

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN
GUATEMALA OCCIDENTE”**

ANA VICTORIA MENEGAZZO SALGUERO

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN GUATEMALA
OCCIDENTE”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ANA VICTORIA MENEGAZZO SALGUERO

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) 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

Secretaría 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

Guatemala, 01 de agosto de 2016

Licenciado
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 **Ana Victoria Menegazzo Salguero** con número de carné: **199813154** 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 en el **Departamento de Recursos Humanos** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **02 de mayo** al **29 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto: **“Plan de Comunicación para mejorar los procesos de Comunicación Interna en el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente”**, entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por la **Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente**.

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

Atentamente,



Licda. Maria del Rosario Echeverría Marroquín

Coordinadora de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal

Comprometidos con la Educación

 @MineducGT

 /MineducGuate

www.mineduc.gob.gt





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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

Ana Victoria Menegazzo Salguero

Carné: **9813154**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

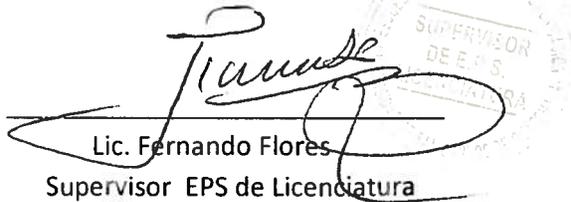
De mi consideración:

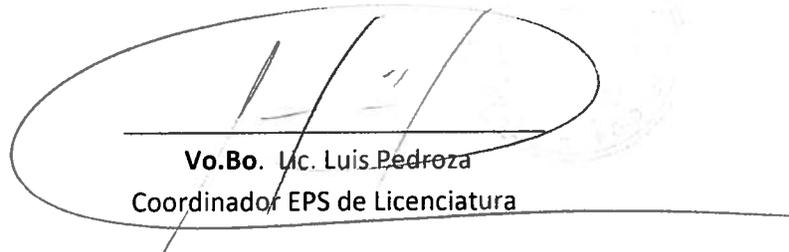
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **"Plan de comunicación para mejorar los procesos de comunicación interna en el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente."** El citado trabajo cumple los 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"


Lic. Fernando Flores
Supervisor 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

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Mario Alberto Menegazzo Valdez y Ethel Alcira Salguero Navas, por su infinito amor, dedicación esfuerzo, tenacidad, sus valores, consejos, esfuerzos y por ayudarme en poder seguir adelante y terminar un proyecto más en mi vida.

A mi hijo Diego Esteban Menegazzo Salguero, el motor de mi vida, mi inspiración en todo momento, personita que cada día en los cuales flaqueaba estabas ahí para ayudarme a levantarme y seguir adelante.

A mi hermano, Mario Alberto Menegazzo Salguero, por ser un gran hombre, luchador, emprendedor que a pesar de las adversidades sigues adelante y nunca te desanimas.

A mis sobrinos Mario Alejandro, José Alberto y Jesús Emmanuel, por la alegría, amor, que me brindan cada momento de mi vida.

A mis familiares y amigos(as), por todo su apoyo, confianza, ánimo para poder continuar con mis metas trazadas, por siempre estar conmigo en las buenas y malas y en este largo caminar.

AGRADECIMIENTOS

A mi Asesor el Licenciado Fernando Flores, por su dedicación en todo momento y a toda hora, por su paciencia en revisar detalladamente mi informe, por haberme visitado en mi lugar de trabajo.

Al Licenciado Luis Pedroza, Coordinadora del Ejercicio Profesional Supervisado, por su entusiasmo, ánimo para que culminará una etapa en mi vida.

A la Licenciada Sandra Hernández, por sus consejos, su apoyo, su ternura, por ser una gran persona.

Al Licenciado Nimeiry Abraham Martínez Soto, Director Departamental de Educación Guatemala Occidente, por su apoyo incondicional en poder realizar mi trabajo en la Departamental.

A la Licenciada María del Rosario Echeverría Marroquín, por haberme apoyado, asesorado, aconsejado y ser mi coordinadora en mi trabajo desde el inicio hasta el final.

A mis compañeras del Departamento de Recursos Humanos, en especial a Lilian Fajardo, Alicia Galdámez, por sus consejos, apoyo, muestras de cariño y afecto.

A todo el personal del Departamento de Recursos Humanos, por haberme permitido poder implementar herramientas de apoyo en cada una de las secciones que conforman el Departamento de Recursos Humanos.

A mi segundo hogar desde hace muchos años, la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias de la Comunicación, por ser parte importante de esa familia.

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	III
JUSTIFICACIÓN.....	V

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1. Objetivos del Diagnóstico	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. Nombre de la Institución	1
1.2.1. Ubicación Geográfica de la DIEDUC.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4. Departamentos o Dependencias	3
1.2.5. Misión	4
1.2.6. Visión.....	4
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	5
1.2.8. Público Objetivo	5
1.2.9. Organigrama.....	6
1.3. METODOLOGÍA.....	8
1.3.1. Descripción del Método	8
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	9
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	10

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	11
1.4.1. Ficha de la Entrevista.....	11
1.4.2. Resultados de la Entrevista.....	11
1.4.3. Resultados de las Encuentas	14
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	22
1.5.1. Fortalezas	22
1.5.2. Oportunidades	22
1.5.3. Debilidades	23
1.5.4. Amenazas	23

CAPÍTULO II

2. PLAN COMUNICACIONAL.....	24
2.1. Antecedentes Comunicacionales	24
2.2. Objetivos de Comunicación	25
2.2.1. Objetivo General.....	25
2.2.2. Objetivos Específicos	25
2.3. Público Objetivo	26
2.4. El Mensaje	26
2.5. Estrategias.....	26
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	27

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	32
3.1. Proyecto Desarrollado	32
3.1.1. Financiamiento	32
3.1.2. Presupuesto	33
3.1.3. Beneficiarios.....	33

3.1.4. Recursos Humanos.....	33
3.1.5. Área Geográfica de Acción	34
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	34
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	49
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	51
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	55
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	60
EGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	62
Transcripción completa de la Entrevista.....	62
Modelo de la Entrevista	62
Modelo de Encuesta	64
FICHAS DE REGISTROS DE HORAS.....	84

RESUMEN

Nombre de la Institución: Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

Nombre del Proyecto: “Plan de comunicación para mejorar los procesos de comunicación interna en el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente”.

Objetivos del Proyecto:

- **General:**

- Analizar el entorno a manera que permita evidenciar los factores internos y externos que afectan en el Departamento de Recursos Humanos.

- **Objetivos Específicos:**

- Revisar la estructura y el funcionamiento que tiene cada sección del Departamento de Recursos Humanos.
- Fortalecer los procesos de comunicación en el Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.
- Conocer la situación real del Departamento de Recursos Humanos, para elaborar un plan de comunicación estratégico que contribuya a un desempeño efectivo

Sinopsis del Proyecto:

Se procedió a realizar un diagnóstico, donde se dio una pequeña introducción de cómo está formada la Dirección Departamental de Educación, su historia, los departamentos, unidades y secciones que lo conforman, como organigramas tanto de la DIDEDUC, como del Departamento de Recursos Humanos.

Se realizaron también encuestas a las 70 personas que conforman la Dirección Departamental, como una entrevista a la persona que analizaría y aprobaría mi proyecto, con la tabulación de las encuestas me dio una panorámica de los problemas que enfrentaba el Departamento de Recursos Humanos, en relación a la atención del cliente interno y externo, relaciones interpersonales.

Teniendo el diagnóstico del Departamento de Recursos Humanos, se procedió con la elaboración del plan de comunicación, con esto se implementaría estrategias que fortalecerían dicho Departamento y planificar las acciones a realizar en cada una de ellas. Se presentaron proyectos de boletines electrónicos, se indagó que talleres necesitan para fortalecer su conocimiento, así mismo charlas motivacionales que ayudarán a mejorar el interior de la persona, como así mismo un buzón de sugerencias, el cual ayudaría a que el cliente interno como externo expresaría como fue la atención que se les brindó en cada una de las secciones o Unidades que conforman el Departamento de Recursos Humanos.

Por último se realizó la ejecución del mismo, efectuando un presupuesto de los gastos y de las inversiones que se darían a dicha institución, cronograma con las fechas en las cuales se implementaría las estrategias, el buzón de sugerencias, tres boletines electrónicos, dos talleres, dos charlas motivacionales y la implementación de una computadora que ayudaría a resolver dudas del cliente externo (la cual se implementó con el (último boletín), siendo también de mayor refuerzo él envió de los boletines a través de correos electrónicos y colocarlos en las carteleras de las instalaciones de la DIDEDUC.

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación –MINEDUC-, con la finalidad de poder cubrir en su totalidad la demanda y cobertura, realizó un reorganización ya que en ese entonces solo funcionaba una Dirección Departamental siendo esta Dirección Departamental de Educación Guatemala Norte ubicada en la zona 2 de la Ciudad Capital, el objetivo principal era poder brindar un mejor servicio de calidad y atención a la Comunidad Educativa, debido a la desconcentración se formaron tres Direcciones Departamentales más siendo ellas: Departamental de Educación Guatemala Sur, Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente y Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

En la estructura organizacional de la Dirección Departamental de Guatemala Occidente, se encuentra el Departamento de Recursos Humanos, que la conforman en cada Dirección Departamental del Ministerio de Educación. Recursos Humanos tiene como objetivo, Capacitar y asesorar al personal bajo su autoridad, para procurar la mejora continua, de los procesos que en el Departamento se realizan.

El presente trabajo está enfocado en el plan de comunicación para mejorar los procesos de comunicación interna en el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, derivado de esto se realizó una entrevista a la Coordinadora de la Sección de Reclutamiento y Selección y encuestas a personal que conforman 70 personas de la Dirección Departamental de Educación.

Para poder llevar a cabo estas acciones se verificó que en el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, no hay procesos adecuados de comunicación con personal de las secciones o unidades que conforman el Departamento de Recursos Humanos, ni con clientes internos como externos de la Dirección Departamental de Educación.

Esto derivado de la falta de personal, mucha carga de trabajo y falta de liderazgo por algunos coordinadores que conforman el Departamento de Recursos Humanos.

Derivado a que el personal tiene un perfil académico y que son trabajadores de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, se realizará charlas motivacionales, talleres, implementación del Buzón de Sugerencias.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación es, un instrumento de cambio. El pensamiento estratégico lleva implícito un mensaje de cambio: la necesidad de adaptación al entorno cambiante en el que vive la organización.

En este contexto, la comunicación interna permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional.

El presente documento se hace referencia al planteamiento de estrategias de comunicación que ayudará al Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, a tener una mejor comunicación interna tanto en las secciones y unidades que lo conforman como en los otros departamentos de la Dirección Departamental.

Las estrategias utilizadas sirven para fortalecer al personal del Departamento de Recursos Humanos, a través de las charlas motivacionales esto para incentivar y ayudar a reconocer la labor que realiza cada de los integrantes que conforman el Departamento de Recursos Humanos.

Los talleres que ayudarán con el crecimiento profesional y así poder mejorar la atención al cliente interno externo.

La implementar boletines electrónicos esto conlleva la información que desea proporcionar el Departamento de Recursos Humanos a las otros Departamentos, secciones, unidades y hasta el Despacho Departamental, de una forma más eficiente y rápida, trasladándose a través de los correos electrónicos del personal que labora en la DIDEDUC, Franja de Supervisión, dando así a conocer las actividades que realizan cada una de las unidades o secciones que la conforman.

De igual forma la implementación de un buzón de sugerencias, que ayudara a verificar los comentarios, sugerencias, felicitaciones, preguntas o reclamos que el cliente tanto interno como externo, depositándolo a través del buzón de sugerencias, esto ayuda a poder tener una mejora continua en el departamento.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. Objetivos del Diagnóstico

1.1.1. Objetivo General:

Diagnosticar los procesos de comunicación en el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

1.1.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Analizar el entorno a manera que permita evidenciar los factores internos y externos que afectan los procesos comunicacionales en el Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Revisar la estructura y el funcionamiento que tiene cada sección del Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Conocer la situación real del Departamento de Recursos Humanos, para elaborar un plan de comunicación estratégico que contribuya a un desempeño efectivo.

1.2. Nombre de la Institución

Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente –DIDEDUC-

1.2.1 Ubicación Geográfica de la DIDEDUC

La Sede de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, se encuentra ubicada en la 4ta Avenida B 0-69 zona 2, de Mixco, Colonia Cotiío.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

En la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, no se recibe aportes monetarios, ya que pertenece al estado, así como ONG`S etc, dan aportes de computadoras, vehículos, etc.

1.2.3. Antecedentes o Historia de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente

Ministerio de Educación. (2007). Acuerdo Ministerial 1291-2008. 7 de agosto de 2008, de Ministerio de Educación Sitio web: www.mineduc.gob.gt Debido a la gran demanda de servicios existentes por la comunidad educativa del departamento de Guatemala, en el año 2007 a través del acuerdo ministerial No. 1291-2008, se concilia la división y descentralización de la única Dirección Departamental de Educación del departamento de Guatemala de ese entonces, en la formación de tres Direcciones Departamentales que estratégicamente fueron establecidas en los cuatro puntos cardinales del Departamento de Guatemala, siendo así la conformación de las Direcciones Departamentales Guatemala Norte, Guatemala Sur, Guatemala Oriente y Guatemala Occidente.

Mediante el Acuerdo Gubernativo 165-96 de fecha 21 de mayo de 1996, fue creada la Dirección Departamental de Educación de Guatemala, como el órgano que bajo la rectoría y autoridad del Ministerio de Educación se encarga de planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las acciones educativas y administrativa del Departamento de Guatemala de conformidad con las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central. A raíz de la descentralización del sistema educativo nacional, para viabilizar la adecuada prestación de los servicios educativos a partir de los procesos de planificación, ejecución y administración de las acciones educativas basadas en las necesidades reales e intereses de la población.

Por medio del Acuerdo Ministerial No. 1291-2008 de fecha 8 de agosto del año 2008, se regularizo la desconcentración en cuatro sectores, por medio del cual cobra vida la actual Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, para

atender las zonas 19, 7 y parte de zona 8 de Guatemala, y los municipios de Mixco, San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez y San Raymundo.

En el año 2009, se nombró como Director Departamental al Licenciado Salvador Pacach hasta el año 2011. En el año 2012 estuvo nombrada interinamente la Licenciada Milvia Lucrecia Orellana y Orellana, Como Directora Departamental en el lapso de enero a mayo del mismo año. En el periodo del 2 junio de 2012 al 2 de enero del año 2016, fue nombrada la Licenciada Marda Evelinda Oliva Marroquín de Muralles, como Directora Departamental. En la actualidad se encuentra como Director Departamental en Funciones el Licenciado Abraham Martínez Soto.

1.2.4. Departamentos que funcionan dentro de las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente

1. Comunicación Social
2. Departamento de Recursos Humanos
3. Planificación Educativa
4. Departamento Financiero
5. Subdirección Administrativo Financiera
6. Subdirección Técnico Pedagógica
7. Programas de Apoyo
8. Organización Escolar
9. Entrega Educativa

10. Educación Extraescolar

11. Aseguramiento de la Calidad

12. Educación Especial

13. Dirección

14. Asesoría Jurídica

15. Informática

1.2.5. Misión

Ministerio de Educación. (2013). Misión. 23 de octubre 2016, de Portal del Ministerio de Educación Sitio web: <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp> “Somos una institución evolutiva, organizada, eficiente y eficaz, generadora de oportunidades de enseñanza-aprendizaje, orientada a resultados, que aprovecha diligentemente las oportunidades que el siglo XXI le brinda y comprometida con una Guatemala mejor”.

