

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN GUATEMALA ORIENTE”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

CLAUDIA MARITZA GODOY BADE

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 Batres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 29 de julio de 2016

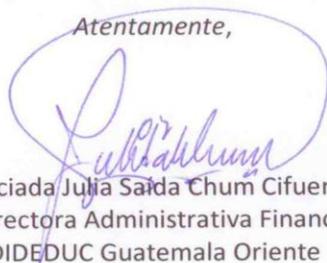
Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante(a) epesista **CLAUDIA MARITZA GODOY BADE** con número de carné: **200317911** 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; realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en la **Unidad de Comunicación Social**, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 02 de mayo al 19 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **"Estrategia para Fortalecer la Comunicación Interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente"** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por esta **Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente**.

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

Atentamente,



Licenciada Julia Saida Chum Cifuentes
Subdirectora Administrativa Financiera
DIDEDUC Guatemala Oriente



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

Claudia Maritza Godoy Bade

Carné: **200317911**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

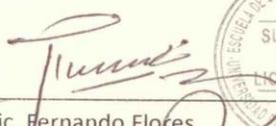
De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **"Estrategia para fortalecer la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente ."** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

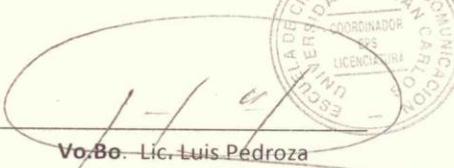
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

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

Edifi
Ciudad Universitaria, zc
Teléfono: (502) 2418
Telefax: (502) 2418
www.comunicacionus

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

DEDICATORIA

- A Dios: Por haberme dado la vida, la fortaleza y la sabiduría para llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.
- A mis padres: Luis Godoy y Jackeline de Godoy por su amor, su apoyo y su ejemplo, han sido unos padres maravillosos quienes han sabido guiarme y enseñarme desde siempre a luchar por mis metas. Este logro también es de ustedes.
- A mi mami: Ruth Bade, aunque hace ya 15 años de tu partida, estoy segura que también estarías orgullosa de mi. Un beso hasta el cielo.
- A mi esposo: David García, por su cariño, comprensión y apoyo constante durante este proceso. ¡Te amo!
- A mis hijas: María Andrea y Ana Olivia, por ser el motivo de mi inspiración y mi mayor regalo.
- A mis hermanos: Gabriel, Ángel, María Soledad y Leslie por todos esos momentos que hemos compartido, por el amor y el cariño que nos tenemos y la unidad que existe entre nosotros. Que este triunfo sea ejemplo para su futura formación.
- A mi abuela: Geronima Ramos, por mantenerme siempre en sus oraciones y por estar siempre pendiente de mi.
- A mi familia en general: Por las muestras de apoyo. Con inmenso cariño.

AGRADECIMIENTOS

A: Universidad de San Carlos de Guatemala. Mi casa de estudios, por ser el centro de enseñanza que inculcó en mí la responsabilidad, el trabajo y la dedicación.

A: Escuela de Ciencias de la Comunicación. Por formarme como profesional y enseñarme a explotar mi potencial como comunicadora social.

A: Coordinador de EPS Licenciatura, Lic. Luis Pedroza Gaytán. Supervisores de EPS Licenciatura, Licda. Sandra Noemí Hernández y Lic. Fernando Ismael Flores Barrios, por su asesoría y paciencia en la realización de este proyecto.

A: Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, Licda. Julia Saída Chum Cifuentes, Licda. Carmen Consuelo Maldonado Guzmán, Lic. Roberto Alejandro Pérez, Licda. Marcia Biviana Gutiérrez, Licda. Julia Lissette Ramírez y compañeros en general, por su apoyo, participación y confianza durante la ejecución de la presente estrategia.

A: Mis amigas, Licda. Paola Espinoza y Nydia Velásquez por haber brindado su tiempo y colaboración durante la realización de este proyecto.

A todas las personas que directa o indirectamente hicieron que el desarrollo de la presente estrategia fuera posible. Muchas gracias.

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 LA INSTITUCIÓN	1
Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente	
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3 Antecedentes e Historia.....	5
1.2.4 Departamentos o Dependencias.....	9
1.2.5 Misión.....	13
1.2.6 Visión.....	14
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	14
1.2.8 Público Objetivo de la Institución.....	14
1.2.9 Organigrama.....	15
1.3 METODOLOGÍA	16
1.3.1 Descripción del Método.....	16
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	16
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico.....	21
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	22
1.4.1 Interpretación del Resultado de las Encuestas.....	22
1.4.2 Datos Generales.....	22
1.4.3 Evaluación del Índice de Comunicación Interna.....	22

1.4.4 Evaluación del Índice de Satisfacción Laboral.....	23
1.4.5 Evaluación del Índice de Motivación.....	24
1.4.6 Problema Comunicacional.....	25
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	25
 CAPÍTULO II	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	26
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	26
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	27
2.2.1 Objetivo General.....	27
2.2.2 Objetivos Específicos.....	27
2.3 PÚBLICO OBJETIVO.....	28
2.3.1 Variables Demográficas.....	28
2.3.2 Variables Socio-económicas.....	28
2.3.3 Variables Psicográficas.....	28
2.3.4 Variables Comunicacionales.....	28
2.4 MENSAJE.....	29
2.5 ESTRATEGIAS.....	29
2.5.1 Estrategia para Fortalecer la Comunicación Interna y la Identidad Institucional.....	29
2.5.2 Estrategia de Comunicación Interna para mejorar la Motivación y el Desempeño Laboral.....	30
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	30
 CAPÍTULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	40
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	40
3.1.1 Financiamiento.....	40
3.1.2 Presupuesto.....	40
3.1.3 Beneficiarios.....	42

3.1.4 Recursos Humanos.....	42
3.1.5 Área Geográfica de Acción.....	43
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	43
3.2.1 Estrategia para Fortalecer la Comunicación Interna y la Identidad Institucional.....	43
3.2.1.1 Acciones Desarrolladas.....	44
3.2.1.2 Imágenes y Fotografías.....	47
3.2.2 Estrategia de Comunicación Interna para mejorar la Motivación y el Reconocimiento Laboral.....	51
3.2.2.1 Acciones Desarrolladas.....	51
3.2.2.2 Imágenes y Fotografías.....	54
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	60
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	61
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	64
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	69
EGRAFÍA.....	71
ANEXOS.....	72

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

Nombre del Proyecto:

“ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN GUATEMALA ORIENTE”

Objetivos del Proyecto:

- **Objetivo General:**

- ✓ Fortalecer y mejorar la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación de Guatemala Oriente.

- **Objetivos Específicos:**

- ✓ Promover la realización de actividades que fortalezcan la identificación de los trabajadores con la institución que representan.
- ✓ Desarrollar acciones que motiven al personal de forma individual y grupal de manera que se comprometan consigo mismos a realizar sus tareas con la mejor actitud.
- ✓ Crear un respaldo comunicacional que permita mantener informado al personal sobre los logros y datos relevantes de los departamentos y unidades de la institución.
- ✓ Reconocer la labor del personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

Sinópsis del proyecto:

El presente informe es una estrategia para fortalecer la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente del Ministerio de Educación, la cual, surgió del resultado de la etapa diagnóstica, por medio de las técnicas de la observación, la encuesta y el grupo focal, lo que permitió conocer las opiniones de los empleados respecto al flujo de comunicación interna.

Se realizó un plan de comunicación con los objetivos principales de a) Fortalecer la comunicación interna de la institución, b) Motivar y reconocer la labor del personal y c) Concientizar al personal sobre la importancia de la identidad institucional, tomando en cuenta el espacio físico y los tipos de comunicación que se utilizan dentro de la institución.

