. Adecuadamente formulada pone orden y asigna los recursos de la organización, a efectos de lograr una situación viable y original, así como anticipar cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Gestión: El concepto básico es comparar, vender, producir y financiar. El control de gestión evalúa si esas cuatro actividades se realizan con eficiencia

Identidad: Es la esencia de una entidad, organización, grupo o pueblo. Es la verdad constituida por normas, valores, cultura, lenguaje de organización. La imagen la puede crear el asesor pero la identidad la define el cliente.

Imagen: Deriva del latín *imago*, y significa imitación o semejanza con la realidad. Una Empresa es, para quien la percibe, la imagen que de esa empresa tiene aquella persona. Es lo que percibo, lo que aparece. La imagen corporativa es la que un determinado público percibe de una corporación a través de la acumulación de todos los mensajes que haya recibido.

Líder: Ser habilitado para ejercer un poder determinante sobre la conducta de un grupo de personas determinadas.

Liderazgo: Proceso de inducir a otros a actuar en persecución de una meta común. Esta definición incluye tres elementos: 1-El liderazgo es un concepto de relación: El liderazgo existe sólo en relación con otros-los seguidores-, si no hay seguidores no hay líder 2. El liderazgo es un proceso, para dirigir, el líder tiene que hacer algo. 3. El liderazgo exige inducir a otros a actuar. Los líderes inducen a sus partidarios a actuar de distintas maneras.

Mensaje: En la comunicación humana un mensaje puede ser considerado como una conducta física: traducción de ideas, propósito e intenciones en un código, en un conjunto sistemático de símbolos.

Meta: Fin a que se dirigen las acciones o deseos de una empresa.

Objetivos: Establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establece cómo serán logrados.

Percepción: Es el proceso mediante el cual seleccionamos, organizamos e interpretamos los estímulos sensoriales y la información en términos que se acoplan a nuestros propios marcos de referencia y visiones del mundo.

Personalidad corporativa: Es lo que hace que una empresa sea ésta y no otra. El centro psíquico corporativo son las creencias, los valores, su misión, sus objetivos, su actitud corporativa.

Plan: El concepto básico es comparar, vender, producir y financiar. El control de gestión evalúa si esas cuatro actividades se realizan con eficiencia.

Planeamiento: Acción y efecto de planear, trazar un plan.

Planear: Trazar o formar el plan de una obra. Hacer planes o proyectos.

Planificar: Trazar los planos para la ejecución de una obra. Hacer plan o proyecto de una acción. Someter a planificación.

Relaciones públicas: Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos,

informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

Retroalimentación: La retroalimentación es en esencia una corriente que regresa del mensaje tal y como es recibido del receptor. Su impacto y su efecto pueden ser instantáneos y poderosos, como en la comunicación cara a cara, y retrasados y débiles, como en la comunicación de masas. La retroalimentación es muy importante para los profesionales de relaciones públicas ya que les permite ajustar, modificar o cambiar mensajes de acuerdo con los dictados de la retroalimentación.

Segmentación: proceso de agregación que reúne en un segmento de mercado a personas que tienen necesidades semejantes, o que comparten características socio-demográficas o de comportamiento similares.

Ubicación: Sitio de la página en donde aparece un anuncio, que puede ser en la cabecera, a la derecha, rodeado de texto, junto al texto, en página impar, etc.

Universo: Conjunto de individuos cuyas características y comportamientos se consideran para la investigación de medios. Es un grupo de edad y sexo determinados, residentes en la ciudad o en el país, que potencialmente pueden ser alcanzados por un sistema de medios.

Valores: Representan las convicciones filosóficas de los responsables de dirigir a la organización hacia el éxito. Algunos de ellos serán permanentes (ética, calidad, seguridad), otros podrán variar con el tiempo, de acuerdo a la naturaleza de la actividad de la organización.