1.2.6. Visión

Ministerio de Educación. (2013). Visión. 23 de octubre 2016, de Portal del Ministerio de Educación Sitio web: <http://www.mineduc.gob.gt/portal/index.asp> “Formar ciudadanos con carácter, capaces de aprender por sí mismos, orgullosos de ser guatemaltecos, empeñados en conseguir su desarrollo integral, con principios, valores y convicciones que fundamentan su conducta”.

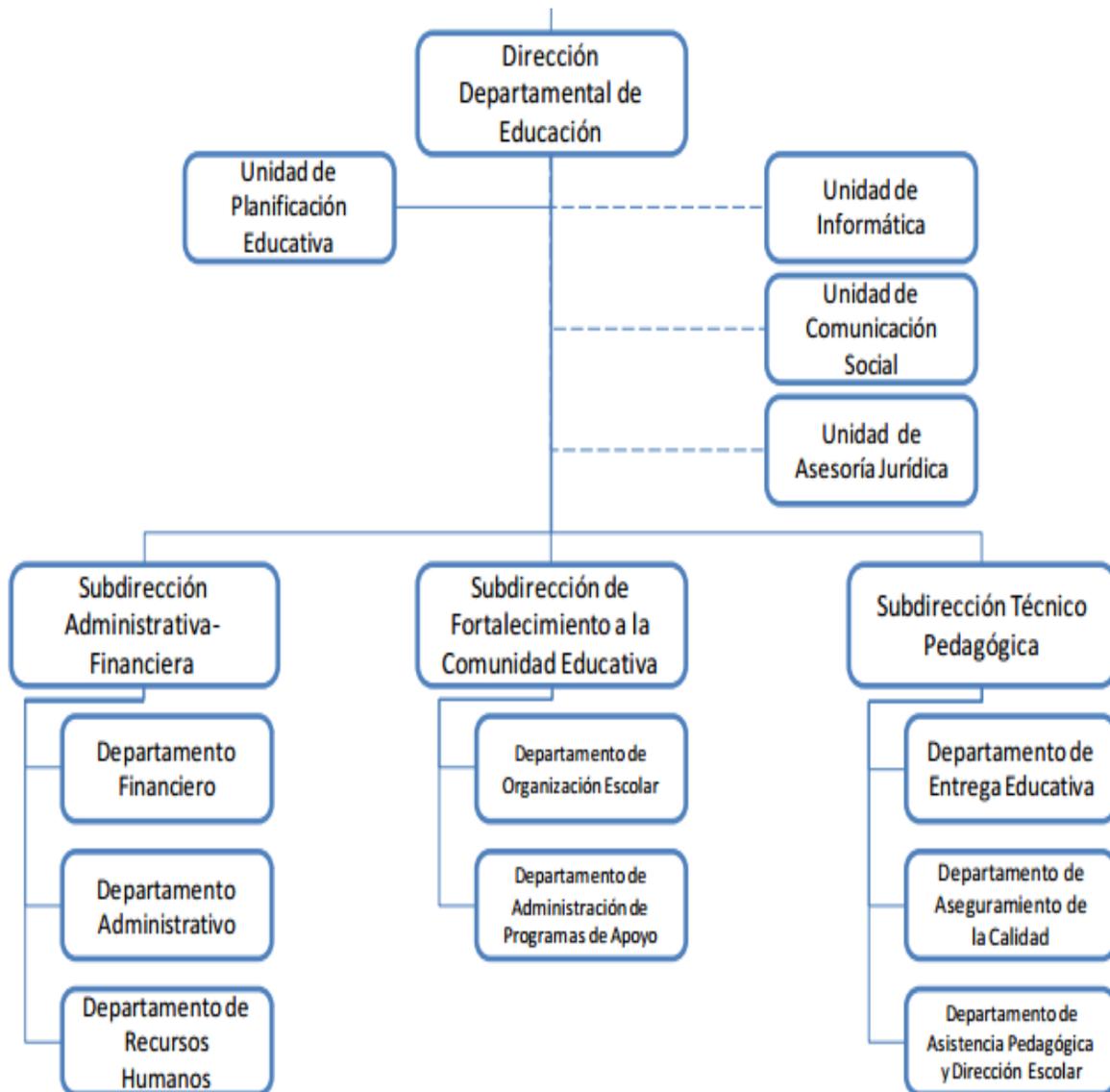
1.2.7. Objetivos Institucionales

1. Garantizar el acceso, permanencia y egreso efectivo de la niñez y la juventud, sin discriminación a todos los niveles educativos y subsistemas escolares y extraescolar.
2. Fortalecimiento de la Educación Bilingüe Intercultural.
3. Mejoramiento de la calidad del proceso educativo para asegurar que todas las personas sean sujetos de una educación pertinente y relevante.
4. Fortalecimiento de la formación, evaluación y gestión del recurso del Sistema Educativo Nacional.
5. Garantizar la Educación con calidad que demandan las personas que conforman los cuatro pueblos, especialmente los grupos más vulnerables, reconociendo su contexto y el mundo actual.
6. Fortalecimiento sistemático de los mecanismos de efectividad y transparencia en el sistema educativo nacional.
7. Incremento de la asignación presupuestaria a la educación a la educación hasta alcanzar lo que establece el Artículo 102 de la Ley de Educación Nacional.
8. Fortalecer la Institucionalidad del sistema educativo nacional y la participación desde el ámbito local, para garantizar la calidad, cobertura y pertinencia social, cultural y lingüística en todos los niveles con equidad, transparencia y visión a largo plazo.

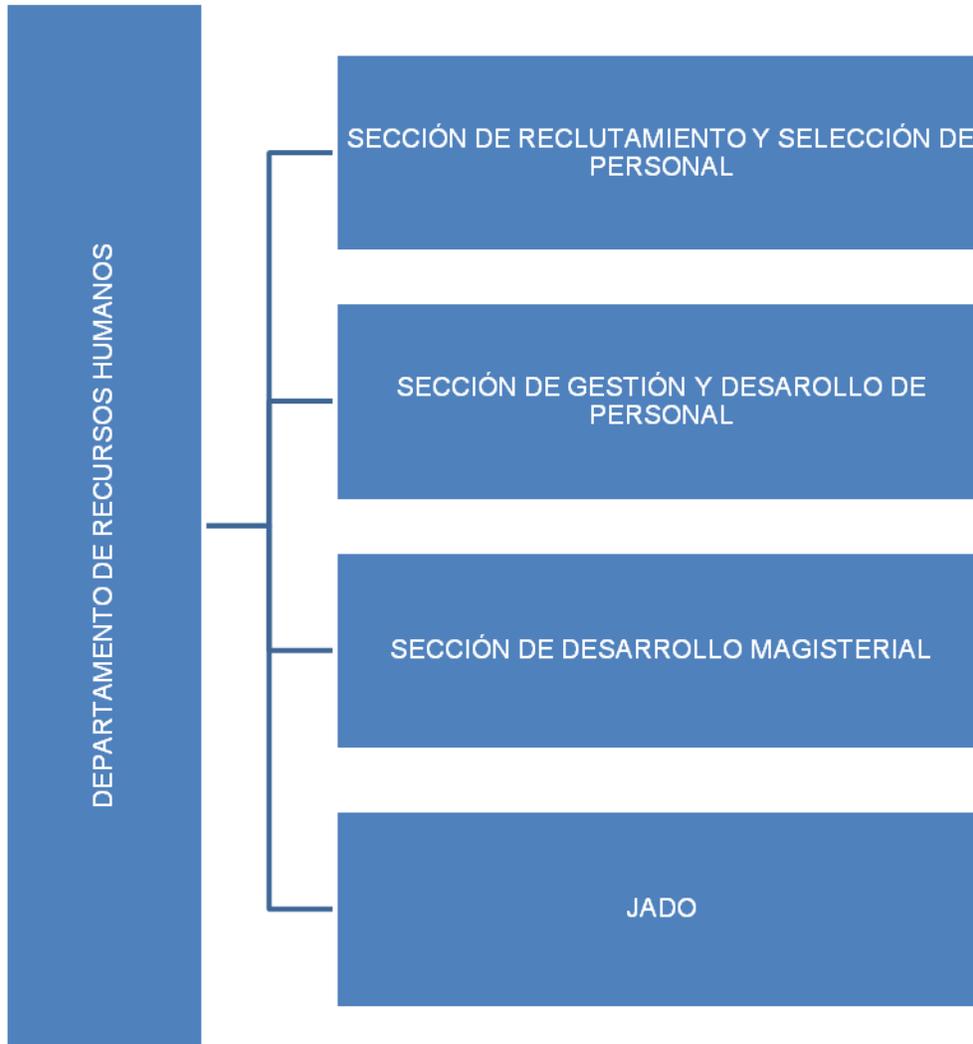
1.2.8. Público Objetivo

Atender alumnos, docentes, directores, sindicatos, padres de familia, supervisores educativos, personal Gubernamental y no Gubernamental, etc. y toda persona que así lo requiera de las zonas 7, 8 y 19 de la Ciudad Capital y los municipios de San Pedro Sacatepéquez, San Juan Sacatepéquez, San Raymundo y Mixco.

1.2.9. Organigrama de la Dirección Departamental de Guatemala Occidente



Organigrama del Departamento de Recursos Rumanos DIDEDUC Guatemala Occidente



1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

Para poder llevar a cabo el diagnóstico, se verificó que en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, no se cuenta con el personal completo en el Departamento de Recursos Humanos, por lo cual se obtiene un clima de tensión, cansancio, de mal humor y mala atención al personal tanto interno como externo.

N/A. (2016). Concepto de Método de Observación. 23 de octubre 2016, de DeConceptos.com Sitio web: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/metodo-de-observacion> “La observación como método, consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consciente y dirigida, datos que nos proporcionen elementos para nuestra investigación. Constituye el primer paso del método científico, que nos permite, a partir de ello, elaborar una hipótesis, y luego vuelve a aplicarse la observación, para verificar si dicha hipótesis se cumple”

Siempre que vayamos a investigar, debemos partir de plantear el problema y los objetivos, ubicándolo dentro de un marco teórico. En base a ello se hará la observación, que puede ser cuantitativa y/o cualitativa.

Por lo que se inició con el proceso de observación en cada una de las secciones, verificando las funciones y atribuciones que realiza cada persona que conforman el Departamento de Recursos Humanos de acuerdo al Manual de Funciones el cual rige a cada funcionario según su especialidad.

No tiene. (1998). Método Estadístico. 23 de octubre 2016, de El Rincón del Vago Sitio web: <http://www.rincondelvago.com/> “Se utilizó el método estadístico, consiste en conjuntos de números obtenidos al contar o medir elementos. Al recopilar datos estadísticos se ha de tener especial cuidado para garantizar que la información sea completa y correcta. El primer problema para los estadísticos reside en determinar qué información y en qué cantidad se ha de reunir. En realidad, la dificultad al compilar un censo está en obtener el número de habitantes de forma completa y exacta; de la misma manera que un físico que quiere contar el número de colisiones por segundo entre las moléculas de un gas debe empezar determinando con precisión la naturaleza de los objetos a contar”.

Se realizó 30 encuestas que representa el 50% de 70 personas de diferentes departamentos que conforman la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente y que utilizan los servicios de dicho departamento.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

Ferrer, Jesús. (2010). Encuesta. 23 de octubre 2016, de Higiene y Seguridad Industrial Sitio web: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html> “La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”.

El instrumento que se utilizará para recopilar la información es a través de la encuestas, ya que con ello me llevara a obtener una mayor exactitud en los resultados que deseo obtener con el personal que labora dentro de la DDEDUC.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

Nº	ACTIVIDAD A REALIZAR	ENERO	ENERO	ENERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO	FEBRERO
		18	19 al 22	27	4	6	7 al 13	14 al 19	22 al 23	23 al 25	25 al 28	26 al 28
1	Reunión de Apertura Oficial del EPS de Licenciatura											
2	Curso Propedeutico EPSL											
4	Formulario para carta de solicitud de prácticas											
5	Entrega de la carta para realizar el EPS											
6	Observación y Recopilación de la Información											
7	Análisis y Redacción											
8	Encuestas y Entrevista											
9	Tabulación de Datos											
10	Corrección en redacción											
11	Entrega final del Informe de Diagnóstico											

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de la Entrevista

Entrevista sobre los aspectos generales del Departamento de Recursos Humanos, la misión, visión, objetivos, estructura del Departamento.

- ✓ **Fecha:** 22 de febrero de 2016.
- ✓ **Lugar:** Sección de Reclutamiento y Selección, ubicada en el 1er Nivel Oficina No. 11.
- ✓ **Nombre del Entrevistado:** Licenciada María del Rosario Echeverría Marroquín.
- ✓ **Puesto:** Coordinadora de Reclutamiento y Selección.
- ✓ **Duración:** 20 minutos.

Durante los 20 minutos de entrevista que le realizó a la Licenciada Echeverría, menciono que lo importante en su Sección como en el resto del Departamento de Recursos Humanos, es fortalecer la comunicación interna, las relaciones interpersonales, falta de personal, falta de equipo y más.

1.4.2. Resultados de la Entrevista

1. ¿Cuál es la misión del Departamento de Recursos Humanos?

Proponer e implementar políticas, normativas, estrategias, procesos y procedimiento en materia de recursos humanos.

2. ¿Cuál es la visión del Departamento de Recursos Humanos?

Coordinar, evaluar y proponer los procesos y procedimientos de dotación y clasificación de puestos, así como la asignación de compensaciones, reclutamiento, selección, nombramiento y contratación del personal docente administrativo.

3. ¿Cuáles son los objetivos del Departamento de Recursos Humanos?

Los Objetivos de este Departamento están basados sobre el Manual de Funciones, es sobre el cual se rige el Ministerio de Educación, siendo algunos de ellos:

- Coordinar la administración del sistema de nómina y del sistema de información de recursos humanos.
- Conocer y tramitar el procedimiento de sanciones y despido del personal docente y administrativo, de conformidad con lo establecido en la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.
- Coordinar la relación interinstitucional de las dependencias del Ministerio, en todo lo referente a la capacitación del personal administrativo.
- Diseñar e implementar los mecanismos de evaluación del desempeño del personal administrativo.

4. Logra cumplir con los objetivos establecidos en el Departamento de Recursos Humanos.

Sí, nos enfocamos en poder cumplir en los tiempos establecidos y poder proporcionar la información requerida.

5. ¿Cómo está estructurado el Departamento de Recursos Humanos?

- Reclutamiento y Selección de Personal
- JADO
- DIDEMAG
- Gestión y Desarrollo de Personal

6. ¿Cuenta con suficiente personal para atender al personal interno?

Faltan 11 personas, para completar el Departamento de Recursos Humanos.