Para la ejecución de la estrategia se contó con el apoyo de la Unidad de Comunicación Social quienes fueron los encargados de la divulgación de la información por medio de mailing, así mismo, se trabajó la información de manera impresa para quienes no cuentan con equipo de cómputo. Se realizó la actualización y desarrollo de la cartelera informativa, se plasmó de manera visible la misión y la visión institucional, se elaboró un boletín informativo con temas relacionados a la organización y se trabajó una campaña motivacional y de reconocimiento laboral.

Los beneficiarios directos de la estrategia para el fortalecimiento de la comunicación interna son los trabajadores administrativos de la DIEDUC Guatemala Oriente, quienes lograron percibir la información completa por medio de los diferentes canales de comunicación utilizados. La estrategia fue evaluada por medio de indicadores cuantitativos (participación) e indicadores cualitativos (comentarios u opiniones) dando como resultado una aceptación gratificante que marcó la diferencia entre un antes y un después en cuanto al flujo de comunicación interna se refiere.

INTRODUCCIÓN

(Fernando Martín) La comunicación interna es el “conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”.

El objetivo de la comunicación interna en la empresa, es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna en la empresa, constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial.

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente fue creada con el fin de lograr la mayor eficacia de la prestación de servicios a la Comunidad Educativa de la región oriente del Departamento de Guatemala, cuenta con un Departamento de Comunicación Social, el cual, tiene como función específica planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas a mantener la imagen de la Dirección Departamental de Educación a través de medios de comunicación internos y externos.

En el presente Ejercicio Profesional Supervisado, se realizó una estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente. El tipo de investigación del presente ejercicio es de carácter exploratorio y descriptivo, ya que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, mientras que los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández, 2006: 100-104).

El Ejercicio Profesional Supervisado ha permitido elaborar y ejecutar un proyecto compuesto por acciones y piezas de comunicación, diversas y complementarias, obteniendo una respuesta positiva de los colaboradores de la institución, lo que ha sido de suma importancia para detectar las probabilidades de éxito de la estrategia desarrollada.

El informe final del presente Ejercicio Profesional Supervisado consta de tres capítulos, los que se presentarán de la siguiente forma:

Capítulo primero: Diagnóstico, que contiene los objetivos general y específicos, la información correspondiente a la institución, la metodología utilizada, la recopilación de los datos y la radiografía de la institución FODA.

Capítulo segundo: Plan de Comunicación, los antecedentes comunicacionales, los objetivos de comunicación, el público objetivo, el mensaje, las estrategias y las acciones de comunicación.

Y en el capítulo tercero encontramos el Informe de Ejecución, el proyecto desarrollado, el financiamiento, el presupuesto, los beneficiarios, recursos humanos, áreas geográficas de acción, la estrategia y acciones desarrolladas, el cronograma de actividades y el control y seguimiento (evaluación).

Al final del informe se encuentran las conclusiones y recomendaciones finales, el glosario de términos, la bibliografía, la egrafía y los anexos, juntamente con el modelo de la encuesta y el vaciado de la encuesta realizada.

JUSTIFICACIÓN

Dentro de toda organización, la comunicación interna es la pieza fundamental para lograr que sus miembros estén motivados, porque a través de la comunicación las personas sienten que pueden expresarse y que sus ideas serán escuchadas y valoradas. Además, una de las funciones de la comunicación interna es que cada persona esté informada acerca de la actividad, tarea, logro o inquietud de las otras personas o áreas, con lo cual se genera un mayor interés (e involucramiento) por lo que sucede en la organización.

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente es una dependencia de vital importancia dentro del Ministerio de Educación encargada de promover, coordinar y apoyar los diversos programas y modalidades educativas que funcionan en su jurisdicción, buscando la ampliación de la cobertura educativa, el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia administrativa. Es por ello, la necesidad de contar con empleados informados, motivados y satisfechos.

Es necesario que toda institución comunique y se comunique consigo misma para poder brindar un servicio efectivo a la comunidad y, para que a la vez, ésta entienda lo que se le quiere representar y pueda recibir el mensaje. Estamos ante la presencia de una institución pública educativa y creo que su base es la comunicación interna, una comunicación que le permita a dicha institución un eficaz desarrollo.

Después de realizar la observación, el grupo focal y las encuestas correspondientes a los empleados de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, se determinó la necesidad de aportar una estrategia que permitiera el mejoramiento de la comunicación interna por medio de la implementación de una serie de variables comunicacionales de acuerdo con la realidad del día al día de los colaboradores de la institución, produciendo de esta manera, una comunicación ascendente, descendente y lateral, la cual, podrá ser utilizada por la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente o cualquier entidad que se interese por fortalecer el vínculo comunicacional dentro de su organización.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 Objetivos del Diagnóstico

1.1.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico que permita identificar la situación actual sobre el manejo de comunicación interna en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

1.1.2 Objetivos Específicos:

- Obtener diferentes opiniones de parte del personal que labora en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente en referencia a la comunicación interna que se maneja actualmente.
- Identificar los medios utilizados por el personal de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente para informarse.
- Proponer una estrategia de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

1.2 LA INSTITUCIÓN

Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente

1.2.1 Ubicación Geográfica:

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente se encuentra ubicada en la 3ra. Calle “A” 1-58 zona 10, ciudad de Guatemala, Guatemala. Su competencia territorial corresponde a los Municipios de Santa Catarina Pinula, San José Pinula, Fraijanes y Villa Canales, del Departamento de Guatemala, así como las zonas, 5, 9, 10, 13, 14, 15 y 16 de la ciudad de Guatemala. Atiende a una población estudiantil de 148,738 estudiantes y en 1,166 centros educativos de los cuales hay 395 oficiales, mismos que están distribuidos en 18 distritos de Supervisión Educativa.

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas:

Guatemala, Ministerio de Educación MAPEO DE LA COOPERACIÓN NACIONAL EN EJECUCIÓN POR FUENTE Y PROYECTO Al 31 de marzo de 2016

CUADRO No. 1

No.	Fuente	Proyecto	Localización Geográfica
1	Save The Children	Programa de Educación Reescribamos el Futuro en Guatemala	Quiché: Canillá, Ixcán, San Andrés Sajcabajá, Nebaj, Chajul, San Antonio Ilotenango, Santo Tomás Chiché, Santa Cruz del Quiché, San Juan Cotzal; San Marcos: Tacaná; Sololá: Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán. Huehuetenango: Todos Santos Cuchumatán, San Sebastián Coatán, San Ildefonso Ixtahuacán, Concepción Huista. Alta Verapaz: Cobán, San Pedro Carchá, San Cristobal Verapaz. Baja Verapaz: Cubulco; Guatemala: zona 6 y 4 de Villa Nueva, Villa Canales,. San Pedro Sacatepéquez, San Pero Ayampuc, San José Pinula, Mixco, zonas 4, 6, 17, 24 y 25 de Guatemala. Izabal: El Estor y Livingston. Chiquimula: Camotán, Jocotán, Olopa y San Juan Ermita.
2	Funsepa	Programa Tecnología para Educar y Abriendo Futuro: Tecnología para Maestros	A Nivel Nacional
3	ENEL de Guatemala	Proyecto Play Energy	Departamentos: 1) Quiché, municipio de San Juan Cotzal, casco urbano y las aldeas El Pinal, Santa Avelina, San Felipe Chenla y Vichibala; 2) Baja Verapaz los municipios de San Jerónimo y Salamá, casco urbano y las aldeas Santa Bárbara, Santa Cruz, San Isidro y Chilascó; 3) Quetzaltenango el municipio de Zunil, aldeas Calahuaché, Santa María de Jesús y Estancia de la Cruz.
4	Plan Guatemala	Programa Educativo de Plan International 2012-2016	Departamentos de: Jalapa, Alta Verapaz, Baja Verapaz e Izabal.
5	Asociación Eduquemos a la Niña -AEN-	Programa de atención a las niñas y jóvenes mujeres menos favorecidas del país.	A nivel nacional.
6	FUNDAZUCAR	Programa Mejores Escuelas con Seguridad Alimentaria	Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango, Chiquimula, Quetzaltenango ,Huehuetenango, Quiché, San Marcos, Totonicapán
7	ALIANMISAR	Programa Acompañamiento a la Salud reproductiva, Nutrición y Educación	Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chimaltenango, Quetzaltenango , Huehuetenango, Quiché, San Marcos, Totonicapán
9	Fundación Visión Mundial	Convenio Marco de Cooperación en materia educativa	En las áreas de intervención de Visión Mundial Guatemala.
10	Promociones Turísticas Nacionales S.A.	Cooperación para la Escuela Oficial Urbana de Varones No.2 "Luis Mena" de la Ciudad de Antigua Guatemala, Sacatepéquez	Antigua Guatemala