Visión: Señala a dónde quiere llegar la organización, es la perspectiva de futuro de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, Horacio; COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA: PROCESO, DISCIPLINA Y TÉCNICA; Serie Comunicación Organizacional; Netbiblo, S. L.; España 2005.
- Apolo Buenaño, Diego; García Moreno, Gabriela; Murillo Bustillos, Hernán; COMUNICACIÓN 360 HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA E IDENTIDAD; FCSC Editorial, Quito, Ecuador; 2014.
- Caldevilla Domínguez, David; LA CARA INTERNA DE LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA; Editorial Visión Libros Colección: Comunicación; Madrid 2010.
- Enrique, Ana M.; Madroñero, M. Gabriela; Morales, Francisca; Soler, Pere; LA PLANIFICACIÓN DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL; Department de Comunicació Audiosual i de Publicitat; Barcelona, España, 2008.
- García Jiménez, Jesús; LA COMUNICACIÓN INTERNA; Editorial Díaz de Santos, S.A.; Madrid España; 1998.
- Nicholas IND, LA IMAGEN CORPORATIVA; Editorial Díaz de Santos; Madrid, España 1990.
- Jiménez Jiménez, Alfonso; CREANDO VALOR A TRAVÉS DE LAS PERSONAS: UNA GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PERSONAS; Editorial Díaz de Santos, S.A, Madrid España; 2013.
- Kotler, Phillip; INTRODUCCIÓN AL MARKETING; 11ª. Edición McGraw-Hill; 2014
- Sampieri, Roberto; METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, Cuarta edición McGraw-Hill; México; 2006.
- Urbano, José; Yuni, Alberto/ Claudio; TÉCNICAS PARA FORMULAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN VOLUMEN 1; Editorial Brujas; Argentina; 2006

Citados en pie de página o cita textual

Sampieri, R. H. (2006, Cuarta Edición). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Urbano, J. A. (2006). *Técnicas para Investigar y formular proyectos de investigación Volumen 1*. Argentina: Editorial Brujas.

EGRAFÍA

- Desafío Joven, Impulsando tus Ideas; Marketing para Principiantes (3/4): El Target; (2016) <http://www.desafiojoven.com.ar/articulos/218.html>
- Diccionario de términos relacionados con las relaciones públicas; RRPPnet, portal de relaciones públicas (2016)
<http://www.rrppnet.com.ar/diccionariodecomunicacion.htm>
- Gestipolis.com; Métodos y Técnicas de Investigación; La metodología, (2016);
<http://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Hosteurope.es; 9 Factores Clave para identificar a tu Público Objetivo; (2016);
<https://www.hosteurope.es/blog/identifica-a-tu-publico-objetivo/>
- Klainer, (PDF); Segmentación Psicográfica, Conocer al Consumidor; (2016);
<http://segmento.itam.mx/Administrador/Uploader/material/Segmentacion%20Psicografica,%20Conociendo%20al%20Consumidor.PDF>

Anexos

- ✓ Diseños utilizados para los afiches de las carteleras.

**NUNCA TENDRÁS UNA
SEGUNDA
OPORTUNIDAD PARA
DAR UNA PRIMERA
IMPRESIÓN**

-anónimo-



**COUNTRY DAY
SCHOOL**
to learn to love to learn

**The
Leader in Me**
great happens here

Carretera a El Salvador Km 18.5,
Santa Catalina Pinula,
PBX: 44859300
www.cds.edu.gt
[/countrydayschoolguatemala](https://www.facebook.com/countrydayschoolguatemala)

**LA CONFIANZA
EN SÍ MISMO ES
EL SECRETO DEL
ÉXITO**

-Ralph Waldo Emerson-



**COUNTRY DAY
SCHOOL**
to learn to love to learn

**The
Leader in Me**
great happens here

Carretera a El Salvador Km 18.5,
Santa Catalina Pinula,
PBX: 44859300
www.cds.edu.gt
[/countrydayschoolguatemala](https://www.facebook.com/countrydayschoolguatemala)

Diseño de afiches por Epesista Rosibell Barillas 2016.

- ✓ Diseños utilizados para los afiches de las carteleras.

**Para dirigir personas,
camina detrás de ellas**

-Lao Tzu-



COUNTRY DAY SCHOOL
to learn to love to learn

The Leader in Me
great happens here

Carretera a El Salvador Km 18.5,
Santa Catarina Pinula,
PBX: 44859300
www.cds.edu.gt
/countrydayschoolguatemala

**“EL MIEDO LLAMÓ A LA
PUERTA, LA CONFIANZA
ABRIÓ . . . Y AFUERA
NO HABÍA NADIE”**

-anónimo-



COUNTRY DAY SCHOOL
to learn to love to learn

The Leader in Me
great happens here

Carretera a El Salvador Km 18.5,
Santa Catarina Pinula,
PBX: 44859300
www.cds.edu.gt
/countrydayschoolguatemala

Diseño de afiches por Epesista Rosibell Barillas 2016

Boletín Informativo No. 1

Título del evento, actividad o recordatorio

Hora: 00:00

Fecha: 00/00/00

Fin en la Mente

Escriba una descripción del evento o actividad. Incluya datos como el tema principal, una breve agenda y otros temas de interés importantes.