- **Enumere las 5 principales funciones o acciones que realiza en su Departamento.**

- Selección de Personal
- Contratación de Personal
- Movimientos de personal
- Plan Magisterial
- Programa de la orden Francisco Marroquín

- **¿Cómo calificaría el rendimiento del personal del Departamento de Recursos Humanos?**

Bueno

- **¿La comunicación del Departamento de Recursos Humanos, como la calificaría?**

Deficiente

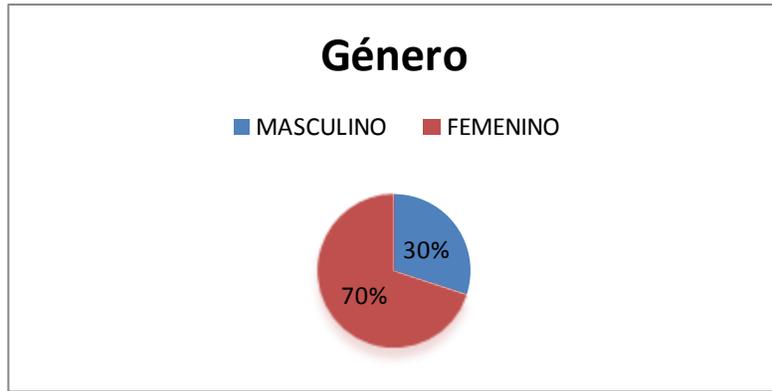
- **¿Cuál es el grupo objetivo que atiende el Departamento de Recursos Humanos?**

Docentes, Directores, Personal interno de la DIDEDUC, Supervisores Educativos.

1.4.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Aspectos Demográficos:

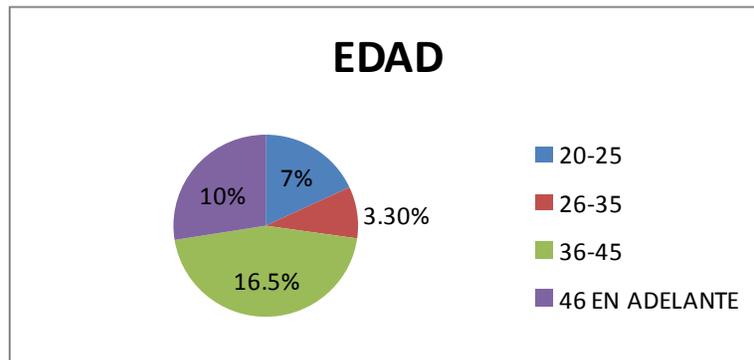
Gráfica No 1



Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: La Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, está conformada en 70% por personas del género femenino y un 30 % por personas del género masculino.

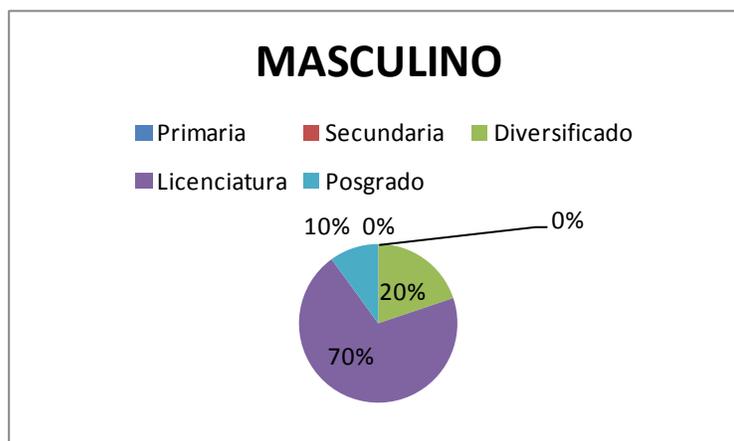
Gráfica No. 2



Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El porcentaje que más prevalece en la DIEDUC, en cuanto al rango de edades en el género femenino el rango de edad es de 35 años y en los intervalos de 36 a 45 años se encuentra con el mismo porcentaje tanto hombres como mujeres, de igual forma en la escala de 46 en adelante. Podemos observar que hay más mujeres jóvenes adultas. Esto permite orientar el plan de comunicación.

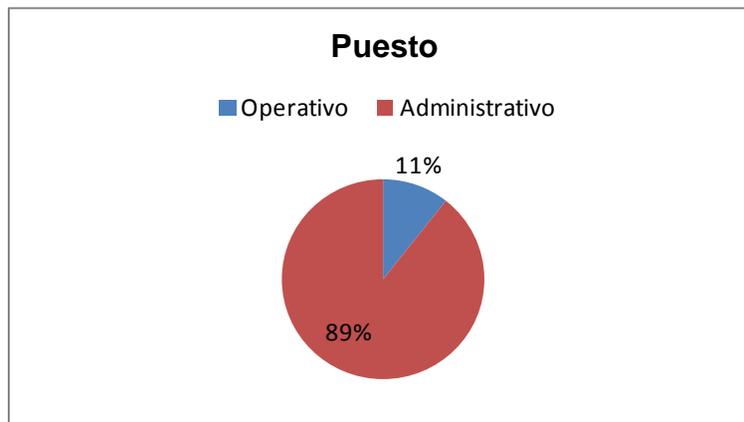
Gráfica No. 3



Fuente: Ana Victoria Menegazzo S.

Interpretación: El 47% de los trabajadores del rango femenino son licenciados con diferentes especialidades tales como: administradores, psicólogas, pedagogas. Esto nos ayuda a poder trabajar a nivel de diferentes conceptualizaciones e ideologías.

Gráfica No 4

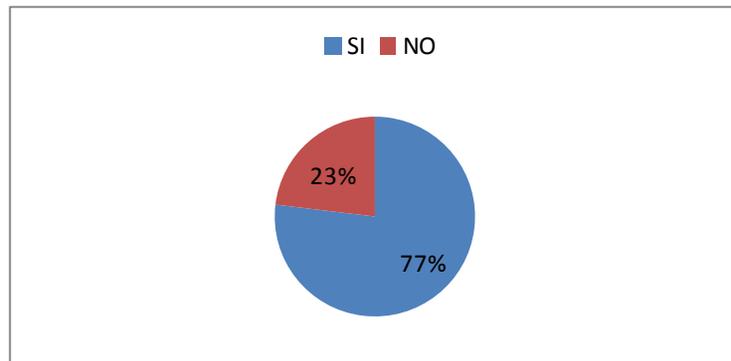


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El 86 % trabajan en el área administrativo y un 14% personal operativo. Esto nos ayuda a verificar cuales son los canales más adecuados para enviar la información.

1. ¿Conoce los objetivos estratégicos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente?

Gráfica No. 5

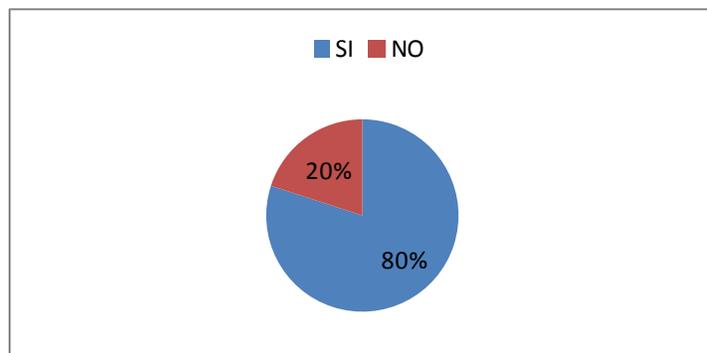


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El 77% del personal que labora en la DIDEDUC, conoce los objetivos estratégicos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, mientras que el 23% no representa un problema en cuanto al conocimiento de los objetivos estratégicos de la DIDEDUC.

2. ¿Conoce las Actividades principales que realiza el Departamento de Recursos Humanos?

Gráfica No. 6

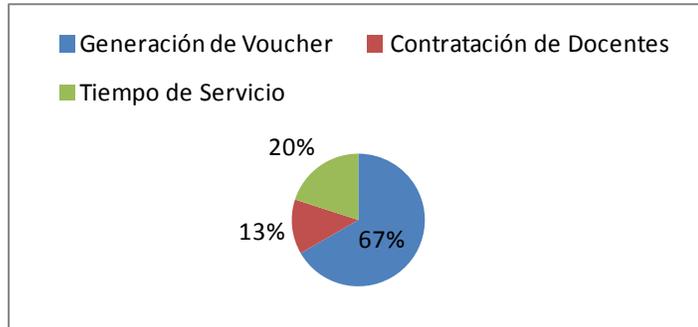


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El 80% conoce de las actividades que realiza el Departamento de Recursos Humanos, mientras que un 20% no conoce a profundidad las actividades principales que realiza el Departamento de Recursos Humanos. Esto nos ayudara a implementar medios de comunicación que ayuden a informar y fortalecer la comunicación.

3. En caso que la respuesta a la pregunta No. 2 es afirmativa, enumere tres actividades que conozca del Departamento de Recursos Humanos.

Gráfica No. 5

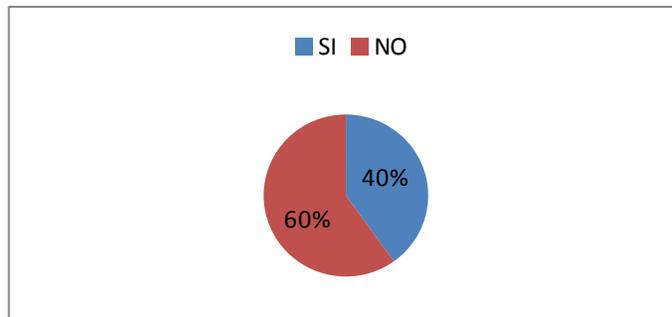


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El personal interno, conoce de las diferentes actividades que realiza el departamento, con 67% saben que generan Voucher, 13% contratación de docentes y con 20% tiempo de servicio.

4. ¿Considera que el Departamento de Recursos Humanos, mantiene una comunicación efectiva con el usuario interno de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente?

Gráfica No 6

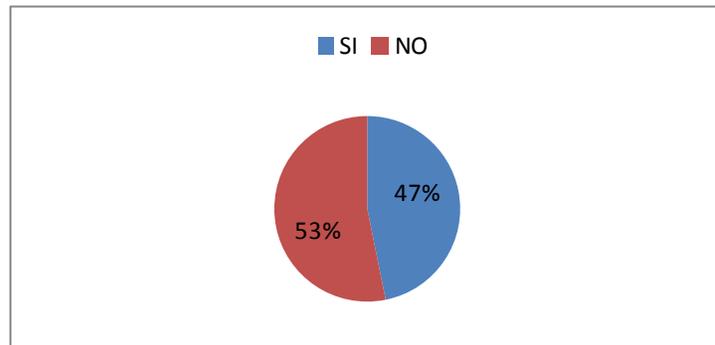


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El 60% del personal interno considera que no hay una comunicación efectiva por parte del Departamento de Recursos Humanos, el restante 40% considera efectiva la comunicación. Se fortalecerá la comunicación del Departamento de Recursos Humanos, verificando las necesidades del empleado del Departamento.

5. ¿Considera que el Departamento de Recursos Humanos, traslada información importante en manera efectiva?

Gráfica No. 7

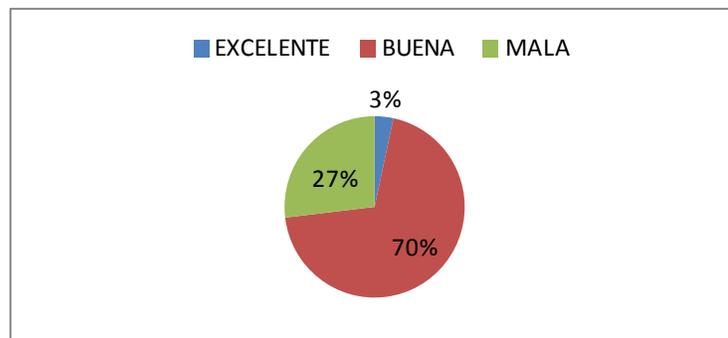


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El 53%, indica que no se traslada la información en forma efectiva, mientras que el restante 47% ve efectiva el traslado de la información. Esto facilitará la implementación mejores herramientas para el flujo de la información.

6. ¿Cómo considera la atención que brinda el Departamento de Recursos Humanos?

Gráfica No 8

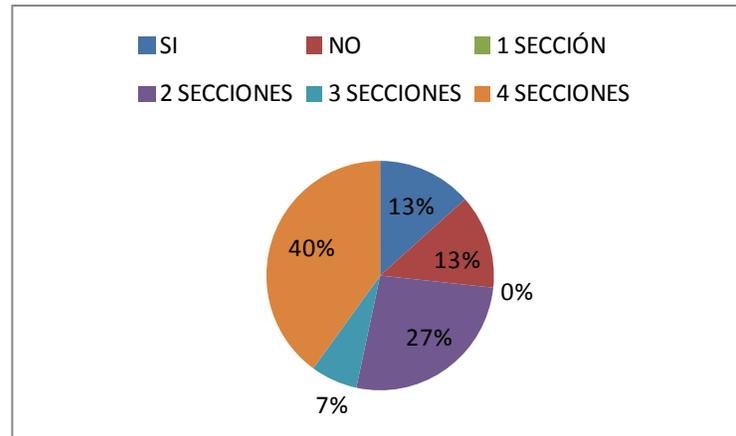


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El personal indica con un 70% que la atención por parte del Departamento de Recursos Humanos es buena y el 25% indica que es mala. Fortalecer la atención del usuario esto nos facilitará y nos ayudará a encontrar estrategias que fortalecerá la buena atención.

7. ¿Conoce cuántas secciones conforman el Departamento de Recursos Humanos?

Gráfica No. 9

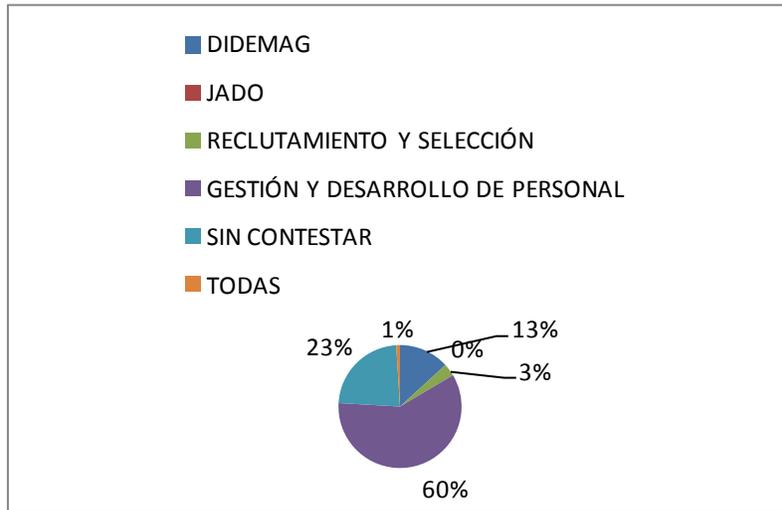


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El 40% del personal que conforma la Dirección Departamental de Guatemala Occidente, indica que hay cuatro secciones en el Departamento de Recursos Humanos. Esto refleja que no todo el personal conoce en cuántas secciones está conformado el Departamento de Recursos Humanos. Esto nos ayudará a implementar herramientas de comunicación las cuales ayudarán a informar al personal como está conformado el Departamento y de las acciones que realiza cada una.

8. ¿De las secciones que conforman el Departamento de Recursos Humanos, considera que en alguna de ellas la atención al usuario no cumple con sus expectativas?