No.	Fuente	Proyecto	Localización Geográfica
11	Universidad del Valle de Guatemala	Profesionalización del personal técnico del MINEDUC en su formación a nivel maestría en liderazgo y Gestión Educativa, Currículo y Medición, Evaluación e Investigación Educativa.	Ciudad de Guatemala
12	Asociación Enfants du Monde	Programa de Apoyo a la Educación Bilingüe Intercultural	A nivel nacional
13	MICROSOFT	Partner in Learning de Microsoft	A nivel nacional
14	Fundación Azteca	Programa de Fundación Azteca en apoyo a la educación de	A nivel Nacional
15	CRS	Proyecto Aprendizaje para la Vid	Momostenango, Santa Lucía La Reforma, San Bartolo Aguas Calientes, San Andres Xecul, del Departamento de Totonicapán
16	Asociación Médicos del Mundo España	Educación Integral en Sexualidad y Prevención de la Violencia	A identificar por intervención
17	Universidad del Valle de Guatemala, Universidad de la Laguna, Tenerife, España	Proyecto PRIMATE.	Santa Catarina Pinula, Depto. De Guatemala.
18	Asociación Guatemala Próspera	Programa " La transformación está en mí". Tiene como objetivo coordinar con el MINEDUC capacitaciones de formación en valores para el personal administrativo, docente y estudiantes del Ministerio.	A nivel nacional
19	Educación en Línea, S.A.	Programa "PROGRENIS". Acompañamiento en línea en lectura.	A nivel nacional
20	Project Concern International - PCI-	Alimentos por la Educación	Huehuetenango
21	Diarios Modernos, S.A.	Publicaciones semanales en apoyo al Programa Nacional de Lectura " Leamos Juntos".	A nivel nacional
22	Save the Children, Inc.	Programa de Inversión para el Desarrollo Educativo del Altiplano - IDEA-	Departamento de Quiché
23	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales -FLACSO-	Proyecto Transformando las Aulas hacia una Pedagogía de la Participación	Nivel nacional
24	Fe y Alegría	Apoyo a la Educación Extraescolar	Depto. Huehuetenango, Chiquimula, Totonicapán y Guatemala
25	COINCIDIR	Apoyo a la implementación de las Estrategias de prevención de violencia y construcción ciudadana	Depto. Chimaltenango, Jalapa y Baja Verapaz
26	Swisscontac, USAID/Leer y Aprender	Implementación del Sistema de Información de la DIGEEX	A nivel nacional
27	Acción Ciudadana	Programa de Apoyo de Alimentación escolar	A nivel nacional
28	Comunidad Judía de Guatemala/YAD VASHEM	Guía de estudios en internet dirigido a educadores para la enseñanza del genocidio del Pueblo Judío.	A nivel nacional
29	Ecofiltro, S.A.	Apoyo a la ingesta de agua segura a través de "Programa Ecofiltro en el Aula"	Escuintla, Chimaltenango, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Izabal, Santa Rosa, Solola, Quiché, Guatemala, Huehuetenango, San Marcos, Suchitepéquez, Quetzaltenango, Chiquimula, Jalapa y Sacatepéquez.

Guatemala, Ministerio de Educación
RESUMEN DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
EN EJECUCIÓN POR FUENTE Y PROYECTO
Al 31 de marzo de 2016

CUADRO No. 2

No.	Fuente	Proyecto	Localización Geográfica
1	Alemania	GIZ: Educación para la Vida (EDUVIDA)	7 municipios de los departamentos de Alta Verapaz, Chiquimula y Quiché.
		KfW: Educación Rural -PROEDUC IV-	Alta Verapaz, Huehuetenango, Quiché, Baja Verapaz, Jalapa y Chiquimula
2	Brasil	Elaboración de materiales didácticos para alfabetizadores y participantes y formación de técnicos en alfabetización de jóvenes y adultos	22 Departamentos
3	Corea	Programa de capacitación a docentes y funcionarios del MINEDUC ¹	22 Departamentos
4	Taiwán	Memorándum de Entendimiento entre el Gobierno de la República de China (Taiwán) y el Ministerio de Educación para la ejecución del Proyecto Piloto "Curso Introductorio del Idioma Mandarín en la Escuela Oficial Urbana para Niñas República de China.	Guatemala, Zona 5
5	República de Francia	Declaración de Intención entre el Ministerio de Educación de la República de Guatemala y el Ministerio de Asuntos Exteriores y desarrollo Internacional de la República de Francia.	Guatemala, Ciudad
6	Estados Unidos / USAID	Leer y Aprender. (En el marco del Convenio de Donación de Objetivo de Desarrollo entre la República de Guatemala y los Estados Unidos de América, suscrito el 28 de septiembre de 2012)	Totonicapán (Totonicapán, San Bartolo Aguas Calientes, Santa María Chiquimula, Santa Lucía la Reforma, Momostenango) El Quiché (San Pedro Jocopilas, Joyabaj). Huehuetenango (Chiantla, Santa Bárbara). Quetzaltenango (Concepción Chiquirichapa, San Juan Ostuncalco). San Marcos (Concepción Tutuapa).
		Proyecto de Políticas en Salud y Educación Plus (HEP+). Objetivo: Mejorar el entorno propicio para los servicios de salud equitativos y sostenibles	Pendiente
		Convenio de Donación entre la República de Guatemala y los Estados Unidos de América para el Objetivo Estratégico: Programas de donación de alimentos del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA)	Cobertura nacional
		Programa Umbral entre los Estados Unidos de América a través de la Millennium Challenge Corporation y la República de Guatemala a través del Ministerio de Educación.	Ciudad capital
		Programa Umbral entre los Estados Unidos de América a través de la Millennium Challenge Corporation y la República de Guatemala a través del Ministerio de Educación.	Ciudad capital
7	Unión Europea	U E /Convenio de Financiación DCI-ALA/2011/023514 " Programa de generación de empleo y Educación vocacional para jóvenes en Guatemala, que se suscribió con la Unión Europea y el Ministerio de Economía"	166 municipios priorizados de la actual administración.
8	UNICEF	Programa Maya. Objetivo: Fortalecimiento a la comunidad educativa, Organización de Padres de Familia, Monitoreo de la Calidad, Programas de Servicios de Apoyo y Coordinación con las Direcciones Departamentales de Educación	Ciudad Capital, Quiché, Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango y Alta Verapaz.

1.2.3 Antecedentes e Historia

- **Ministerio de Educación:**

El Ministerio de Educación es uno de los catorce ministerios que conforman el Organismo Ejecutivo del Gobierno de Guatemala, bajo la dirección del presidente de la República de Guatemala. Es el responsable de la educación en Guatemala, por lo que le corresponde aplicar el régimen jurídico a todo lo relacionado a los servicios escolares y extra-escolares para la educación de la población guatemalteca.

- **Estructura Organizacional del Ministerio de Educación**

De acuerdo al Acuerdo Gubernativo 225-2008 que constituye el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Educación, se estableció la estructura funcional y organizacional de dicho Ministerio así como las atribuciones de cada una de sus dependencias siendo estas de gestión administrativa, sustantivas, de apoyo técnico y control interno. El Ministerio de Educación cuenta con 29 Direcciones en la Planta Central, 6 unidades y 22 Direcciones Departamentales de Educación, siendo estas últimas de índole sustantivo.