El
Líder
en **Mí**

La grandeza empieza aquí

Más información o
asignaciones del
programa

Recordatorios Importantes



FELICITACIÓN

Dedicar el detalle de
agradecer en mencionar
una buena labor

Evaluación de Desempeño

NOMBRE: _____ **Área o Departamento:** _____

UNIDAD:

El programa tiene como objetivo principal reconocer e incentivar a aquellas personas que en la institución se caracterizan porque en su quehacer diario se evidencian los valores de liderazgo de Country Day School.

Así mismo mediante la implementación de este programa se pretende fomentar un ambiente de sana convivencia y reconocimiento mutuo entre los colaboradores, una actitud proactiva frente a las actividades que se realizan diariamente en busca de la superación personal y la excelencia además de fortalecer el sentido de pertenencia de la institución.

En cada uno de los Hábitos, relleno la casilla que corresponde a cada enunciado.

- 0: No lo logro
- 2: Empiezo a lograrlo
- 3: Casi lo logro
- 5: Lo logro

	0 NO LO LOGR O	2 EMPIEZ O A LOGRARL O	3 CASI LO LOGRO	5 LO LOGR O
HÁBITO 1 (ser proactivo)				
<p>Puntualidad: Muestra respeto hacia su tiempo y el de los demás. Cumple con el horario establecido de trabajo para lograr los objetivos propuestos y así cumplir de acuerdo a la planificación mensual, semanal y diaria.</p> <p>AUSENCIAS DURANTE LA PRESENTE UNIDAD: _____</p> <p>LLEGADAS TARDE DURANTE LA PRESENTE UNIDAD: _____</p>				
HÁBITO 2 (iniciar con el fin en la mente)				
<p>Responsabilidad: Muestra diligencia y exactitud en la realización de tareas y funciones laborales, (docente: al entregar todo el material pedagógico requerido en la fecha establecida), así como al cumplimiento de todas aquellas asignaciones inherentes a su puesto.</p>				
<p>Creatividad: Se caracteriza por la originalidad, y posibilidad de hacer realizaciones y proyectos concretos, demostrando siempre una actitud entusiasta en la manera de percibir y promover actividades que incrementen el nivel académico y participativo de sus alumnos y compañeros de trabajo, haciendo su labor entretenida e interesante.</p>				
HÁBITO 3 (poner primero lo primero)				
<p>Productividad en el área académica de su especialidad: (Ítem para Docentes) Implica el alto rendimiento académico y nivel de productividad en el área de su especialidad, alcanzado por sus alumnos en forma continua y permanente.</p>				
<p>Productividad en el área de trabajo: (Ítem para personal administrativo) Implica alto rendimiento en mis asignaciones diarias y alta productividad en mi labor designada, alcanzando la meta establecida.</p>				

Dominio Tecnológico: (Ítem para Docentes) Utiliza la tecnología y conocimiento científico para mejorar el nivel de rendimiento del alumno, para que éste haga de él un medio de comunicación, resolución de problemas, adquisición, gestión, integración, evaluación y creación de información.				
HÁBITO 4 (pensar ganar-ganar)				
Toma de Decisiones y Resolución de Conflictos: Es capaz de actuar racional e inteligentemente, tomando decisiones acertadas, en donde prevalezca el análisis de causas, identificación de alternativas, generando un nivel alto de confianza y seguridad en el momento de presentarse situaciones imprevistas y/o conflictos que requieran de su intervención y resolución inmediata tanto con el personal de la institución, padres de familia y alumnos.				
HÁBITO 5 (buscar entender para ser entendido)				
Relaciones interpersonales: Manifiesta atención, colaboración, respeto y empatía con todo el personal de la institución, alumnos y padres de familia.				
HÁBITO 6 (sinergizar)				
Trabajo en equipo: Trabaja en forma conjunta, coordinada y organizada para aprovechar los recursos disponibles y los esfuerzos de las personas involucradas por medio de la utilización de dinámicas de grupo y de comunicación.				
HÁBITO 7 (afilar la sierra)				
Auto-Evaluación Es capaz de desarrollar un proceso de reflexión autocrítica permanente sobre su labor dentro de la institución que le lleve a la efectividad de su capacitación, educación y desarrollo continuo.				
Comportamiento Ético y Disciplinario: Fomenta el respeto por el marco normativo institucional, creando una cultura transparente que prevenga actos contrarios a la Ética y Valores de la Institución. Vela porque todos los que le rodean cumplan con las normas de la institución para la mejora continua.				
TOTAL POR COLUMNA				
TOTAL FINAL SOBRE 60 PUNTOS				