Gráfica No. 10

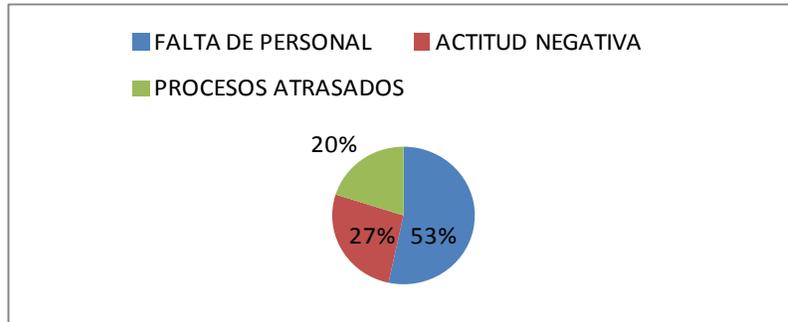


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El 60% del personal indica que esta sección, no cumple con las expectativas del personal interno y el otro 23% dejó en blanco la interrogante. Esto nos ayudará a implementar herramientas para fortalecer el clima laboral y la atención al usuario.

9. Enumere tres motivos que repercuten en la mala atención al usuario interno por parte del Departamento de Recursos Humanos.

Gráfica No. 11

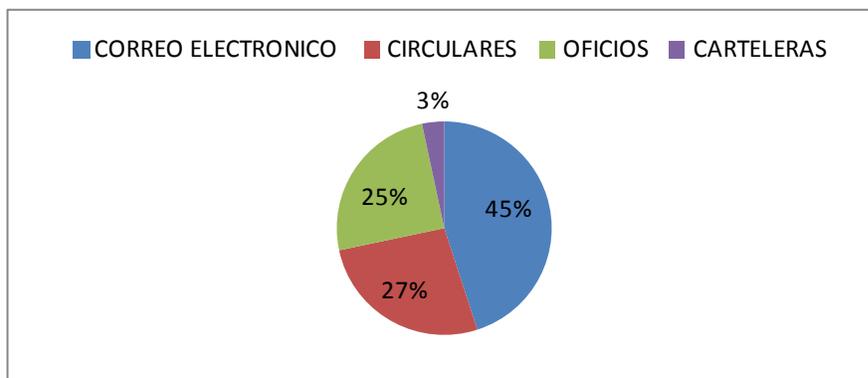


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: Uno de los grandes problemas en el Departamento de Recursos Humanos, es la falta de personal con un 53%, la actitud negativa 27% y procesos atrasados 20%. Se implementará estrategias que ayudarán a fortalecer el clima laboral

10. ¿Cuáles son los medios por los cuales recibe información del Departamento de Recursos Humanos?

Gráfica No. 12

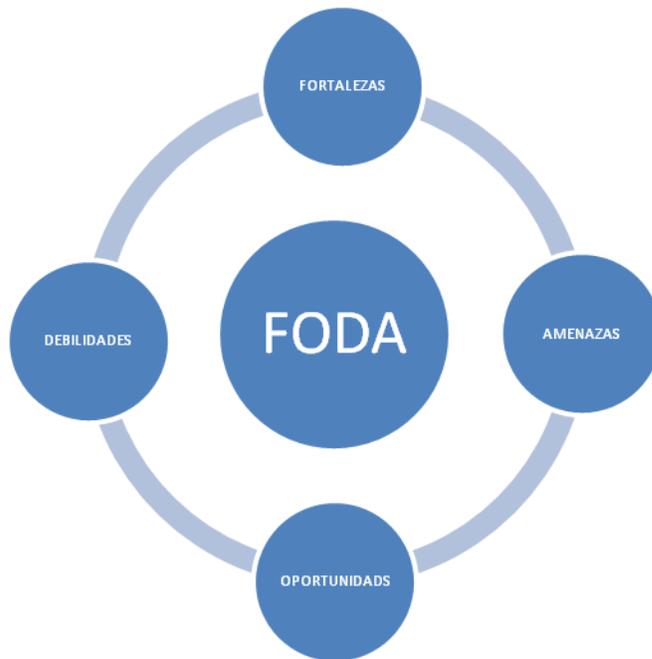


Fuente: Ana Victoria Menegazzo Salguero

Interpretación: El 45% recibe información por vía correo electrónico, circulares un 27%, oficios 25% y carteleras 3%, es más efectivo el medio del correo electrónico. Esto ayudará a implementar medios electrónicos para que la información sea más directa y clara.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

EI FODA: El análisis del FODA no es más que un sistema de investigación interno y externo que muestra las fortalezas y debilidades de los elementos que forman parte de la organización.



1.5.1. Fortalezas

- Amplios conocimientos en los procesos de selección y contratación de personal.
- Aplicación de Políticas y procedimientos establecidos por los Directivos de RRHH.
- Alcanza la mayor eficiencia de cada uno de nuestros empleados.
- Mejora continuada de competencias técnicas.

1.5.2. Oportunidades

- Competencia Laboral.
- Implementación de nuevos sistemas y procesos.
- Capacitar al personal que elabora en el Departamento.

- Actualización de las políticas en la organización de Recursos Humanos.
- Conseguir las condiciones de trabajo más favorables para nuestros colaboradores.

1.5.3. Debilidades

- No implementación de Mejora Continua.
- Contratación de personal no idóneo para los puestos.
- Falta de capacitación y desarrollo del personal.
- Falta de integración de personas a planes y programas.
- Indeterminación de las funciones de los empleados.
- Falta de mobiliario y equipo de oficina
- Falta de personal
- Falta de liderazgo por parte de los coordinadores.

1.5.4. Amenazas

- Baja competencia Laboral.
- Falta de personal calificado.
- Insensibilidad ante problemáticas de los empleados.
- Mal atención al personal interno de la DIEDUC.
- Renuncia de empleados.

CAPÍTULO II

2. PLAN COMUNICACIONAL

2.1. Antecedentes Comunicacionales

Se realizó en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, un diagnóstico de comunicación interna, esto con la finalidad de comprender los procesos de comunicación interna que tiene el Departamento de Recursos Humanos, esto con el objetivo de proponer estrategias que ayuden a fortalecer las debilidades.

Derivado de esto se realizó una entrevista a la Coordinadora de Reclutamiento y Selección y una muestra 50% de la población que la integra el personal que labora en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, donde daban a conocer su opinión y poder así realizar una propuesta que ayude a poder mejorar el clima laboral de dicha institución.

En los resultados del diagnóstico, reflejaron que existen deficiencias en la comunicación interna del Departamento de Recursos Humanos, es una de los departamentos con más carga de trabajo a esto se agrega que el líder o jefe del departamento no influye positivamente en su personal y se verifica a través de la poca comunicación, respaldo y acercamiento a sus subalternos, esto se debe a la carga de trabajo, stress, mal humor, cansancio, elementos que influyen negativamente a una persona.

En cuanto a la forma en que el Departamento de Recursos Humanos, se comunica con el personal interno, subalternos y Director es deficiente, esto derivado a que los medios de comunicación que utilizan para proporcionar información siendo ellos oficios, circulares, no son los mejores medios para trasladar la información, pero se observa que uno de los medios que influye positivamente y llama la atención del personal es el correo electrónico.

El personal que conforma el Departamento de Recursos Humanos, se siente desmotivado, presionado por el poco personal que labora en cada una de ellas, pero derivado a falta de recursos financieros no es posible la contratación de más personal.

Y como lo dice Rafael Muñiz: **“La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados”**.

2.2. Objetivos de Comunicación

2.2.1. Objetivo General

- ✓ Mejorar la comunicación interna en el Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Sensibilizar al personal para mejorar la comunicación interna a través de pláticas motivacionales y talleres.
- ✓ Informar al usuario interno de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, a través de boletines electrónicos.
- ✓ Fortalecer los procesos de comunicación en el Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

2.3. Público Objetivo

Personal interno que labora en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, en su mayoría profesionales en los niveles de licenciatura en las ramas de administración de empresas, psicólogos, abogados, etc., en su mayoría del sexo femenino, entre las edades comprendidas de 36 a 45 años.

2.4. El Mensaje

El mensaje, un concepto clave de la comunicación, todo mensaje esta estratégicamente sustentado porque va dirigido a una audiencia bien definida y es emitido para que cumpla con objetivos específicos.

Se promoverá una mejor comunicación interna en el Departamento de Recursos Humanos, como también con el usuario interno de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, a través de talleres, como de charlas motivacionales, que ayudarán a mejorar relaciones interpersonales, a tener un clima laboral agradable.

2.5. Estrategias

- ✓ Fortalecer el Clima Laboral.
- ✓ Sensibilizar al personal del Departamento de Recursos Humanos para mejorar la comunicación interna.
- ✓ Implementación de canales de información efectivos

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

2.6.1. Buzón de Sugerencias



Elaborado por: Ana Victoria Menegazzo S.

El objetivo de implementar un buzón de sugerencias, en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, es verificar, analizar las sugerencias que tengan los usuarios internos y externos de esta DIDEDUC y así proceder a la mejora continua, en relación a la comunicación interna.

El Departamento que tendrá a cargo de verificar la información que proporcionará el usuario interno como externo es el Jefe de Recursos Humanos, Director Departamental y el Epesista, quienes revisarán cada quince días las sugerencias que proporciona cada usuario.

Se realizará una reunión con las 70 personas y se les trasladará vía correo electrónico de la DIDEDUC, para informar del buzón, para informar el objetivo y como se va implementar el mismo.

El buzón se realizará con detalle de madera oscura se incrustará en la pared del primer nivel a la par de la Oficina No. 7, de la Sección de Gestión de Personal, que pertenece al Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental, tendrá las siguientes medidas de ancho 20 cm, alto 35 cm y largo 35 cm, al costo de colocaran las boletas que contiene la siguiente información.

		DIDEDUC GUATEMALA OCCIDENTE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
PREGUNTA, SUGERENCIA, COMENTARIO, FELICITACIÓN O RECLAMO				
Fecha:				
Nombre:				
E-mail:				
Teléfono:				
Pregunta	Sugerencia	Comentario	Felicitación	Reclamo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Área o Dependencia Destinataria:				
Espacio para su mensaje:				

Elaborado por: Ana Victoria Menegazzo S. Epesista

2.6.2. Charlas Motivacionales y Talleres



Fuente: fotografía de Internet

PROGRAMA DE TALLERES							
TEMA	PERSONA QUE EXPONE	OBJETIVO	PERSONAL QUE ASISTIRÁ	DIA	HORA	LUGAR	IMPLEMENTOS A UTILIZAR
Atención al Cliente y Relaciones Interpersonales	Licda. Alba García	Fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la atención al cliente interno como externo.	Las doce (12) personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos.	22 de julio 2016	09:00 a 11:00 horas	4to nivel de la DIEDUC Guatemala Occidente	1. Cañonera 2. Pantalla 3. Sillas 4. Mesas
Trabajo en equipo	Licda. Yessika Vásquez	Conocer las herramientas necesarias para sensibilizar a los participantes hacia una integración en equipo.	Las doce (12) personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos.	24 de junio 2016	09:00 a 11:00 horas	4to nivel de la DIEDUC Guatemala Occidente	1. Cañonera 2. Pantalla 3. Sillas 4. Mesas

PROGRAMA DE LAS CHARLAS MOTIVACIONALES							
TEMA	PERSONA QUE EXPONE	OBJETIVO	PERSONAL QUE ASISTIRÁ	DIA	HORA	LUGAR	IMPLEMENTOS A UTILIZAR
Técnicas de Relación	Licda. Claribel Ayala y Licda. Valeria Indekeu	Incentivar al personal para que maneje en sus puestos de labores un ambiente de armonía y coordinabilidad	Las doce (12) personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos.	10 de junio 2016	09:00 a 10:00 horas	4to nivel de la DIEDUC Guatemala Occidente	1. Cañonera 2. Pantalla 3. Sillas 4. Mesas
El Arte de Conocerme y Amarme	Licda. Carla Gonzáles Campo	Aprender amarme y aceptarme tal y como soy, para ser feliz de igual manera proyectarlo a los demás.	Las doce (12) personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos.	24 de junio 2016	09:00 a 10:00 horas	4to nivel de la DIEDUC Guatemala Occidente	1. Cañonera 2. Pantalla 3. Sillas 4. Mesas

2.6.3. Boletín Electrónico



REQUISITOS DE REPOSICIÓN DE CÉDULA DOCENTE

Al solicitar reposición de cédula docente por robo o extravío, el interesado debe presentar:

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Por robo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título original de diversificado registrado en la Contraloría General de Cuentas. • Documento Personal de Identificación DPI original. • Una fotografía tamaño cédula en papel mate blanco y negro. • Certificación de denuncia ante la Policía Nacional Civil (según sea el caso de cada Dirección Departamental). | <p>Extravío:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título original de diversificado registrado en la Contraloría General de Cuentas. • Documentación Personal de Identificación DPI-Original. • Una Fotografía tamaño cédula en papel mate blanco y negro. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se realizará tres Boletines Electrónicos, cada quince días, tendrá máximo de tres a cuatro hojas de contenido, se trasladara vía correo electrónico a las 70 personas que laboran dentro de las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

Las personas responsables de proporcionar la información, redactar y plasmarla es el Jefe de Departamento conjuntamente con el Epesista, con el visto bueno del Director Departamental de Educación.

El formato que se utilizará para trasladar la información vía correo electrónico es en PDF, la información que se estará brindando al usuario interno como externo serán:

1. Proceso y lineamientos para el contrato 031 “Jornales” (cocineros, guardianes y conserje).
2. Cedula Docente
3. Guía del uso de sistema de consulta general de empleados.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. Proyecto Desarrollado

“Plan de Comunicación para mejorar los procesos de Comunicación Interna en el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente”.

3.1.1. Financiamiento

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO	TOTAL	PRESUPUESTO
1	Honorarios del EPESISTA	Q.10,000.00	Q.10,000.00	Epesista
3	Elaboración de Boletín Electrónico	Q. 150.00 c/u	Q. 450.00	Epesista
4	Platicas Motivacionales y Talleres	Q. 500.00 c/u	Q. 2,000.00	Patrocinio
1	Buzón de Sugerencias de madera	Q. 150.00	Q. 150.00	Donativo
3	Refacciones	Q. 120.00 c/u	Q. 360.00	Epesista
COSTO TOTAL DEL PROYECTO			Q. 13,210.00	

Se hace la observación de que esta fue la tabla que se presentó en el Plan de Comunicación tuvo una variación en los montos, y se presenta una nueva tabla con los montos reales y los cuales quedaron de la siguiente forma.

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO	TOTAL	FINANCIAMIENTO
3	Elaboración de Boletines	Q.150.00 c/u	Q. 450.00	Epesista
2	Platicas Motivacionales	Q. 200.00 c/u	Q400.00	Epesista
2	Talleres	sin costo	sin costo	MINEDUC y SAAS
1	Buzón de Sugerencias	Q. 150.00	Q. 150.00	Donativo
4	Refacciones	Q. 120.00 c/u	Q. 480.00	Epesista
TOTAL DE GASTOS			Q. 1,480.00	

3.1.2. Presupuesto

Para la ejecución del Plan de Comunicación que se utilizó para el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, los gastos fueron cubiertos por el Epesista y donador, siendo un total en todo el proyecto de mil doscientos cincuenta quetzales (Q. 1,480.00).