- **Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente (DIDEDUC Guatemala Oriente)**

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente es un órgano que pertenece al Ministerio de Educación creada con el fin de viabilizar la adecuada prestación de los servicios educativos a partir de procesos de planificación, ejecución y administración de las acciones educativas basadas en las necesidades reales e intereses de la población, coordinando la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental correspondiente adaptándolas a las características y necesidades de su jurisdicción.

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente fue creada como parte de la política educativa de la desconcentración y descentralización del Sistema Educativo Nacional, como acción prioritaria dentro del gobierno de la República y las estrategias del Ministerio de Educación, con el fin de lograr la mayor eficacia de la prestación de servicios a la Comunidad Educativa de la región oriente del Departamento de Guatemala.

El 2 de mayo de 2008 fueron nombrados los 4 Directores Departamentales de Educación del Departamento de Guatemala (Norte, Sur, Oriente y Occidente), siendo esta, la fecha efectiva en donde da inicio el proyecto de creación de las mismas.

Para el 7 de agosto del mismo año, se publica el Acuerdo Ministerial No. 1291-2008 que establece las Normas de Organización Interna de las Direcciones Departamentales de Educación con el objetivo de consolidar los esfuerzos de la política transversal de descentralización, asegurando el traslado de las competencias del nivel central hacia las direcciones departamentales; y así garantizar mayores niveles de equidad y pertinencia en los servicios educativos que se presta a la comunidad.

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, inició su funcionamiento en su sede de la zona 10 el 2 de enero de 2009. Su primer Director Departamental, fue el licenciado Rodrigo Walter Mérida Alba, quien se mantuvo en funciones desde el 2 de mayo de 2008 hasta el 7 de junio de 2010.

A la fecha la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente ha establecido una relación estrecha de apoyo y coordinación con la Comunidad Educativa y las autoridades locales, lo que ha permitido impulsar las políticas educativas del Ministerio de Educación.

- **Funciones**

Según el ARTICULO 2º. Del Acuerdo Gubernativo 165-96 de fecha 21 de mayo de 1996, corresponden a las Direcciones Departamentales de Educación las siguientes funciones:

- ✓ Coordinar la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental correspondiente adaptándolas a las características y necesidades de su jurisdicción.
- ✓ Planificar las acciones educativas en el ámbito de su jurisdicción, en función de la identificación de las necesidades locales.
- ✓ Programar los recursos funcionarios, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas educativos departamentales.
- ✓ Programar la construcción, mantenimiento y reparación de infraestructura física educativa y velar por su adecuada ejecución.
- ✓ Promover, coordinar y apoyar los diversos programas y modalidades educativas que funciona en su jurisdicción, buscando la ampliación de la cobertura educativa, el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia administrativa.
- ✓ Llevar a cabo las acciones que le corresponden en la adquisición y entrega de los bienes objeto de los programas de apoyo establecidos por el Ministro de Educación.
- ✓ Ejecutar o coordinar la ejecución de las acciones de educación, desarrollo y evaluación curricular de conformidad de las políticas educativas nacionales vigentes y según las características y necesidades locales.
- ✓ Evaluar la calidad de educación y rendimiento escolar en el departamento correspondiente y apoyar acciones en esta materia dirigidas por el nivel central del Ministerio.
- ✓ Programar y ejecutar acciones de capacitación del personal docente y de otro bajo su jurisdicción.

- ✓ Apoyar el diseño, programación y realización de investigaciones educativas departamentales y apoyar el desarrollo de investigaciones y estudios a nivel regional o nacional.
- ✓ Efectuar o supervisar la ejecución de las acciones y evaluaciones institucional para fortalecer la legislación técnica y administrativa del sistema educativo en el ámbito departamental.
- ✓ Formular el anteproyecto de presupuesto de conformidad con las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central de Ministerio.
- ✓ Apoyar al proceso de reclutamiento, selección y propuesta de un nombramiento de personal, de conformidad con el marco legal vigente las normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio.
- ✓ Designar al personal interno, aprobar la concesión de licencias, traslados y permutas; aplicar los procedimientos legales del régimen disciplinario y otras acciones del personal, cuando corresponda de conformidad de la ley, todo al tenor de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y lo que establezcan las disposiciones legales.
- ✓ Ejecutar y verificar el cumplimiento de las acciones de administración escolar relacionadas con los horarios y calendarios escolares, uso de las instalaciones y edificios educativos, cumplimiento de disposiciones disciplinarias, cumplimiento de jornadas de trabajo y todas aquellas funciones que correspondan a la adecuada prestación de los servicios; en su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y supervisar su funcionamiento y calidad de la educación que imparten.
- ✓ Mantener actualizado el archivo de registros escolares y extraescolares de su Departamento y elaborar los informes correspondientes.
- ✓ Facilitar y expedir la autorización y firma de títulos y diplomas correspondientes a las carreras de Ciclo de Educación Diversificada.
- ✓ Efectuar las acciones de supervisión educativa de los diversos programas y modalidades en su jurisdicción.

- ✓ Llevar a cabo el proceso de recolección procesamiento y análisis de la información educativa a nivel departamental y generar los indicadores educativos correspondientes para orientar la toma de decisiones.
- ✓ Coordinar la ejecución y supervisar programas de educación extraescolar en su jurisdicción, promoviendo la participación en los mismos de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
- ✓ Coordinar acciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la realización de proyectos y programas educativos en su jurisdicción.
- ✓ Programar, organizar, ejecutar o coordinar la ejecución y supervisar programas de educación bilingüe intercultural.
- ✓ Ejecutar otras funciones que correspondan de conformidad con las responsabilidades que le conciernen en el nivel departamental.

1.2.4 Departamentos o Dependencias de la Institución

Según el Acuerdo Gubernativo N° 165-96 de fecha 21 de mayo de 1996, Creación de las Direcciones Departamentales de Educación, en su Artículo 5°. ORGANIZACIÓN INTERNA, las mismas, se organizarán con las unidades técnicas y los recursos humanos necesarios para dar cumplimiento a las funciones asignadas.

La estructura organizacional y funciones definidas, constituyen el soporte organizativo de las diferentes operaciones que se realizan en la Dirección Departamental Guatemala Oriente constituyéndose de la siguiente manera:

- **Dirección:** El Director Departamental de Educación es el encargado de realizar funciones directivas orientadas a los planes, políticas y estrategias educativas para lograr el desarrollo de la comunidad educativa del área oriente del departamento de Guatemala, correspondiente a su jurisdicción.

- **Unidad Asesoría jurídica:** Proporciona servicios de asesoría legal y jurídica a la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente en los asuntos relacionados al campo de la educación. Atiende a los usuarios tanto internos como externos en consultas jurídicas; así como asistir a oficinas públicas o privadas para gestionar o procurar cualquier asunto jurídico o de audiencia relacionada con asuntos de la Dirección Departamental y proponer soluciones mediante la correcta aplicación de la ley.
- **Unidad de Auditoría Interna:** Proporciona asesoría preventiva al Director Departamental de Educación y demás servidores con el objeto de promover el constante mejoramiento de la administración de los recursos asignados, así mismo, evalúa la eficacia de la planificación, organización, dirección y supervisión, así como la eficiencia, efectividad y economía operacional, que incluye el uso y distribución racional de los recursos físicos y financieros de la Dirección Departamental de Educación.
- **Unidad de Informática:** Es responsable de recolectar y de trasladar la información de la estadística inicial y final al Ministerio de Educación, realiza el mantenimiento del equipo de cómputo de la Dirección Departamental, gestiona y controla los diferentes accesos al sistema informático del Ministerio de Educación.
- **Unidad de Comunicación social:** Promueve la imagen institucional de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, dentro y fuera de la institución a través de medios de comunicación internos y externos, informar a la comunidad educativa sobre los temas de interés relacionados con las actividades de la Dirección Departamental, es el enlace con la unidad libre acceso a la información del despacho ministerial.