Aspectos evaluados	Porcentaje	Punteo obtenido
Evaluación de Desempeño	60%	
Evaluación de estudiantes (solamente para docentes)	20%	
Supervisiones de clase	20%	
	TOTAL 100%	

Fotografías Afiches Colocados en las distintas áreas



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



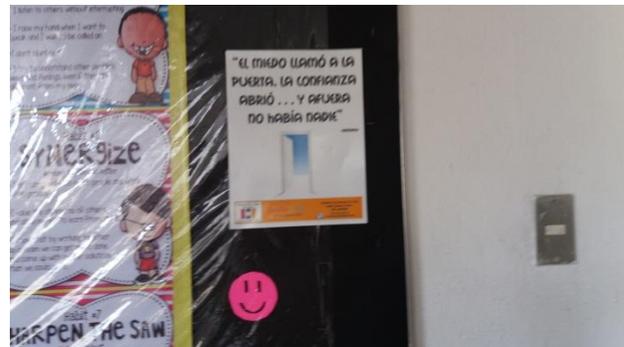
Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.

Fotografías Cartelera de Victorias Públicas



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Licda. M.A. Mavelin de Moreno, Ethel Ramírez participando de cartelera de Victorias Públicas, Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.

Fotografías Corte electrónico en espejos de baños “Descubre la estrella que hay en ti”



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas.

Fotografías Capacitaciones



Fuente: Epesista Rosibell Barillas, personal docente y administrativo.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas, epesista disertando en capacitación.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas, epesista disertando en capacitación.



Fuente: Epesista Rosibell Barillas, epesista disertando en capacitación.

- Modelo de encuesta



INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

- El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan **MEJORAR EL AMBIENTE** de trabajo en la institución.
- Es necesario enfatizar que este cuestionario, no es un examen, puesto que no existen respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial con la finalidad de que las respuestas sean lo más honestas posibles.

INSTRUCCIONES: es necesario que las evaluaciones revelen el parecer sobre la situación actual y no sobre lo que debería ser.

Le pedimos conteste de forma espontánea y franca, evalué todas las afirmaciones del cuestionario. Queremos **RESALTAR** que las respuestas se tratarán y procesarán de forma **CONFIDENCIAL**. Es necesario responder todo el cuestionario.

Edad (marque con una X)				Genero					
18-23 años		24-29 años		54 años o más		Femenino		Masculino	
30-35 años		36-41 años							
42-47 años		48-53 años							

Departamento al que pertenece (marque con una X)					
Comunicación		Áreas prácticas		Administrativo	
Math		Inglés			
Science		Personal de apoyo (mantenimiento)			

Antigüedad dentro de la empresa (marque con una X)			
0-4 años		5-9 años	
10-14 años		15-19 años	
19 años o más			

Qué nivel ocupa dentro de la empresa (marque con una X)			
Con personal a su cargo		Sin personal a su cargo	

Preguntas generales sobre su ambiente laboral (marque con X en la casilla a su parecer siendo 3 totalmente de acuerdo, 2 parcialmente de acuerdo, 1 en desacuerdo, N/A No aplica)	1	2	3	N/A
AUTONOMÍA				
1. Soy responsable del trabajo que realizo				
2. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento que se me requieren				
3. Me siento comprometido (a) con lo que hago para que la institución cumpla sus metas y objetivos				
4. Conozco las exigencias de mi trabajo				
5. Me siento comprometido para alcanzar las metas y asignaciones establecidas				
6. Cumplo con mi horario de trabajo				
7. Mis alumnos están recibiendo el servicio que demandan de mi curso (este ítem es solamente para docentes)				