3.1.3. Beneficiarios

Personal que conforma el Departamento de Recursos Humanos (12 personas), personal interno siendo 70 personas y que conforman la DIDEDUC Guatemala Occidente podemos mencionar: Director Departamental, Jefes, Coordinadores, Operativos, Asistentes, Técnicos, Supervisores Educativos y más, y del personal externo de la DIDEDUC Guatemala Occidente siendo ellos: docentes, alumnos, sindicalistas, personal del MINEDUC, personal de ONG´S, etc.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Licda. Valeria Indekeu y Licda. Claribel Ayala	Masajista y Coordinadora	Se dio la bienvenida a las panelistas, como al personal del Departamento de Recursos Humanos, sobre el tema: Técnicas de Relajación.
Licda. Carla González-Campo	Orientadora Católica	Se dio la bienvenida a la panelista, como al personal del Departamento de Recursos Humanos, sobre el tema: El Arte de Conocerme y Amarme.
Licda. Alba García	Capacitadora de la Dirección de Recursos Humanos, Ministerio de Educación	Se dio la bienvenida a la panelista, como al personal del Departamento de Recursos Humanos, sobre el tema: Relaciones Interpersonales y Atención al Cliente.
Licda. Yessika Vásquez	Jefe del Departamento de Capacitaciones del Departamento de Recursos Humanos SAAS	Se dio la bienvenida a la panelista, como al personal del Departamento de Recursos Humanos, sobre el tema: Trabajo en Equipo.

3.1.5. Área Geográfica de Acción

Se realizó en las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, ubicado en la 4ta avenida B 0-69 zona 2, Colonia Cotió Mixco.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1 Primera Estrategia Desarrollada (Ver Anexo III, IV y V)

Nombre de la Estrategia: Fortalecer el Clima Laboral.

Objetivo Comunicacional

Implementación de un buzón de sugerencias que ayudará al personal interno y externo de la DIEDUC Guatemala Occidente, a informar sobre la atención brindada en cada una de las secciones que conforma el Departamento de Recursos Humanos.

Descripción

El buzón de sugerencias, se implementó el 7 de junio del presente año, en el 1er nivel a un costado de la oficina No. 7 de la DIEDUC Guatemala Occidente, este con la finalidad de que los usuarios tanto internos que son alrededor de 70 personas que lo conforman la DIEDUC como a los 22 Supervisores Educativos, como externos que nos visitan diariamente de 50 a 70 personas diariamente tuvieran a su alcance una herramienta en la cual pudieran dar a conocer el trato que les brinda cada una de las secciones y unidades que conforman el Departamento de Recursos Humanos.

Acciones Desarrolladas

- a) Se implementó el buzón de sugerencias el 6 de junio del presente año.
- b) Se envió a través de correo electrónico al personal 70 personas y 22 Supervisores Educativos, la información de esta nueva herramienta, para su uso.
- c) Se dio a conocer también al personal que visita la DIDEDUC Guatemala Occidente, informándoles a través de un volante que se colocaron en las carteleras y personalmente, al visitante que diariamente asiste a la DIDEDUC, que son alrededor de 50 a 70 personas diariamente.

PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA HERRAMIENTA



Personal que conforma el Departamento de Recursos Humanos y Subdirección: iniciando de izquierda a derecha Licda. María López, Asistente SUBTÉCNICA, Licda. María del Rosario Echeverría; Coordinadora de Reclutamiento y Selección, Licda. Lilian Fajardo, Asistente, Alicia Galdámez, Unidad de Reclutamiento de Personal, Jennifer Reyes, Asistente del Departamento de Recursos Humanos, Licda. Claudia Aguirre, Coordinadora de Gestión de Personal, Ana Victoria Menegazzo; Epesista y Licda. Lorena Sánchez, Unidad de Gestión de Personal.

BUZÓN DE SUGERENCIAS



Buzón de Sugerencias elaborado por: Ana Victoria Menegazzo S

3.2.2 Segunda Estrategia Desarrollada

Nombre de la Estrategia: Sensibilizar al personal del Departamento de Recursos Humanos para mejorar la comunicación interna.

Objetivo Comunicacional

Sensibilizar al personal del Departamento de Recursos Humanos y mejorar la comunicación interna y atención al cliente interno como externo que visita la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

Descripción

Se realizó dos charlas motivacionales: Técnicas de Relajación, El Arte de Conocerme y Amarme. Asimismo dos talleres siendo ellos: Relaciones Interpersonales y Atención al Cliente y Trabajo en Equipo. Se impartió al personal que conforma el Departamento de Recursos Humanos (12 personas), de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

Acciones Desarrolladas en la Primera Charla Motivacional “Técnicas de Relajación”

- a) Se realizaron invitaciones y se enviaron a través del correo electrónico al personal del Departamento de Recursos Humanos, para que asistieran a charla motivacional.
- b) Las personas que impartieron la charla motivacional siendo la Licenciada Indekeu y Licenciada Ayala, enseñaron técnicas de masajes en las manos, brazos, rostro, pies, cabello y piernas, con aceites especiales de extractos de naranjas, con música relajante como de agua, cascadas. Asimismo un taller con las técnicas de respiración y estiramiento que se realizan en los puestos de trabajo de cada una de las integrantes del Departamento de Recursos Humanos.
- c) Posteriormente se compartió un coffee break, con personal del Departamento de Recursos Humanos y personal que impartió la charla.



Fuente elaborada por: Ana Menegazzo S. Epesista

PERSONAL QUE IMPARTIÓ LA CHARLA MOTIVACIONAL Y PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



Personal que conforma el Departamento de Recursos Humanos y Subdirección: iniciando de izquierda a derecha Licda. Valeria Indekeu, Masajista; Licda. Claudia Aguirre, Coordinadora de Gestión de Personal, Lucía López, Analista de Gestión de Personal; Licda. Lilian Fajardo, Asistente de Reclutamiento y Selección de Personal, Licda. July Osegueda, Gestión de Personal, Ana Victoria Menegazzo; Epesista; Licda. Lorena Sánchez, Unidad de Gestión de Personal; Licda. Clara Ayala, Masajista y Jennifer Reyes, Asistente del Departamento de Recursos Humanos.

Acciones Desarrolladas en la Segunda Charla Motivacional “El Arte de Conocerme y Amarme”

- a) Se realizó invitación y se envió a través del correo electrónico a las 12 personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos, para que asistieran a charla motivacional.
- b) La Licenciada Carla Gonzales Campo que impartió la charla El Arte de Conocerme y Amarme, motivo al personal a que deben de tomarse tiempo y espacio para ellas, como también dejar a un lado sus problemas, tristezas y fracasos y superarse como individuos.
- c) Posteriormente se compartió un coffee break, con personal del Departamento de Recursos Humanos y la persona que impartió la charla.



Iniciando de izquierda a derecha: Licda. Julia Osegueda, Gestión de Personal; Gloria Nij, Practicante; Licda. Lillian Fajardo, Asistente de Reclutamiento y Selección; Alicia Galdámez, Encargada de Nivel Medio; Licda. Nora del Cid, Encargada de Planificación y Licda. Carla Gonzáles, Orientadora.



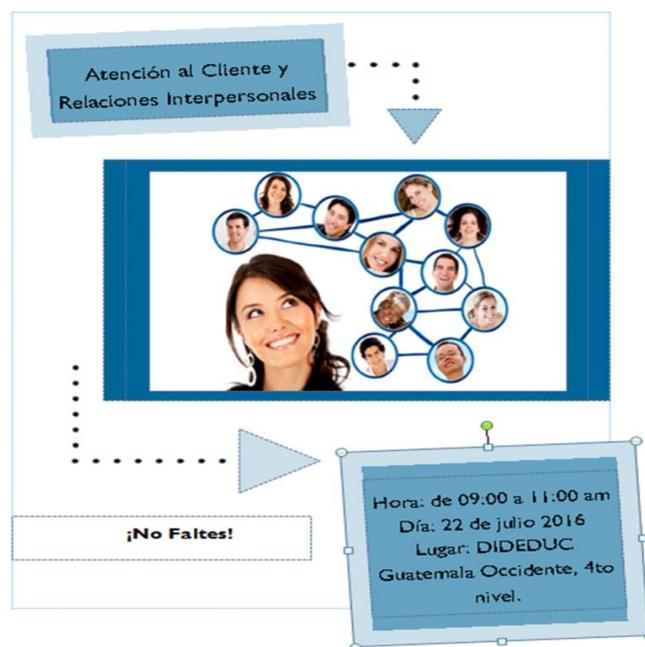
Iniciando de izquierda a derecha: Licda. Julia Osegueda, Gestión de Personal; Gloria Nij, Practicante; Licda. Lilian Fajardo, Asistente de Reclutamiento y Selección; Alicia Galdámez, Encargada de Nivel Medio; Licda. Nora del Cid, Encargada de Planificación; Ana Victoria Menegazzo, Epesista y Licda. Maria del Rosario Echeverría, Coordinadora de Reclutamiento y Selección y Coordinadora de mi EPS.



Fuente elaborada por: Ana Victoria Menegazzo S. Epesista

Acciones Desarrolladas en el Primer Taller “Atención al Cliente y Relaciones Interpersonales”

- a) Se realizó invitación y se envió a través del correo electrónico a las 12 personas que conforman el Departamento de Recursos Humanos, para que asistieran al taller, que se llevaría a cabo en las instalaciones de la DIDEDUC Guatemala Occidente 4to nivel, en horario de 09:00 a 11:00 horas.
- b) La Licenciada García, quien impartió el Taller al personal, realizó una presentación y dio a conocer tips, como también técnicas que deben de utilizar para mejorar la armonía en cada una de las secciones o unidades que conforman el Departamento de Recursos Humanos, como también el poder dar un mejor servicio al cliente interno como externo y poder así resolver de una mejor manera las inquietudes o problemas que se presente.
- c) Posteriormente se compartió un coffee break, con personal del Departamento de Recursos Humanos y la persona que impartió el taller.



Fuente elaborada por: Ana Victoria Menegazzo S. Epesista



De izquierda a derecha. Claudia de León, Encargada de JADO; Licda. July Osegueda, Gestión de Personal, Licda. Lorena Sánchez, Gestión de Personal; Lucía López, Gestión de Personal, Ana Victoria Menegazzo, Epesista, Alicia Galdámez, Encargada de Nivel Medio, Licda. María del Rosario Echeverría, Coordinadora de Reclutamiento y Selección y Coordinadora de EPS y Licda. Alba García, Capacitadora.



De izquierda a derecha. Claudia de León, Encargada de JADO; Licda. July Osegueda, Gestión de Personal, Licda. Lorena Sánchez, Gestión de Personal; Lucía López, Gestión de Personal, Ana Victoria Menegazzo, Epesista, Alicia Galdámez, Encargada de Nivel Medio, Licda. María del Rosario Echeverría, Coordinadora de Reclutamiento y Selección y Coordinadora de EPS y Licda. Alba García, Capacitadora.

Acciones Desarrolladas en el segundo Taller “Trabajo en Equipo”

- a) Se envió a través del correo electrónico al personal del Departamento de Recursos Humanos que lo conforman 12 personas, la invitación para el taller sobre el tema Trabajo en Equipo.
- b) La Licenciada Vásquez, a través de una presentación nos dio técnicas de cómo realizar y lograr trabajar en equipo.
- c) Se realizaron juegos en los cuales pudimos poner en práctica que todo trabajo es mejor trabajando todos en conjunto.
- d) Se compartió un coffee break con la Licenciada Vásquez y personal del Departamento de Recursos Humanos.



Fuente elaborada por: Ana Victoria Menegazzo S. Epesista



De izquierda a derecha. Licda. July Osegueda, Gestión de Personal, Licda. Lilian Fajardo, Asistente de Reclutamiento y Selección de Personal, Licda. Milivia Orellana, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Licda Aracely Mateo, Asistente de Entrega Educativa, Ana Alicia Galdámez, Encargada de Nivel Medio, Licda. María del Rosario Echeverría, Coordinadora de Reclutamiento y Selección y Coordinadora de EPS y Licda. Yessika Vásquez, Capacitadora.



De izquierda a derecha. Licda. Lorena Sánchez, Gestión de Personal, Lucía López, Gestión de Personal, Licda. July Osegueda, Gestión de Personal, Licda. Lilian Fajardo, Asistente de Reclutamiento y Selección de Personal, Licda. Milivia Orellana, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Licda. Aracely Mateo, Asistente de Entrega Educativa, Ana Alicia Galdámez, Encargada de Nivel Medio, Licda. María del Rosario Echeverría, Coordinadora de Reclutamiento y Selección y Coordinadora de EPS, Licda. Dunia Santos, Asistente de Comunicación Social y Licda. Yessika Vásquez, Capacitadora.



De izquierda a derecha. Licda. July Osegueda, Gestión de Personal, Ana Victoria Menegazzo, Epesista, María del Rosario Echeverría, Coordinadora de Reclutamiento y Selección y Coordinadora de EPS, Alicia Galdámez, Encargada de Nivel Medio, Licda. Dunia Santos, Asistente de Comunicación Social, Licda. Milvia Orellana, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Licda. Lorena Sánchez, Gestión de Personal, Licda. Lilian Fajardo, Asistente de Reclutamiento y Selección de Personal, Lucia López, Gestión de Personal, Licda. Aracely Mateo, Asistente de Entrega Educativa.

3.2.3 Tercera Estrategia Desarrollada (Ver anexo VI, VII y VIII)

Nombre de la Estrategia: Implementación de canales de información efectivos.

Objetivo Comunicacional

Implementación de canales de información efectivos que ayudará al personal interno como externo de la DIEDUC Guatemala Occidente, para que conozcan las actividades y acciones que realiza cada una de las secciones, que conforma el Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

Descripción

Se elaboraron tres Boletines Electrónico los cuales fueron enviados por correo electrónico al personal interno que lo conforman 70 personas y 22 Supervisores Educativos, se colocaron en las carteleras de la DIDEDUC Guatemala Occidente, para que personal interno y usuarios externos tuvieran información de cómo se da el procedimiento de contratación y pago del personal contratado bajo el renglón presupuestario 031 “Jornales” **(este renglón es para el personal tales como cocineras, conserje, guardián)**, Boletín de Requisitos de Reposición de Cedula Docente y Boletín de Guía de uso del sistema de consulta general del empleado.

Acciones Desarrolladas del Primer Boletín “Personal contratado bajo el renglón presupuestario 031 “Jornales”

- a) Se envió a través del correo electrónico al personal que lo conforman 70 personas de la DIDEDUC y 22 Supervisores Educativos, la información del boletín electrónico.
- b) Se colocaron los boletines en las carteleras que cuenta la DIDEDUC, para que el personal interno y al usuario externo que son entre 50 a 70 personas que visita diariamente la DIDEDUC y tuviera fácil acceso a la información.

Acciones Desarrolladas en el Segundo Boletín Electrónico “Reposición de la Cedula Docente”

- a) Se envió a través del correo electrónico al personal la información del boletín electrónico y que lo conforman 70 personas que laboran en la DIEDUC, como también los 22 Supervisores Educativos.
- b) Se colocaron los boletines en las carteleras que cuenta en cada nivel la DIEDUC, para que el personal interno y externo que visita diariamente la DIEDUC, para que tuvieran un acceso fácil y se pudieran informar de los requisitos para la Reposición de la Cedula Docente como así mismo Requisitos de Actualización Docente.

BOLETÍN ELECTRÓNICO

REQUISITOS DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE
(Año 2005 hacia atrás)

El proceso de actualización de datos se realizará durante los días hábiles del año, de acuerdo al horario de atención de sede central de Junta Calificadora de Personal.