- **Unidad de Planificación educativa:** Es la responsable de asesorar y apoyar en la formulación de políticas, planes, programas, proyectos y objetivos de desarrollo para el sector de la educación que cubre la Dirección Departamental. Está dividida en tres áreas que son las siguientes:

- ✓ Determinación de la demanda: Se encarga de determinar y normar la demanda de docentes y la inscripción de alumnos que atiende el área oriente del departamento de Guatemala.
- ✓ Infraestructura escolar: Es responsable de determinar y normar las técnicas para la construcción, reparación, ampliación y mantenimiento de los centros educativos del sector oriente del departamento de Guatemala.
- ✓ Desarrollo institucional: Coordina la implementación, documentación, mantenimiento y mejoramiento de los procesos incluidos en el sistema de gestión de calidad del Ministerio de Educación y el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9000.

- **Subdirección Administrativa Financiera**

Es la responsable de planificar, organizar y dirigir las funciones asignadas, según las políticas, normas y procedimientos administrativos y financieros de conformidad con la ley. Se conforma de la siguiente manera:

- ✓ **Sección Financiera**

- I. Unidad de análisis documental
- II. Unidad de registro y seguimiento presupuestario
- III. Unidad de operaciones de caja
- IV. Unidad de inventarios

✓ **Sección Administrativa:**

- I. Unidad de adquisiciones
- II. Unidad de servicios generales
- III. Unidad de almacén
- IV. Unidad de atención al público

✓ **Sección de Recursos Humanos:**

- I. Unidad de reclutamiento y selección de personal
- II. Unidad de gestión y desarrollo de personal
- III. Unidad de desarrollo magisterial
- IV. Jurado Departamental de Oposición
- V. Junta Calificadora de Personal

• **Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa (Bilingüe Intercultural donde corresponda):**

Gestiona los recursos y la organización de los establecimientos del sector oficial, para respaldar el proceso de enseñanza de los niños, niñas y adolescentes, por medio de los diferentes programas de apoyo a la comunidad educativa. La Subdirección de Fortalecimiento a la Comunidad Educativa se encuentra conformada por dos secciones enumeradas a continuación:

- I. Sección de Organización Escolar Bilingüe Intercultural
- II. Sección de Administración de Programas de Apoyo

- **Subdirección Técnico Pedagógica:**

Tiene como objetivo fortalecer los aspectos técnicos, pedagógicos aplicados con los estándares nacionales e internacionales, asegurando la calidad de la educación y supervisa las modalidades de entrega educativa, formación docente y acciones de carácter escolar y extraescolar de la región oriente del departamento de Guatemala, su función principal es velar por el fiel cumplimiento a las políticas educativas y del reglamento de evaluación de los aprendizajes. Se encuentra conformada de la siguiente manera:

- ✓ **Sección de entrega educativa**

- I. Unidad de proyectos educativos institucionales
- II. Unidad de formación docente
- III. Unidad de educación escolar
- IV. Unidad de educación extraescolar
- V. Unidad de educación especial

- ✓ **Sección de aseguramiento de la calidad**

- I. Unidad de investigación y evaluación pedagógica
- II. Unidad de acreditamiento y certificación

- ✓ **Sección de asistencia pedagógica y dirección escolar**

1.2.5 Misión

Como parte del Ministerio de Educación, la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente comparte la misión de ser 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

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.

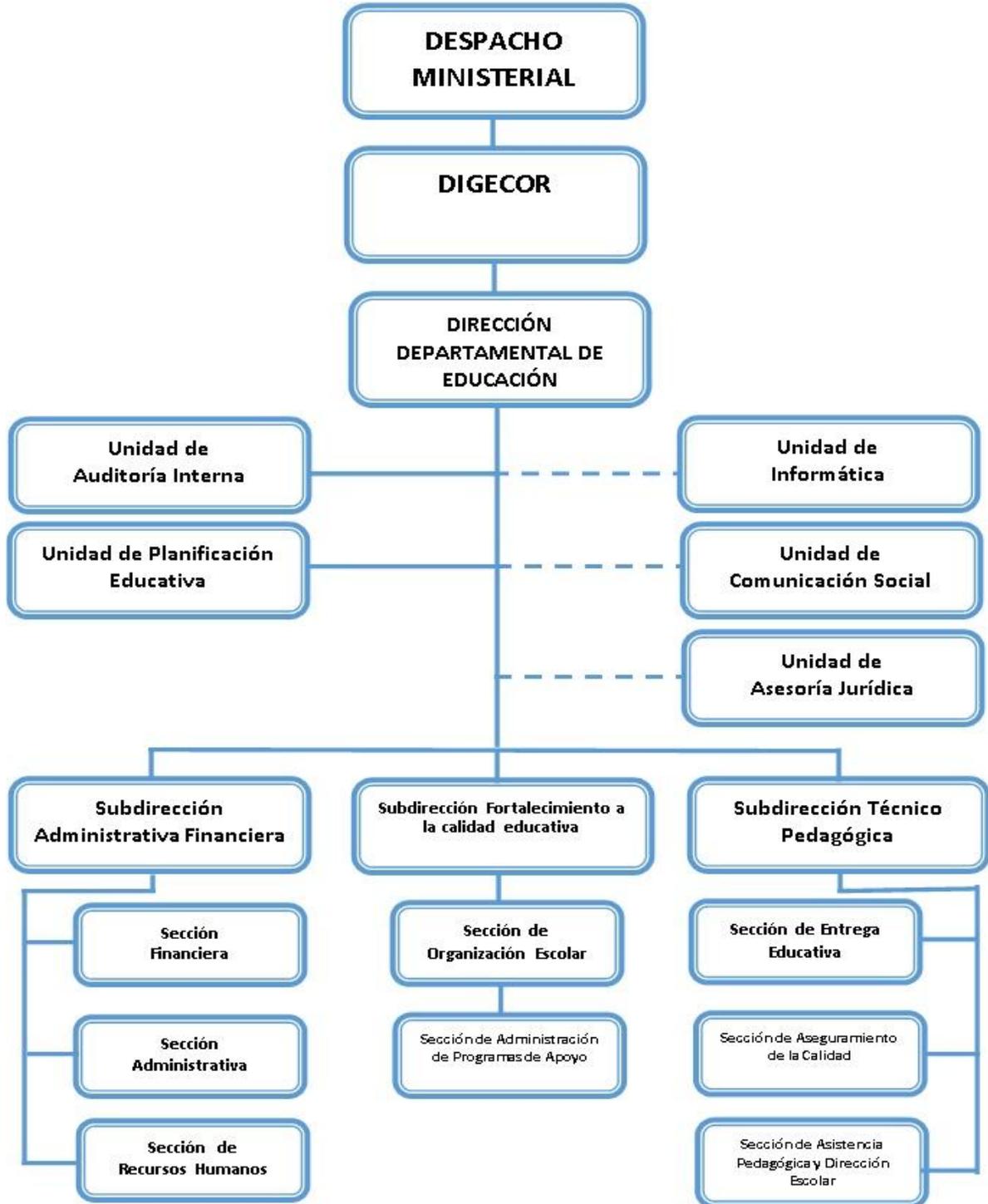
1.2.7 Objetivo Institucional

Planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, programas y estrategias educativas nacionales del Ministerio de Educación, de acuerdo a las características geográficas, demográficas, socioculturales de la región Guatemala Oriente.

1.2.8 Público Objetivo de la Institución

El grupo objetivo principal de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente del Ministerio de Educación es la población escolar y docentes de los niveles preprimaria, primaria y media; madres y padres de familia e instituciones educativas públicas y privadas que conforman los Municipios de Santa Catarina Pinula, San José Pinula, Fraijanes y Villa Canales, del Departamento de Guatemala, así como las zonas, 5, 9, 10, 13, 14, 15 y 16 de la ciudad de Guatemala.