8. Me gusta mi trabajo				
9. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
10. Cuando un compañero o jefe inmediato necesita mi apoyo para avanzar en sus asignaciones estoy dispuesto a brindar apoyo para lograr las metas establecidas				
11. Soy capaz de dar mi mayor esfuerzo por alcanzar la mayor expectativa de mi asignación				
12. Ante los retos que se me presentan tengo una actitud proactiva				
13. Conozco a detalle las atribuciones, responsabilidades de mi puesto (este ítem es solamente para docentes)				
14. El instrumento de medición para evaluarme arroja conclusiones justas sobre mi desempeño (evaluación docente, entrevistas con coordinaciones y/o dirección)				
ASPECTOS GENERALES DE MI AMBIENTE LABORAL				
15. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión				
16. Mis superiores manifiestan sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros				
17. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización				
18. Si hay un nuevo PLAN ESTRATEGICO , estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios				
19. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
20. En la organización valoran mi trabajo				
21. Me siento orgulloso (a) de trabajar para esta institución				
22. Mi coordinador (a) me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor				
23. Mi sala de estar o lugar asignado para mi departamento me es agradable				
COHESIÓN				
24. En mi coordinación, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.				
25. En mi institución existe un espíritu o mística de que "estamos todos juntos en esto"				
26. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.				
27. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.				
28. Mi coordinador (a) escucha lo que dice su equipo de trabajo				
29. Mis superiores y compañeros dan buen ejemplo				
30. Mis superiores me exhortan a mejorar mis capacidades y/o educación.				
31. Mi coordinador (a) tiene una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo.				
32. Se me informa cuando debo mejorar mi trabajo				
33. Se me informa cuando hago bien mi trabajo.				
34. Están establecidos los canales de comunicación entre la dirección y las diversas coordinaciones o áreas de la entidad.				
35. Sé a dónde dirigirme cuando tengo un problema de				

trabajo.				
36. Puedo contar con la ayuda de mis superiores cuando la necesito				
37. Es fácil hablar con mis superiores con problemas relacionados con el trabajo				
RECONOCIMIENTO				
38. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo				
39. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución				
40. Los objetivos que se me fijan para mi trabajo son razonables				
41. Es probable que mis superiores me halaguen sin motivos.				
42. Mis superiores me animan a desarrollar mis propias ideas				
43. Se me exhorta a encontrar nuevas formas y mejores maneras de hacer mi trabajo				
44. Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder.				
45. Nuestro ambiente laboral apoya la innovación				
46. Los directivos y superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas.				

Agradecemos su tiempo y aportes a esta encuesta.

En las líneas a continuación escriba un comentario personal sobre lo que le gustaría cambiar para mejorar su ambiente laboral



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado
 De Licenciatura 2016



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Rosibell Azucena Barillas Méndez
No. De Carné: 200418777
Jefe o Encargado (a): Licda. Ma. Mavelin de Moreno
Institución o Empresa: Country Day School
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 02 / Al: 05	Mayo	4	4	4	4	4	8	28
2	Del: 09 / Al: 12	Mayo	4	4	4	4	4	8	28
3	Del: 16 / Al: 19	Mayo	4	4	4	4	4	8	28
4	Del: 23 / Al: 27	Mayo	4	4	4	4	4	8	28
5	Del: 30 / Al: 31	Mayo	4	4	4	4	4	8	28
6	Del: 01 / Al: 03	Junio	4	4	4	4	4	8	28
7	Del: 06 / Al: 10	Junio	4	4	4	4	4	8	28
8	Del: 13 / Al: 17	Junio	4	4	4	4	4	8	28
9	Del: 20 / Al: 23	Junio	4	4	4	4	4	8	28
10	Del: 04 / Al: 08	Julio	4	4	4	4	4	8	28
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									280

(f)

Licda. Ma. Mavelin de Moreno



(f)

Licda. Sandra Hernández - Supervisor EPSL





Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado
 De Licenciatura 2016



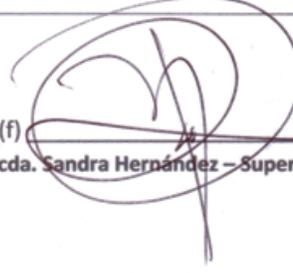
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Rosibell Azucena Barillas Méndez
No. De Carné: 200418777
Jefe o Encargado (a): Licda. Ma. Mavelin de Moreno
Institución o Empresa: Country Day School
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 11 / Al: 15	Julio	4	4	4	4	4	8	28
2	Del: 18 / Al: 18	Julio	4	0	0	0	0	0	4
3	Del: / Al:								
4	Del: / Al:								
5	Del: / Al:								
6	Del: / Al:								
7	Del: / Al:								
8	Del: / Al:								
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									32

(f) 
 Licda. Ma. Mavelin de Moreno



(f) 
 Licda. Sandra Hernández – Supervisor EPSL