Docentes que no estén registrados en el sistema:

- Solicitud de actualización de datos dirigida a la Directiva de Junta Calificadora de Personal.
- Título original y fotocopia, si el docente posee títulos de Maestro y de Profesor de Enseñanza Media, presentar ambos.
- Cédula docente original y fotocopia.
- Documento Personal de Identificación-DPI, original y fotocopia.
- Si posee título de Maestro presenta, cuadro MED de graduación, confrontado por la autoridad superior del establecimiento.

REQUISITOS DE REPOSICIÓN DE CÉDULA DOCENTE

Al solicitar reposición de cédula docente por robo o extravío, el interesado debe presentar:

Por robo:

- Título original de diversificado registrado en la Contraloría General de Cuentas.
- Documento Personal de Identificación DPI original.
- Una fotografía tamaño cédula en papel mate blanco y negro.
- Certificación de denuncia ante la Policía Nacional Civil (según sea el caso de cada Dirección Departamental).

Extravío:

- Título original de diversificado registrado en la Contraloría General de Cuentas.
- Documentación Personal de Identificación DPI-Original.
- Una Fotografía tamaño cédula en papel mate blanco y negro.

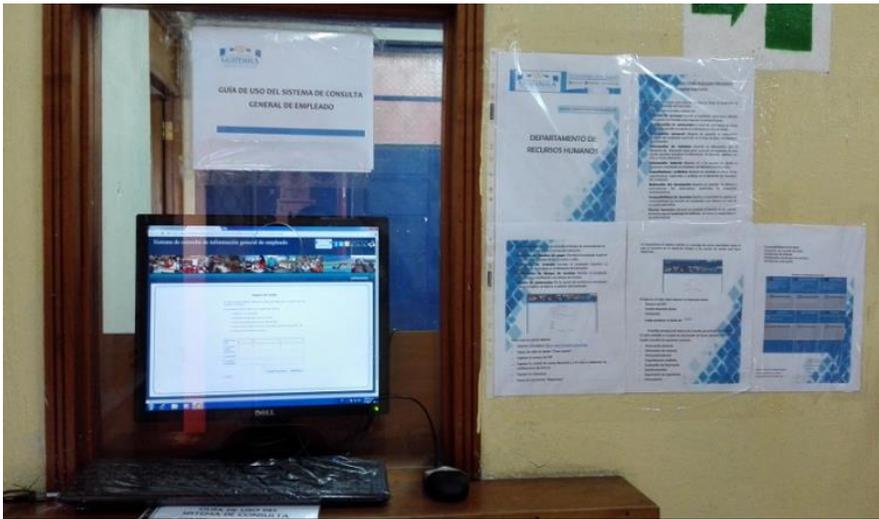
Elaborado por: Ana Victoria Menegazzo Salguero
-EPS- Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Cualquier duda comunicarse con:
Claudia Judith De León Mirra
Tel. 5951.7425
Oficina No.4, DIEDUC
Guatemala Occidente

Elaborado por la Episista Ana Victoria Menegazzo Salguero.

Acciones Desarrolladas en el Tercer Boletín Electrónico “Guía de uso del sistema de consulta general del empleado”

- a) Se envió a través del correo electrónico al personal y Franja de Supervisión Educativa la información del boletín electrónico.
- b) Se colocaron los boletines en las carteleras que cuenta la DIEDUC, para que el personal interno y externo tuviera fácil acceso a la información.
- c) Se colocó en el primer nivel de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, una computadora, impresora y manual para que el personal interno como externo tenga la facilidad de poder adquirir sus documentos entre ellos, Boucher, tiempo de servicio, nómina y más.



Fotografía por: Ana Victoria Menegazzo S. Epesista



Señor Juan Tepeú, realizando una consulta en el nuevo sistema
Fotografía por: Ana Victoria Menegazzo S. Epesista

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MES DE JUNIO					MES DE JULIO			
	1 AL 3	6 AL 10	13 AL 17	20 AL 24	27 AL 29	4 AL 8	11 AL 15	18 AL 22	25 AL 29
Buzón de Sugerencias		7 de junio							
Charla Motivacional "Técnicas de Relajación"		10 de junio							
Boletín No. Contratos 031 "Jornales"					27 de junio				
Charla Motivacional "El Arte de Conocerme y Amarme"				24 de junio					
Boletín No. 2 "Requisitos Reposición de Cedula Docente"						6 de julio			
Taller "Relaciones Interpersonales y Atención al Cliente"								22 de julio	
Boletín No. 3 "Guía de uso del sistema de consulta general del empleado" e implementación de equipo de computo								15 de julio	
Taller "Trabajo en Equipo"									28 de julio

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Nombre de la Estrategia: Fortalecer el Clima Laboral</p> <p>Objetivo: Implementación de un buzón de sugerencias que ayudará al personal interno y externo de la DIDEDUC Guatemala Occidente, a informar sobre la atención brindada en cada una de las secciones que conforma el Departamento de Recursos humanos.</p>	<p>El buzón de sugerencias fue conocido por el 100% del personal que conforman la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, entre operativos, administrativos y la Franja de Supervisión y el 75% del personal externo que visita diariamente la DIDEDUC, se informó de la implementación del buzón de sugerencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se solicitó la opinión a tres personas sobre la implementación del buzón de sugerencias e indicaron lo siguiente: - Felicitaron por la iniciativa. -Solicitaron que se verificará periódicamente el buzón de sugerencias. -Solicitaron ver cambios con el personal de Recursos Humanos, con la implementación de buzón de sugerencias.
<p>Nombre de la Estrategia: Sensibilizar al personal del Departamento de Recursos Humanos para mejorar la comunicación interna.</p> <p>Objetivo: Sensibilizar al personal del Departamento de Recursos Humanos y mejorar la comunicación interna y atención al cliente interno como externo que visita la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.</p>	<p>Fue impartido solo al personal del Departamento de Recursos Humanos, que son un total de 10 personas.</p>	<p>Temas: Técnicas de Relajación, El Arte de Conocerme y Amarme, Relaciones Interpersonales y Atención al Cliente y Trabajo en Equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se solicitó la opinión de cinco personas que informaron lo siguiente: - Charlas Motivacionales y Talleres productivos. - Mejorar la atención al cliente interno como externo y mejorar las relaciones interpersonales, como el trabajo en equipo.

<p>Nombre de la Estrategia: Sensibilizar al personal del Departamento de Recursos Humanos para mejorar la comunicación interna.</p> <p>Objetivo: Sensibilizar al personal del Departamento de Recursos Humanos y mejorar la comunicación interna y atención al cliente interno como externo que visita la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.</p>	<p>Fue impartido solo al personal del Departamento de Recursos Humanos, que son un total de 10 personas.</p>	<p>Temas: Técnicas de Relajación, El Arte de Conocerme y Amarme, Relaciones Interpersonales y Atención al Cliente y Trabajo en Equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se solicitó la opinión de cinco personas que informaron lo siguiente: - Fueron temas de autoevaluación y fortalecimiento. - Charlas Motivacionales y Talleres productivos. - Mejorar la atención al cliente interno como externo y mejorar las relaciones interpersonales, como el trabajo en equipo.
<p>Nombre de la Estrategia: Implementación de canales de información efectivos.</p> <p>Objetivo: Implementación de canales de información efectivos que ayudará al personal interno como externo de la DIDEDUC Guatemala Occidente, para que conozcan las actividades y acciones que realiza cada una de las secciones, que conforma el Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.</p>	<p>Enviado al 100% del personal que conforman la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente, entre operativos, administrativos y la Franja de Supervisión los tres boletines electrónicos y colocados en las carteleras de la DIDEDUC para que el 75% del personal externo que visita diariamente la DIDEDUC, se informara de las acciones que realiza las secciones que conforman el Departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>Se implementaron tres boletines electrónicos los cuales también fueron colocados en las carteleras que se encuentran en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El personal tanto interno como externo manifestó lo siguiente: - Felicito por la implementación de boletines ya que por ese medio tenían conocimiento de las actividades que realizan las secciones del Departamento de Recursos Humanos -Agradecidos por la implementación de los boletines en las carteleras.

CONCLUSIONES

1. La comunicación interna en el Departamento de Recursos Humanos, es deficiente esto derivado a la falta de personal por contratar y a la carga de trabajo del personal.
2. La comunicación interna que utilizaba el Departamento de Recursos Humanos, no llegaba a todo el personal y utilizaban los medios menos adecuados, para difundirla. Por lo cual se elaboraron estrategias para mejorar el mismo en el traslado de la información.
3. No se contaba con un plan de comunicación interna, donde dieran a conocer información de una manera más rápida y eficaz.
4. Las estrategias utilizadas provocaron interés del personal interno como externo de la Dirección Departamental.
5. Derivado a las charlas motivacionales, el personal que siente motivado y con cambios en sus actitudes, relaciones interpersonales y convivencia con el personal que labora dentro del mismo Departamento y otros.
6. El personal del Departamento de Recursos Humanos, al haber recibido los talleres les ayudo a implementar nuevos métodos, estrategias y acciones para tratar al cliente interno y externo.
7. El correo electrónico, como las carteles fueron canales de gran ayuda para que el personal interno como externo, tuvieran con mayor prontitud la información.
8. La implementación de otra estrategia siendo el buzón de sugerencias, ayudaría a tener una mejora continua en cada una de las secciones o unidades que conforman el Departamento de Recursos Humanos. Esto conlleva a un mejor trato con el personal interno como externo, a resolver dudas, a cumplir con tiempos establecidos.

9. En el Departamento de Recursos Humanos, se vio cambios significativos en su forma de laborar, las cuales ayudan a tener una mejora continua.
10. Derivado a las estrategias utilizadas el personal interno como externo conoce las funciones que se desempeñan en el Departamento de Recursos Humanos.

RECOMENDACIONES

1. Dar seguimiento al Plan de Comunicación que se trabajó en el tiempo que se realizó el EPS.
2. Implementar nuevos boletines, para actualizar la información que da a conocer el MINEDUC. Por medio del correo electrónico y colocarlo en las carteleras.
3. Dar seguimiento mensualmente al buzón de sugerencias.
4. Evaluar mensualmente el progreso de las relaciones interpersonales y atención al cliente interno como externo, del personal del Departamento de Recursos Humanos.
5. Gestionar para que otras entidades Gubernamentales y no Gubernamentales, proporcionen fondos para la mejora de la Institución, y así poder implementar más tecnología y cubrir las necesidades del personal del Departamento de Recursos Humanos, como de los clientes internos y externos.
6. Implementar reuniones cada quince días con el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y el personal que está bajo su cargo.
7. Realizar mensualmente talleres y charlas motivacionales al personal, del Departamento de Recursos Humanos.
8. Incentivar al personal del Departamento de Recursos Humanos, a través de reconocimientos.
9. Solicitar la contratación del personal que hace falta en el Departamento de Recursos Humanos, para evitar la recarga de trabajo al personal.
10. Implementar nuevas estrategias de comunicación, para dar a conocer información del Departamento de Recursos Humanos.
11. Proteger el material (boletines) que se colocan en las carteleras.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Alianzas Estratégicas:** Es una asociación entre dos o más empresas que unen recursos y experiencias para desarrollar una actividad específica, crear sinergias de grupo o como una opción estratégica para el crecimiento.
2. **APA:** Establece los estándares en cuanto a la comunicación escrita para: la organización del contenido; el estilo de escritura; citas de referencias; y cómo preparar un documento para ser publicado en ciertas disciplinas.
3. **Boletín:** Se les conoce mayormente como Boletín Informativo debido a que cumplen con una finalidad de hacer llegar cierto tipo de información a un público en particular, un boletín informativo es una publicación que generalmente viene dada en forma de folleto.
4. **Buzón de Sugerencias:** Comunicación interna Dentro de los canales formales que las organizaciones instituyen para su comunicación ascendente, el buzón de sugerencias se presenta como una de las alternativas de uso más frecuente.
5. **Canales de información:** La categorización de los blogs de nuestro directorio nos permite segmentar la información por distintos criterios.
6. **Carteleras:** Son muy conocidas y comunes en espacios en los que se vierte mucha información y se invita o solicita a los que por el lugar pasan que se informen al respecto de diferentes datos.
7. **Cedula Docente:** Esto acredita que es docente y que puede ejercer la profesión.
8. **Charlas:** designa a aquella conversación, que generalmente ostenta tintes amistosos e informales, y que uno mantiene con otro individuo o con varios, que hacen las veces de interlocutores, con la misión de comentar algún tema, ponerlo o tomar conocimiento de algo, entre otras cuestiones.

- 9. Comunicación:** Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás.
- 10. Cronograma:** es una representación gráfica y ordenada con tal detalle para que un conjunto de funciones y tareas se lleven a cabo en un tiempo estipulado y bajo unas condiciones que garanticen la optimización del tiempo
- 11. Diagnóstico:** Por lo tanto, puede decirse que el diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos.
- 12. DIEDUC:** Es una abreviatura y significa Dirección Departamental de Educación.
- 13. Ejecución:** Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.
- 14. Electrónico:** Empleando dispositivos electrónicos y las redes de comunicación masivas.
- 15. Encuesta:** Técnica de recogida de datos para la investigación social. La palabra proviene del francés enquête, que significa "investigación".
- 16. Entrevista:** Es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.
- 17. Fichas de Registro:** Se les denomina así porque recopilan los datos de las fuentes consultadas en los diversos recintos (bibliotecas, hemerotecas, videotecas, etc.).
- 18. FODA:** Es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

- 19. Gráficas:** Se denomina grafica a una representación visual de una serie de datos, representación que tiene como finalidad dar una rápida noción acerca de volúmenes, cantidades y porcentajes, estableciendo comparaciones.
- 20. Guía:** Es algo que orienta o dirige algo hacia un objetivo.
- 21. Indicadores Cualitativos:** La opinión y percepción de la gente sobre un determinado tema, tal como el grado de confianza en sí mismas experimentado por quienes cuentan con conocimientos de computación en tanto herramienta para conseguir un mejor trabajo, o un acceso a internet que les permita mejores oportunidades de comercialización y venta.
- 22. Indicadores Cuantitativos:** Los indicadores cuantitativos se definen como medidas de cantidad.
- 23. Integración:** La integración, que no tiene un significado unívoco, es un proceso por el cual alguien o un elemento se incorpora para completar un todo, pudiendo referirse a distintos ámbitos como la integración regional, laboral, social, energética, económica, etc. Antagónicamente, la separación o disgregación de las partes de un todo desintegra la unidad primigenia.
- 24. Jornales:** este término se le da al personal que labora como cocineros, guardianes, conserjes, etc.
- 25. Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.
- 26. MINEDUC:** Es una abreviatura que se da y significa Ministerio de Educación.
- 27. Plan:** Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.
- 28. Presupuesto:** Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

- 29. Referencia:** Nota o palabra en un escrito que remite a otra parte del mismo o a otro escrito, donde el lector puede encontrar lo que busca.
- 30. Sensibilizar:** Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.
- 31. Taller:** Curso, generalmente breve, en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística.