1.2.9 Organigrama Institucional



Fuente: Manual de Funciones, Organización y Puestos de la Direcciones Departamentales de Educación

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

Esta investigación es de carácter exploratorio y descriptivo, ya que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado y del cual se tienen muchas dudas, también sirven para obtener información más completa. Mientras que los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren; en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (conceptos, variables, componentes) y sobre qué o quienes se recolectaron los datos. (Hernández, 2006: 100-104).

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección

El diagnóstico se realizó a través de una etapa de investigación, durante la cual se consultaron informes, páginas web y otros documentos que contienen información sobre la historia y funciones de la institución.

Asimismo, se utilizó la técnica de la observación para conocer la forma en la que los servidores públicos se relacionan y se comunican entre sí, se realizaron encuestas y un grupo focal con el personal administrativo para conocer sus opiniones respecto al flujo de comunicación interna y externa de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, cumpliendo con el propósito de explorar la realidad de la institución tal y como la experimentan los empleados de la institución.

- **Observación**

El presente diagnóstico se apoyó en dos técnicas básicas, una de ellas es la observación, sobre el comportamiento de los empleados y los procesos de comunicación.

Según Sierra (1984: 253) observación “es la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”.

En este caso se pudo observar la relación y el compañerismo que existe entre los empleados de algunos departamentos, en otros, cada quien hace sus tareas sin mayor comunicación. Así mismo, algunos jefes de departamento se muestran dispuestos a colaborar en cuanto a crear un ambiente agradable y permiten que los subalternos se dirijan a ellos sin miedo ni timidez. Mientras que otros, no permiten sugerencias, no brindan mayor información sobre el trabajo delegado ó muestran preferencias con algunos trabajadores, lo que produce indiferencias y conflictos en los departamentos y unidades.

En el departamento de Recursos Humanos existe un cartel en donde se mencionan los cumpleaños del mes, como medio de comunicación entre departamentos se utilizan principalmente, el correo Outlook, así como también teléfono con número de extensión por departamento o unidad.

En cuanto a comunicación externa, cuentan con página de Internet del Ministerio de Educación, en donde, pueden verificar documentos de importancia, información sobre las Direcciones, Coordinaciones y Unidades que componen el Ministerio de Educación, existe una página en Facebook creada con el fin de brindar información a los docentes y padres o madres de familia, no así al personal administrativo.

Se observó que el espacio físico con el que cuenta la institución es demasiado pequeña para la cantidad de personal laboral y usuarios que la frecuentan, la mayoría de departamentos o unidades está conformado por 6 o más personas, no se cuenta con salida de emergencia, extintores y señalización correcta de los departamentos o

unidades, así mismo, hay días en que la concurrencia de usuarios es mayor que otras, lo que no permite el paso libre en los corredores.

Algunas veces, en el área de recepción no se encuentra ninguna persona que atienda al usuario, por lo que, si no conoce la Dirección Departamental, no llega de una manera rápida al departamento o unidad que busca. Así mismo, no hay quien responda las llamadas telefónicas o reciba documentación.

También se pudo constatar que no existe horario para salir a realizar comisiones delegadas, y cuando salen del edificio no informan a la recepcionista, lo que produce malestar en el usuario pues al llegar no encuentran a la persona que necesitan ubicar y deben regresar otro día.

- **Encuestas**

Según Audirac Carlos y otros (2006: 90) “La encuesta es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas”.

La técnica de la encuesta se elaboró con la finalidad de conocer la opinión de los empleados de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, se formuló un cuestionario de 25 preguntas logrando recoger y analizar una serie de datos de la muestra seleccionada que permitió explorar y describir la situación sobre el manejo de comunicación interna de la institución. En el trabajo se utilizan variables tales como motivación y satisfacción laboral además de la comunicación utilizada entre los empleados de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

- **Documentación**

Para la elaboración del diagnóstico comunicacional enfocado, se utilizó una serie de documentos mencionados a continuación:

- Manual de Funciones, Organización y Puestos de la Direcciones Departamentales de Educación –DIDEDUC-, Ministerio de Educación, Guatemala.
- Decreto 114-97, Artículo 33, Ley del Organismo Ejecutivo
- Acuerdo Gubernativo No. 165-96 Fecha: 21 de mayo de 1996 Creaciones de las Direcciones Departamentales de Educación
- Tesis: “Estrategia de Comunicación para la Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural (DIGEBI) Del Ministerio de Educación”, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, elaborado por Lucky Antonieta Martínez Bermúdez, noviembre 2012.
- Tesis: “Sistema de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Docente, para la Dirección Departamental de Educación Guatemala Sur (DDEGS) del Ministerio de Educación”, Facultad de Ingeniería, Universidad de San Carlos de Guatemala, elaborado por Dennys Daniel Campa Álvarez, junio 2012.
- Páginas web de contenido importante para la realización del diagnóstico:
www.wikiguate.com.gt/ministerio-de-educacion/ www.mineduc.gob.gt

- **Grupo Focal**

Se llevó a cabo un grupo focal donde participaron 12 empleados administrativos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, con el objetivo de obtener sus opiniones en relación al manejo de la comunicación interna dentro de la institución.

Esta técnica fue de vital importancia, ya que la investigación se encaminó al tema del fortalecimiento de la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, el cual requiere de integración entre las diferentes áreas de la institución. Con las conversaciones realizadas se obtuvo información basada en las experiencias de dicho personal en los diferentes departamentos que componen la institución.

Los temas condujeron a los participantes a dar datos clave sobre sus necesidades, hicieron comentarios como: “No se nos informa nada relacionado con noticias internas que nos interesa”, “hace falta comunicación de parte de Dirección y capacitaciones constantes”, “sugiero hacer mensualmente reuniones informativas”, “la información llega primero por otras fuentes que no son comunicación social”. Así mismo, la mayoría coincide en que la comunicación que existe entre el Director Departamental y los empleados se da de forma “descendente” (de autoridades a empleados).

Por otro lado se les consultó con qué frecuencia prefieren recibir información relevante a las actividades internas de la Dirección Departamental coincidiendo que es necesario que sea de forma mensual por medio del correo electrónico institucional, el cual, es el medio de comunicación que utilizan diariamente.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ETAPA DE DIAGNÓSTICO EPSL 2016

ENERO

Del 19 al 22 de enero	Curso propedéutico presencial Escuela de Ciencias de la Comunicación 18:00 horas
25 de enero	Solicitar de forma verbal autorización en la institución para realizar la práctica.
25 y 26 de enero	Buscar fuentes, antecedentes e información referente a la institución para iniciar con el diagnóstico.
27 y 28 de enero	Observación dentro de la institución.

FEBRERO

Del 01 al 03 de febrero	Elaboración del formato de las encuestas para medir la situación sobre la comunicación interna de la institución.
04 de febrero	Recoger carta de solicitud de prácticas en la Coordinación del EPSL 2016.
05 de febrero	Llevar carta de solicitud de aceptación de práctica a la institución.
09 de febrero	Encuestar al personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
10 y 11 de febrero	Tabulación de resultados de las encuestas
Del 15 al 26 de febrero	Elaboración del diagnóstico y redacción del informe.
29 de febrero	Entrega de informe del diagnóstico.

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Interpretación del resultado de las encuestas

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente cuenta con 75 empleados administrativos, para determinar la muestra se realizó la fórmula estadística de +/- 5 por ciento de margen de error y un 90% de nivel de confianza dando como resultado a 59 empleados, los cuales conformarán la base para el estudio de las diversas variables.

1.4.2 Datos Generales

Se pudo constatar que el 42% es personal masculino y el 58% es personal femenino, de los que el 68% se encuentra casado y el 30% soltero. Así mismo, con un 42% predomina el personal con edad de entre los 41 a 50 años y con un 41% el personal con edad de 31 a 40 años.

También es importante hacer mención que el 78% del personal que labora en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente posee una escolaridad a nivel universitaria y el 19% a nivel de post grado. Dentro del rango de ingreso mensual el 54% de los empleados obtienen un salario de Q.3,000.00 a Q.5,000.00 y el 39% de Q.5,000.00 a Q.7,000.00. En cuanto al tiempo que el personal se encuentra laborando en el puesto actual, los índices más altos son de 5 a 7 años con el 41% y de 7 a 9 años el 32%.

1.4.3 Evaluación del índice de Comunicación Interna

La comunicación interna es la realización de una serie de actividades con el objetivo de que la organización pueda mantener una buena relación entre sus empleados con la cual debe de emplear diferentes medios de comunicación y de esta

forma, el trabajo contribuya al logro de las metas y objetivos que se propone la empresa. A continuación se detallan los resultados en cuanto al índice de Comunicación Interna:

Cuadro No. 3

ÍNDICE DE COMUNICACIÓN INTERNA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS O CASIONES	NUNCA
¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	20%	19%	15%	5%	0%
¿Recibe la información necesaria para realizar correctamente su trabajo?	7%	26%	16%	6%	4%
¿Considera usted que la comunicación entre el personal es buena o productiva?	2%	11%	26%	16%	4%
¿Asiste a eventos especiales, como reuniones o convivios organizados por la institución?	0%	4%	9%	29%	17%
¿Es convocado a juntas de trabajo?	0%	12%	20%	16%	11%
¿Considera que esta bien informado sobre las actividades que realiza la institución?	3%	14%	18%	19%	5%
¿Se le informa sobre los logros de la institución?	1%	1%	20%	11%	26%
¿Conoce usted la misión y la visión de la institución?	11%	12%	15%	14%	7%

Fuente: Elaboración propia (2016)

1.4.4 Evaluación del Índice de Satisfacción Laboral

Quintana (2009) explica que la satisfacción laboral es como un estado emocional positivo o agradable de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Actualmente la comunicación y la satisfacción laboral comienzan a formar parte del motor de una organización. La importancia de ambas como eje de gestión para las organizaciones empieza a ser reconocida por los altos mandos como una forma de alcanzar mayor productividad y competitividad. A continuación se muestran los resultados del índice de satisfacción laboral.

Cuadro No. 4

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS OCAISIONES	NUNCA
¿Cree que las actividades que realiza se apegan a las políticas que define la institución?	25%	27%	29%	9%	10%
¿Las herramientas que utiliza para realizar su actividad laboral están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?	10%	22%	44%	20%	4%
¿El cumplimiento de su trabajo le produce satisfacción?	61%	13%	19%	5%	2%
¿Se encuentra satisfecho con el cargo que actualmente desempeña?	20%	36%	37%	5%	2%
¿Cree que el esfuerzo que pone en su trabajo está acorde con las retribuciones que recibe?	5%	19%	34%	20%	22%
¿Se siente satisfecho con el tiempo que dedica a realizar sus labores?	27%	47%	24%	0%	2%
El simple hecho de ir a trabajar ¿le satisface?	46%	34%	13%	2%	5%

Fuente: Elaboración propia (2016)

1.4.5 Evaluación del Índice de Motivación

(Robbins, 1998) define la motivación laboral como la voluntad para realizar un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la disposición del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

La comunicación como motivación en la empresa se basa en que haya más poder de decisión abajo, más posibilidad de saltarse escalones para tener acceso al jefe y menos distancia entre la parte de abajo y la cúpula de la pirámide. Solo con la comunicación como motivación en la empresa conseguiremos una cultura de colaboración, de entenderse y de resolver conflictos.

Cuadro No. 5

ÍNDICE DE MOTIVACIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS OCAISIONES	NUNCA
¿Se siente motivado para realizar adecuadamente su trabajo?	12%	39%	27%	12%	10%
¿Las relaciones con sus demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?	7%	25%	39%	14%	15%
¿Recibe un trato justo en su trabajo?	3%	56%	27%	12%	2%
¿Celebran eventos con fines de reconocimiento a trabajadores destacados en la institución?	0%	4%	3%	10%	83%

Fuente: Elaboración propia (2016)

1.4.6 Problema Comunicacional

En la realización del diagnóstico se detectaron los siguientes problemas:

- Comunicación poco eficiente dentro de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- Falta de estrategia comunicacional adecuada.
- El personal no tiene conocimiento de los logros que se obtienen a nivel interno.
- Falta de identidad institucional.
- Bajo presupuesto.
- No se reconoce el desempeño laboral.

1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Cuadro No. 6

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Existe suficiente personal en la institución. • El nivel académico del personal es el adecuado para cada función. • Existe estabilidad laboral. • Todos los trabajadores cuentan con correo electrónico. • Existe un departamento de comunicación social. • El personal conoce las funciones para el que fue contratado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un plan de comunicación para fortalecer la comunicación interna de la DIEDUC Guatemala Oriente. • Utilización de medios de comunicación interna. • Elaboración de un plan informativo sobre los logros internos de la institución. • Crear conciencia sobre la importancia de la identificación institucional. • Planificación y realización de actividades motivacionales para el personal de la institución que colaboren con la mejora de la comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de información sobre los logros internos de la institución. • Falta de identidad institucional. • Falta de motivación y satisfacción laboral. • Falta de tecnología y recursos adecuados. • Falta de presupuesto.. • Falta de compromiso de algunos miembros. • Las instalaciones son pequeñas y limitadas. • Desorganización. • Poca costumbre de transmitir sugerencias de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación constante entre el personal. • El cambio de autoridades es constante lo que pone en riesgo la continuidad de los proyectos que se elaboran. • El conformismo de parte de algunos empleados puede crear problemas de indiferencia. • Falta de participación del personal en la elaboración de planes y proyectos. • Deficiencias técnicas en algunos instrumentos de comunicación (correo electrónico) que pueden dificultar, en ciertos casos, su uso.

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

“ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN GUATEMALA ORIENTE”

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente fue creada con el fin de lograr la mayor eficacia de la prestación de servicios a la Comunidad Educativa de la región oriente del Departamento de Guatemala, es la encargada de coordinar y planificar las acciones educativas en el ámbito de su jurisdicción, en función de la identificación de las necesidades locales.

La Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente cuenta con un Departamento de Comunicación Social, el cual, tiene como función específica planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas a mantener la imagen de la Dirección Departamental de Educación a través de medios de comunicación internos y externos.

Así mismo, es la encargada de planificar y ejecutar actividades divulgativas con el fin de mantener informada a la comunidad y coordinar actividades especiales como foros, talleres, condecoraciones y otras actividades similares para propiciar el fluido de la información entre los diferentes grupos de interés.

En la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente se utiliza el tipo de comunicación oral, escrita, audiovisual y digital por medio de llamadas telefónicas, entrevistas de evaluación del desempeño, reuniones, oficios, circulares, informes, cartelera informativa, afiches y correo electrónico.

La mayoría de información que se maneja dentro de la Dirección Departamental de Educación transmitida por el Departamento de Comunicación Social es de índole externa, al igual que las actividades que se realizan son en su mayoría en las escuelas, con el personal docente y con la supervisión.

Así mismo, a la fecha, no existe evidencia de un proyecto de comunicación interna, lo que ha afectado la motivación y la satisfacción laboral del personal administrativo, el cual, es columna fuerte dentro del Ministerio de Educación.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

Presentar un plan para mejorar y fortalecer la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente por medio de estrategias informativas y motivacionales.

2.2.2 Objetivos Específicos:

- Crear acciones que permitan utilizar los canales de información disponibles con el fin de lograr la mejora de la comunicación interna en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- Mejorar el clima laboral por medio de la motivación y el reconocimiento de la labor del personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- Fortalecer la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO

2.3.1 Variables Demográficas

Hombres y mujeres de 21 a 50 años de edad, casados y solteros, con un nivel de escolaridad universitario que laboran en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente en puestos administrativos y operativos.

2.3.2 Variables Socio-económicas

Con ingresos mensuales de entre los Q.3,000.00 a Q.12,000.00, profesionales independientes y dependientes, de un NSE medio (C2,C3) y bajo (D1, D2).