BIBLIOGRAFÍA

- Brandolini - M. González Frígoli, Edición Buenos Aires - 2009
Páginas 128
- Del Águila Lara, Virginia María, "plan estratégico de comunicación externa para una organización de mujeres en Guatemala." año 2015.
- Interiano, Carlos, 1997. Semiología y Comunicación. Guatemala. Editores Paz.
- Lillian Zapata, Una revista de LZC Imagen y Comunicación, Imagen y Comunicación, noviembre 2011.
- Manual de Funciones del Ministerio de Educación.
- Mérida González, Aracelly Krisanda. Año 2009, Guía para elaborar y Presenta Tesis. Guatemala
- Mérida González, Aracelly Krisanda. Año 2009, Redacción de Referencias y Citas Dentro del Texto. Guatemala.
- Plan de Comunicación y Difusión, julio 2009, Crea Business Idea.
- Plan estratégico de comunicación e imagen corporativa: antecedentes, objetivos y líneas de actuación. Universidad autónoma de Madrid comunicación e imagen corporativa.

EGRAFÍA

1. <https://www.google.com.gt/#q=historia+del+ministerio+de+educacion+en+guatemala>.
2. <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
3. www.mineduc.gob.gt
4. <http://www.definicionabc.com/general/diagnostico.php>
5. <http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/DiagnosticoUnidadesRRHHServiciosPublicosAdministracionCentralEstado.pdf>
6. <http://redgrafica.com/El-mensaje-un-concepto-clave-de-la>
7. <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/participacion/promover-interes-en-la-comunidad/plan-de-comunicacion/principal>
8. <http://superyuppies.com/2014/07/22/crea-en-10-sencillos-pasos-un-plan-de-comunicacion/>
9. <http://html.rincondelvago.com/metodos-estadisticos.html>
10. <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/metodo-de-observacion>
11. <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

ANEXO I



Transcripción completa de la Entrevista



Modelo de la Entrevista

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO –EPS- 2016
LICENCIATURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ENTREVISTA

1. ¿Cuál es la misión del Departamento de Recursos Humanos?
2. ¿Cuál es la visión del Departamento de Recursos Humanos?
3. ¿Cuáles son los objetivos del Departamento de Recursos Humanos?
4. Logra cumplir con los objetivos establecidos en el Departamento de Recursos Humanos.
5. ¿Cómo está estructurado el Departamento de Recursos Humanos?
6. ¿Cuenta con suficiente personal para atender al personal interno como externo?

7. Enumere las 5 principales funciones o acciones que realiza en su Departamento.
8. ¿Cómo calificaría el rendimiento del personal del Departamento de Recursos Humanos? Bueno Malo Excelente
9. ¿La comunicación del Departamento de Recursos Humanos, como la calificaría? Bueno Malo Excelente Deficiente
10. ¿Cuál es el grupo objetivo que atiende el Departamento de Recursos Humanos?

ANEXO II



Modelo de Encuesta



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO –EPS- 2016
LICENCIATURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Instrumento Recolector de Datos

El presente instrumento se utilizará con fines educativos, para el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- 2016, de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de conocer los procesos de la comunicación interna en el Departamento de Recursos Humanos, de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente.

✓ **Aspectos Demográficos: (Señale con una X)**

Género	Edad	Nivel Académico	Puesto
Masculino ___	20 a 25 ___	Primaria ___	Operativo ___
Femenino ___	26 a 35 ___	Secundaria ___	Administrativo
	36 a 45 ___	Diversificado ___	_____
	46 en adelante _____	Licenciatura ___	
		Posgrado ___	

1. ¿Conoce los objetivos estratégicos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente?

Si_____

No_____

2. ¿Conoce las Actividades principales que realiza el Departamento de Recursos Humanos?

Si_____

No_____

3. En caso que la respuesta a la pregunta No. 2 es efectiva, enumere tres actividades que conozca del Departamento de Recursos Humanos:

4. ¿Considera que el Departamento de Recursos Humanos mantiene una comunicación efectiva con el usuario interno de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente?

Si_____

No_____

5. ¿Considera que el Departamento de Recursos Humanos traslada información importante en manera efectiva?

Si_____

no_____

6. ¿Cómo considera la atención que brinda el Departamento de Recursos Humanos?

Excelente_____ Buena_____ Mala_____

7. ¿Conoce cuántas secciones conforman el Departamento de Recursos Humanos?

8. ¿De las secciones que conforman el Departamento de Recursos Humanos, considera que en alguna de ellas la atención al usuario no cumple con sus expectativas?

DIDEMAG_____ JADO_____ Reclutamiento y Selección_____
Gestión y Desarrollo de Personal_____

9. Enumere tres motivos que repercuten en la mala atención al usuario interno por parte del Departamento de Recursos Humanos:

10. ¿Cuáles son los medios por los cuales recibe información del Departamento de Recursos Humanos?

Correo Electrónico_____ Circulares_____

Oficios_____ Carteleras_____

ANEXO III

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA MINISTERIO DE EDUCACIÓN</p>	DIDEDUC GUATEMALA OCCIDENTE
PREGUNTA, SUGERENCIA, COMENTARIO, FELICITACIONE O RECLAMO	

Fecha:
Nombre:
E-mail:
Teléfono:

Pregunta	Sugerencia	Comentario	Felicitación	Reclamo
<input type="radio"/>				

Área o Dependencia Destinataria:

--

Espacio para su mensaje:

Realizado por Ana Victoria Menegazzo

Epesista

ANEXO IV



Contamos con un buzón de sugerencias,
tu aporte es muy importante
para el Departamento de
Recursos Humanos.

¡Vamos por la mejora continua!



Comprometidos con la Educación

@MineducGT

/MineducGuate

www.mineduc.gob.gt

ANEXO V



ANEXO VI



Dirección Departamental
de Educación
Guatemala Occidente

Comprometidos con la Educación

@MineducGT /MineducGuate • www.mineduc.gob.gt

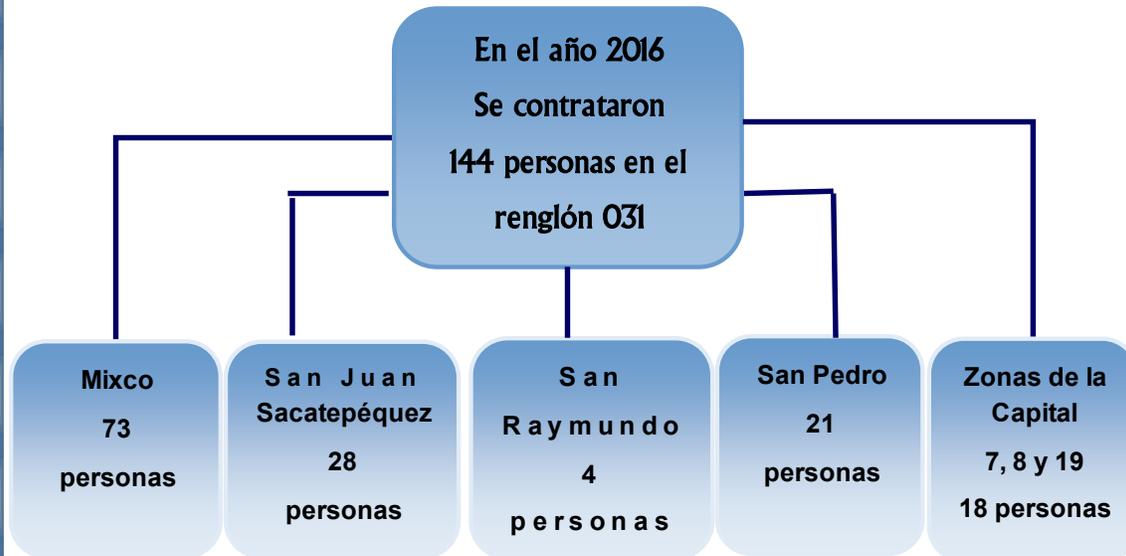
Departamento de Recursos Humanos

¡Vamos por la mejora continua!

PERSONAL CONTRATADO BAJO EL RENGLÓN 031

Boletín No. 1 Departamento de Recursos Humanos/ Sección de Reclutamiento y Selección de Personal

Información del personal contratado bajo el renglón 031 “Jornales”



Los Operativos contratados como Cocineras y Conserjes laboran durante los meses de enero a octubre y los Guardianes de enero a diciembre.

Como parte de este proceso, se lleva un control de asistencia mensual, a través de un formato que se les entrega a los Operativos, el cual deben llenar con los datos personales y del Establecimiento, nombre y firma de Director y Supervisor correspondiente, este formato lo deben presentar el día que les corresponde firmar planilla de pago.



REPORTE MENSUAL DE ASISTENCIA DE PERSONAL POR CONTRATO OBI "DIURNALES"
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN GUATEMALA OCCIDENTE

MES LABORADO: _____
Código del Establecimiento: _____

Nombre del Establecimiento: _____ Jornada: _____ Teléfono: _____
Dirección: _____ Municipio: _____ Código Estadístico: _____
Nombre del Director: _____ Teléfono: _____
Nombre del Supervisor: _____ Teléfono: _____

Instrucciones: Llenar los datos de personal OBI "diurnales" que laboran en el establecimiento, en letra de molde, completar todos los datos de forma mensual.

No.	Nombre del Trabajador	DRI	No. Contrato	Puesto	Días Laborados	Teléfono	Observaciones

Entiendo de los puntos anteriores y a raíz de lo anterior, declaro que los datos contenidos en esta planilla que recibo del Ministerio de Educación a través de la Dirección Departamental correspondiente son verídicos y representan la realidad, pudiendo ser confirmados por cualquier momento.

Lugar y Fecha: _____

Nombre y firma de Director (a) SELLO VoBo. Supervisor (a) Educativo (a) SELLO

@MineducGT
/MineducGuate
www.mineduc.gov.gt

Comprometidos con la Educación



La firma de planilla por los Operativos se realiza en los primeros 5 días de cada mes.

Cronograma de Fechas para Firma de Planillas personal 031 “Jornales”, 2016.

No	MES	FECHA	OBSERVACIONES
1	JUNIO	3 junio	
2	JUNIO	20 de junio	planilla bono 14
3	JULIO	4 de julio	
4	AGOSTO	3 de agosto	
5	SEPTIEMBRE	2 de septiembre	
6	OCTUBRE	3 de octubre	
7	NOVIEMBRE	3 de noviembre	planilla prestaciones
8	DICIEMBRE	5 de diciembre	planilla mensual guardianes

El pago del personal contratado bajo renglón presupuestario 031 “jornales” se lleva a cabo por medio de acreditamiento en cuenta de depósito monetaria, la cual será registrada ante la Dirección Departamental de Educación, por medio de un cheque anulado.

El pago se realizará mensualmente y éste hará efectivo de acuerdo a los jornales laborados durante el mes.

Como parte de la implementación del módulo de Contrataciones del renglón presupuestario 31 “Jornales”, para el presente año 2016, se procedió a la creación de expedientes en el sistema e-SIRH de los 144 jornales. Y posteriormente se cargaron los contratos y documento de identificación DPI de cada Operativo contratado.

Requisitos para conformar expediente:

Los requisitos para conformar un expediente para contratar personal bajo renglón presupuestarios 031 debe incluir:

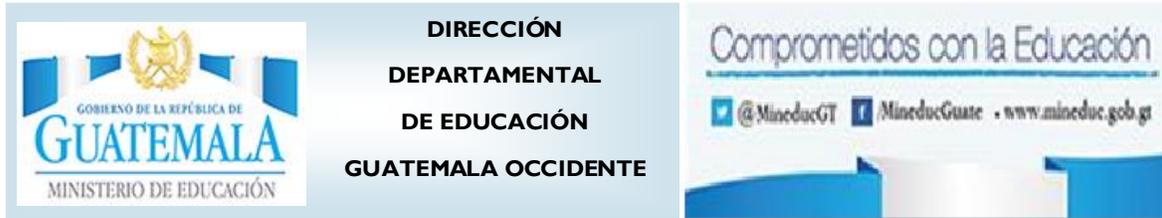
Elaborado por Ana Victoria
Menegazzo Salguero
EPS Universidad de
San Carlos de Guatemala

- ◆ Currículo Vitae firmado
- ◆ Fotocopia de DPI, IGSS y NIT
- ◆ Fotocopia de cheque de depósitos monetarios (anulado) de su cuenta personal y que se encuentre activa
- ◆ Constancia original y copia de carencia de Antecedentes penales
- ◆ 3 cartas de referencia personal
- ◆ 3 cartas laborales
- ◆ Copia confrontada de Diploma de sexto o tercero básico y/o certificación de estudios
- ◆ Para cocineras tarjeta de Pulmones y Tarjeta de Salud

Oficina No. 11, 1er Nivel
DIDEDUC Guatemala
Occidente
Tel: 5951-8913
Cualquier duda con la
Licda. Alicia Galdámez



ANEXO VII



Boletín No. 2. Junta Calificadora de Personal

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

REQUISITOS DE REPOSICIÓN DE CÉDULA DOCENTE

Al solicitar reposición de cédula docente por robo o extravío, el interesado debe presentar:

Por robo:

- Título original de diversificado registrado en la Contraloría General de Cuentas.
- Documento Personal de Identificación DPI original.
- Una fotografía tamaño cédula en papel mate blanco y negro.
- Certificación de denuncia ante la Policía Nacional Civil (según sea el caso de cada Dirección Departamental).

Extravío:

- Título original de diversificado registrado en la Contraloría General de Cuentas.
- Documentación Personal de Identificación DPI-Original.
- Una Fotografía tamaño cédula en papel mate blanco y negro.

REQUISITOS DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE

(Año 2005 hacia atrás)

El proceso de actualización de datos, se realizará durante los días hábiles del año, de acuerdo al horario de atención de sede central de Junta Calificadora de Personal.

Docentes que no estén registrados en el sistema:

- Solicitud de actualización de datos dirigida a la Directiva de Junta Calificadora de Personal.
- Título original y fotocopia, si el docente posee títulos de Maestro y de Profesor de Enseñanza Media, presentar ambos.
- Cédula docente original y fotocopia.
- Documento Personal de Identificación-DPI, original y fotocopia.
- Si posee título de Maestro presenta, cuadro MED de graduación, confrontado por la autoridad superior del establecimiento.



- Constancia de registro de título, emitida por la Unidad de Títulos y Diplomas o Unidad de Acreditamiento y Certificación de la Dirección Departamental de Educación de donde se graduó.
- En caso de poseer título de la Dirección Departamental de Educación de donde se graduó.



Elaborado por: Ana Victoria
Menegazzo Salguero

-EPS– Universidad de San
Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la
Comunicación

Cualquier duda comunicarse
con:

Claudia Judith De León Mente

Tel. 5951-7425

Oficina No. 4, DIDEDUC

Guatemala Occidente

ANEXO VIII



Boletín No. 3 Sección de Gestión y Desarrollo de Personal

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

SERVICIOS EN LÍNEA PARA AGILIZAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

El sistema fue creado para prestar servicios en línea al empleado en nómina del Ministerio de Educación.

Los servicios que se pueden realizar son:

- **Registro de persona:** Permite al empleado registrarse y obtener un usuario y contraseña para ingresar al servicio en línea.
- **Recuperación de contraseña:** A través de una cuenta de correo registrada permite recuperar la contraseña en caso de olvido.
- **Información personal:** Muestra en pantalla la información personal del empleado registrada en la base de datos del Ministerio de Educación
- **Información de contacto:** Muestra la información que el Ministerio de Educación tiene para contactar al empleado. En esta opción permite actualizar la información de dirección, teléfono, celular y correo electrónico.
- **Información laboral:** Muestra el o los puestos en donde se encuentra contratado el empleado del Ministerio de Educación.
- **Capacitaciones recibidas:** Muestra en pantalla el listado de las capacitaciones registradas y recibidas en el Ministerio de Educación del empleado.
- **Evaluación del desempeño:** Muestra en pantalla las últimas 2 evaluaciones del desempeño realizadas al empleado (administrativo)
- **Compatibilidad de horarios:** Muestra en pantalla los registros de compatibilidad de horarios de empleados que laboran en más de un puesto permitido.
- **Cuenta bancaria:** Muestra en pantalla el historial de las cuentas bancarias que el empleado ha utilizado, así como, la cuenta bancaria activa actual.
- **Convocatoria:** Muestra en pantalla el listado de convocatorias en donde ha participado el empleado (docente).

- **Convocatoria:** Muestra en pantalla el listado de convocatorias en donde ha participado el empleado (docente).
- **Impresión de voucher de pago:** Permite al empleado imprimir sus voucher de pago de por lo menos 2 años.
- **Constancia de trabajo:** permite al empleado imprimir su constancia de trabajo en el Ministerio de Educación
- **Certificación de tiempo de servicio:** Permite al empleado imprimir su Certificación de tiempo de Servicio.
- **Cambio de contraseña:** Da la opción de cambiar la contraseña para el ingreso al sistema a petición del empleado.

Registro de usuario

En este formulario deberá ingresar los datos solicitados para la creación de una cuenta en el sistema.

La contraseña debe cumplir con los siguientes criterios:

1. Entre 10 a 16 caracteres
2. El primer carácter debe de ser una letra
3. Debe incluir letras mayúsculas y minúsculas
4. Debe incluir al menos uno de los siguientes caracteres especiales: @, #, \$, %
5. Debe incluir al menos un número

Número de DPI:

Correo de cuenta electrónica:

Contraseña:

Confirmar contraseña:

[Ir a login](#)

Para crear la cuenta deberá:

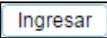
- Ingresar a la página <https://apps.mineduc.gob.gt/cge>
- Hacer clic sobre la opción “Crear cuenta”
- Ingresar el número de DPI
- Ingresar la cuenta de correo electrónico a la cual se realizarán las notificaciones del sistema
- Ingresar la contraseña
- Hacer clic en el botón “Registrarse”

Al completarse el registro recibirá un mensaje de correo electrónico como el que se muestra en la siguiente imagen a la cuenta de correo que haya registrado.



The image shows a web browser window displaying the login page of a system titled "Sistema de consulta de información general de empleado". The page has a dark blue header with the title and social media icons. Below the header is a banner image showing a group of people. The main content area is white and contains a login form titled "Iniciar Sesión". The form includes three input fields: "Número de DPI", "Cuenta bancaria activa", and "Contraseña". Below the fields are two buttons: "Limpiar datos" and "Ingresar". At the bottom of the form, there is a link that says "¿Olvidaste tu contraseña?".

Al ingresar al login debe ingresar los siguientes datos:

- Número de DPI
- Cuenta bancaria activa
- Contraseña
- Luego presionar el botón de 

Pantalla principal del sistema de consulta general del Empleado

En esta pantalla se muestra la información de forma general en la cual puede consultar las siguientes opciones:

- Información personal
- Información de contacto
- Información laboral
- Capacitaciones recibidas
- Evaluación del desempeño
- Cuenta bancaria
- Seguimiento de expedientes
- Convocatoria

- Compatibilidad de horarios
- Impresión de voucher de pago
- Constancia de trabajo
- Certificación de tiempo de servicios
- Cambio de contraseña

Resumen de información de persona

 Información personal <small>EMPLEADO: RICARDO ALVARO ORTIZ</small> Número DPI: 00000000000000000000 Fecha de nacimiento: 13/12/1983 Edad actual: 32 años	 Información de contacto  <small>AV. CALLE 4-88, C.A. GUATEMALA GUATEMALA</small> Teléfono fijo: 00000000 Celular: 00000000 Correo electrónico: guatemala2011@guatemala.com	 Información laboral <small>Código empleado: 0000000000</small> Fecha de inicio de labores: 01/10/2008 Tiene 1 puesto(s) activo(s) Tipo de puesto: Administrativo
 Capacitaciones recibidas El empleado ha recibido 2 capacitación(es) Fecha de última capacitación: 23/07/2013	 Evaluaciones de desempeño El empleado ha realizado 3 evaluación(es) Fecha de última evaluación: 26/11/2013	 Compatibilidad de horarios
 Cuenta bancaria BANCO DE DESARROLLO RURAL, SOCIEDAD ANONIMA Número de cuenta: 0000000000	 Seguimiento de expedientes	 Convocatorias No se encontraron convocatorias para la persona
 Certificación de tiempo de servicio	 Impresión voucher pago	 Constancia de trabajo
 Cambio de contraseña		

Cualquier información comunicarse a la Sección de Gestión y Desarrollo de Personal, al Tel 5951 -5575

Con las siguientes personas:

Lucía López

Licda. Lorena Sánchez

Licda. Claudia Aguirre.

Elaborado por: Ana Victoria Menegazzo Salguero.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación –EPS-

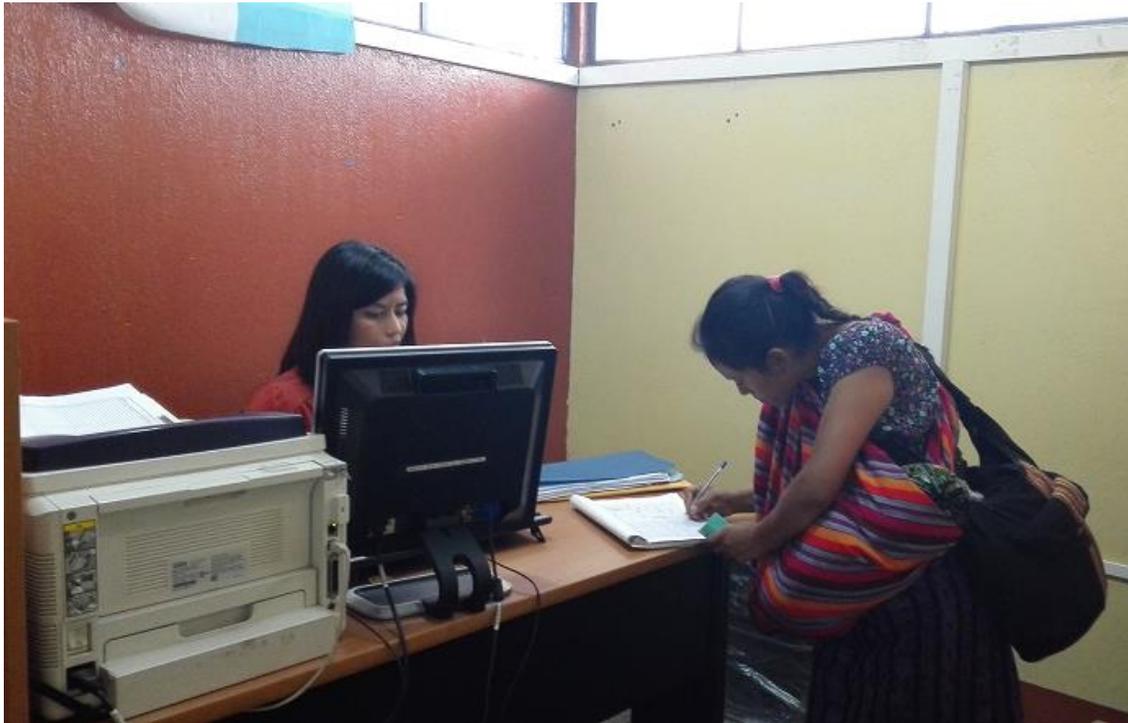


SECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



SECCIÓN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

ANEXO X



SECCIÓN DE LA JUNTA CALIFICADORA DE PERSONAL

ANEXO XI



Oficio No. 187-2016
REF./DDEGO/NAMS/avm
Mixco 02 de junio, 2016

Licenciada
Claribel Ayala
Coordinadora Programa de Salud
Presente

Estimada Licenciada Ayala:

Reciban un atento saludo de la Dirección Departamental de Educación de Guatemala Occidente.

El motivo de la presente, es para solicitarle que a través de su persona nos facilite una charla Motivacional al personal del Departamento de Recursos Humanos, de esta Dirección Departamental, con el tema "Técnicas de Relajación".

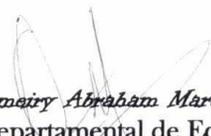
Esta charla se tiene programada realizarla, el día viernes 10 de junio del presente año, en las instalaciones de la DIDEUC, ubicada en la 4ta avenida "B" 0-69 zona 2, Colonia Cotiío Mixco, en un horario de 09:00 a 10:00 horas, en el cuarto nivel en el salón de usos múltiples.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


Ana Victoria Menegazzo Salguero
Asistente


Licda. Maria del Rosario Echeverria
Coordinadora de Reclutamiento y Selección


Vo. Bo. Lic. Nimsiry Abraham Martínez Soto
Director Departamental de Educación
Guatemala Occidente


Copia Archivo
Comprometidos con la Educación

 @MineducGT
 MineducGuate

www.mineduc.gob.gt

Licenciada
Yessika Johana Vásquez Cordero
Jefe del Departamento de Desarrollo
Dirección de Recursos Humanos
SAAS
Presente

Estimada Licenciada Vásquez:

Reciban un atento saludo de la Dirección Departamental de Educación de Guatemala Occidente.

El motivo de la presente, es para solicitarle que a través de su persona nos facilite una charla Motivacional al personal del Departamento de Recursos Humanos, de esta Dirección Departamental, con el tema "Trabajo en Equipo".

Este taller se tiene programada realizarla, el día viernes 22 de julio del presente año, en las instalaciones de la DIEDUC, ubicada en la 4ta avenida "B" 0-69 zona 2, Colonia Cotío Mixco, en un horario de 09:30 a 11:30 horas, en el cuarto nivel en el salón de usos múltiples.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


Ana Victoria Menegazzo Salguero
Asistente


Licda. Maria del Rosario Echeverría
Coordinadora de Reclutamiento y Selección




Vo.Bo. Lic. Nimeroy Abraham Martínez Soto
Director Departamental de Educación
Guatemala Occidente



RECIBIDO
Hora 11:58
13 JUL 2016
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Secretaría de Asuntos Administrativos y de Seguridad
Presidencia de la República

Copia: Archivo
Comprometidos con la Educación

Licenciada
Carla González Campo
Presente

Estimada Licenciada González:

Reciban un atento saludo de la Dirección Departamental de Educación de Guatemala Occidente.

El motivo de la presente, es para solicitarle que a través de su persona nos facilite una charla Motivacional dirigida al personal del Departamento de Recursos Humanos, de esta Dirección Departamental, con el tema "El Arte de Conocerme y Amarme".

Esta charla se tiene programada realizarla, el día viernes 24 de junio del presente año, en las instalaciones de la DDEDUC, ubicada en la 4ta avenida "B" 0-69 zona 2, Colonia Cotiú Mixco, en un horario de 09:00 a 10:00 horas, en el cuarto nivel, en el salón de usos múltiples.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


Ana Victoria Menegazzo Salguero
Asistente


Licda. Maria del Rosario Echeverría
Coordinadora de Reclutamiento y Selección



RECBIDO



Vo.Bo. Lic. Niveiry Abraham Martínez Soto
Director Departamental de Educación
Guatemala Occidente



Copia: Archivo
Comprometidos con la Educación

 @MineducGT

 MineducGuate

www.mineduc.gob.gt



Oficio No. 186-2016
REF./DDEGO/NAMS/avm
Mixco 02 de junio, 2016

Licenciado
Walter Arturo Cabrera Sosa
Director de Recursos Humanos
Ministerio de Educación
Presente

Estimado Licenciado Cabrera:

Reciban un atento saludo de la Dirección Departamental de Educación de Guatemala Occidente.

El motivo de la presente, es para solicitarle pueda facilitarnos a una persona para llevar a cabo un taller al personal del Departamento de Recursos Humanos de esta DIDEUC, con los temas Relaciones Interpersonales y Atención al Cliente.

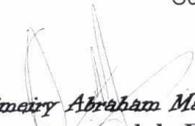
Este taller se tiene programado realizarlo, el día viernes 08 de julio del presente año, en las instalaciones de la DIDEUC, ubicada en la 4ta avenida "B" 0-69 zona 2, Colonia Cotiá Mixco, en un horario de 09:00 a 10:00 horas, en el cuarto nivel, en el salón de usos múltiples.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


Ana Victoria Menegazzo Salguero
Asistente


Licda. Maria del Rosario Echeverría
Coordinadora de Reclutamiento y
Selección


V.o. Bo. Lic. Niveiry Abraham Martínez Soto
Director Departamental de Educación
Guatemala Occidente

Copia Archivo
Comprometidos con la Educación

 @MineducGT

 MineducGuate

www.mineduc.gob.gt

FICHAS DE REGISTROS DE HORAS



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): Ana Victoria Menegazzo Salguero
No. De Carné: 199813154
Jefe o Encargado (a): Licenciatura en Psicología, Licda. María del Rosario Echeverría Marroquín, Coordinadora de Reclutamiento y Selección.
Institución o Empresa: Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente
Supervisor de EPSL: Licenciado Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 02 / Al: 06	Mayo	1	X	X	3	X	X	4
2	Del:09 / Al: 13	Mayo	X	2	X	2	X	X	4
3	Del:16 / Al:20	Mayo	X	1	X	X	3	X	4
4	Del:23 / Al: 27	Mayo	X	2	X	1	X	X	3
5	Del:30 / Al:31	Mayo	X	X	2	X	X	X	2
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									17

(f) _____
 Licda. María del Rosario Echeverría Marroquín
 Coordinadora de Reclutamiento y Selección

(f) _____
 Lic. Fernando Flores – 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): Ana Victoria Menegazzo Salguero
No. De Carné: 199813154
Jefe o Encargado (a): Licda. María del Rosario Echeverría Marroquín, Coordinadora de Reclutamiento y Selección.
Institución o Empresa: Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 03	Junio	5	5	5	5	5	X	25
2	Del: 06 / Al: 10	Junio	5	5	5	5	5	X	25
3	Del: 13 / Al: 17	Junio	5	5	5	5	5	X	25
4	Del: 20 / Al: 24	Junio	5	5	6	6	6	X	28
5	Del: 27 / Al: 30	Junio	6	5	5	6	X	X	26
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									129

(f) 
Licda. María del Rosario Echeverría Marroquín
Coordinadora de Reclutamiento y Selección



(f) 
Lic. Fernando Flores – 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): Ana Victoria Menegazzo Salguero
No. De Carné: 199813154
Jefe o Encargado (a): Licenciatura en Psicología, Licda. María del Rosario Echeverría Marroquín, Coordinadora de Reclutamiento y Selección.
Institución o Empresa: Dirección Departamental de Educación Guatemala Occidente
Supervisor de EPSL: Licenciado Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 04 / Al: 08	Julio	5	5	8	8	8	X	34
2	Del:11 / Al: 15	Julio	8	8	8	8	8	X	40
3	Del:18 / Al:22	Julio	8	8	8	8	8	X	40
4	Del:25 / Al: 29	Julio	8	8	8	8	8	X	40
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									154

(f) 
 Licda. María del Rosario Echeverría Marroquín
 Coordinadora de Reclutamiento y Selección



(f) 
 Lic. Fernando Flores - Supervisor EPSL