2.3.3 Variables Psicográficas

Hombres y mujeres trabajadores, madres y padres de familia, con deseos de superación profesional y laboral, comprometidos con la educación de Guatemala.

2.3.4 Variables Comunicacionales

Personal que labora en puestos administrativos que utilizan la comunicación oral, escrita, audiovisual y digital por medio de llamadas telefónicas, reuniones, oficios (cartas), circulares, informes, cartelera informativa, afiches y correo electrónico.

2.4 MENSAJE

En vista de los datos arrojados por el análisis de las encuestas, la estrategia de comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, debe estar compuesta por acciones y piezas de comunicación diversas y complementarias, de modo que, resulte efectiva y pueda cubrir las diferentes necesidades del personal.

La presente estrategia pretende generar un concepto motivador, claro, corto, entusiasta y atractivo, con el cual, cada uno de los trabajadores pueda sentirse identificado, en conjunto con una serie de actividades motivacionales como parte del reconocimiento al desempeño laboral. Así también que se mantengan informados y que puedan adoptar una identidad institucional, ya que, son pieza fundamental en la educación guatemalteca y parte importante del desarrollo de nuestro país.

2.5 ESTRATEGIAS

2.5.1 Estrategia para Fortalecer la Comunicación Interna y la Identidad Institucional

La comunicación interna es importante en cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales, está orientada al público interno, y es reproducida tanto formal como informalmente cumpliendo con tres funciones importantes que son la implicación del personal, el cambio de actitudes y la mejora de la productividad. Lo que conlleva a obtener una identidad institucional.

2.5.2 Estrategia de Comunicación Interna para mejorar la Motivación y el Reconocimiento Laboral

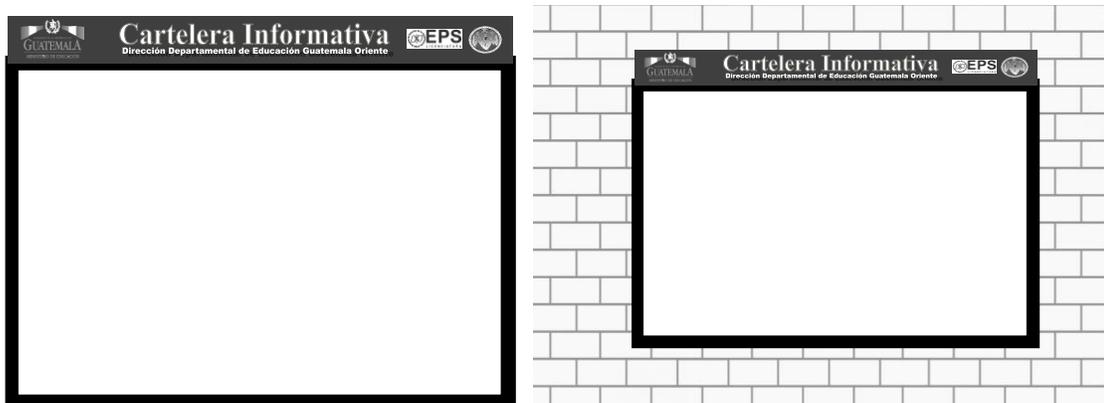
El ser humano, según estudios del comportamiento, es siempre ávido de reconocimientos y estímulos, sin los cuales su productividad no se incrementa, o al menos, se estanca. Es necesario realizar una actividad de reconocimiento laboral porque el esfuerzo de un trabajador suma y enriquece el esfuerzo colectivo y porque los trabajadores, como cualquier ser humano, necesitan reconocimiento.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

a. Actualización y desarrollo de cartelera

La cartelera informativa es una herramienta de acceso al personal administrativo y al usuario, creada con el objeto de dar a conocer de manera actualizada información de interés, ordenada para que visualmente sea de rápida lectura y sea notorio el cambio periódico de su información.

- **Tamaño:** 120*90 cms.
- **Material:** Caucho con orilla metálica
- **Ubicación:** Área de recepción y atención al cliente.
- **Objetivo Comunicacional:** Mantener informado al personal con noticias institucionales e información actualizada.
- **Ciclo de Renovación:** Semanal
- **Responsable:** Unidad de Comunicación Social y Epesista
- **Presupuesto:** Q.650.00



Boceto de cartelera informativa.

b. Elaboración e instalación de dos rótulos en acrílico con la misión y visión de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

La misión y visión son elementos estándar y críticos de la estrategia organizacional, las declaraciones de misión y de visión sirven como guías fundamentales para el establecimiento de los objetivos de la institución lo que permite desarrollar planes estratégicos y tácticos para alcanzar los objetivos y crear una identidad institucional en los trabajadores.

- **Tamaño:** 18*24 pulgadas
- **Material:** Acrílico transparente de 2mm y vinil adhesivo.
- **Ubicación:** Área de recepción y atención al cliente.
- **Objetivo Comunicacional:** Dar a conocer la misión y la visión de la institución para fortalecer la identidad institucional.
- **Responsable:** Epesista
- **Presupuesto:** Q.719.50



-Bocetos de Acrílico con Misión y Visión de la institución.

c. Elaboración, diseño, impresión y envío electrónico de boletín informativo.

El 95% del personal de la Dirección Departamental Guatemala Oriente cuenta con correo electrónico institucional, siendo este el medio de comunicación más frecuente y accesible. El uso del E-mail tiene diferentes ventajas tales como la rapidez, la multidifusión, la interactividad y la facilidad de fijación del destinatario.

Se realizará un boletín en donde se informarán los logros y datos relevantes de los departamentos y unidades de la institución, la extensión será de dos páginas con un diseño ameno y "descansado" a la vista que llame la atención del lector. Así mismo, habrá un soporte impreso, para el personal al que le resulta más práctico el papel que lo virtual y será colocado en la cartelera informativa, estableciendo una frecuencia de envío. En este sentido, boletín impreso y digital deben llegar al mismo tiempo a sus diferentes públicos.

- **Tamaño:** 11*17 pulgadas
- **Material:** Papel opalina
- **Objetivo Comunicacional:** Mantener informado al personal sobre los logros y datos relevantes de los departamentos y unidades de la institución.
- **Público Objetivo:** Personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- **Responsable y Redactor:** Epesista
- **Medio utilizado:** Correo electrónico e impreso.
- **Fechas de envío:** 27 de mayo de 2016, 24 de junio de 2016, 18 de julio de 2016.
- **Listado de Distribución:** Será distribuido al correo electrónico de 80 personas y será impreso 1 de cada fecha para colocarlo en la cartelera informativa.
- **Formato:** El boletín informativo estará compuesto por encabezado, editorial, noticias, social y cumpleaños, en las cuales serán incluidas fotografías para evidenciar la información.
- **Presupuesto:** Q.132.00



Boceto de Boletín Informativo.

d. Elaboración e impresión de manta vinílica para identificación institucional.

- **Tamaño:** 60*160 cms.
- **Material:** Vinil
- **Cantidad:** Uno (01)
- **Objetivo Comunicacional:** Identificar a la institución en la realización de cualquier actividad o evento que se lleve a cabo dentro de las instalaciones como fuera de ellas.
- **Público Objetivo:** Personal administrativo y usuarios de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- **Responsable:** Departamento de Comunicación Social.
- **Presupuesto:** Q.80.00



Diseño institucional de manta vinílica.

e. **Elaboración, diseño, impresión y envío electrónico de afiches motivacionales.**

- **Nombre de la Campaña:** Yo soy actitud.
- **Tamaño:** 11*17 pulgadas
- **Material:** Papel Opalina
- **Tiraje:** 17 afiches full color
- **Objetivo Comunicacional:** Describir valores con los que el personal de la institución pueda sentirse identificado en su vida laboral y personal.
- **Público Objetivo:** Personal Administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- **Responsable y Redactor:** Epesista
- **Medios utilizados:** Correo electrónico e impreso.
- **Fechas de envío:** 02, 09, 16, 23 y 30 de mayo de 2016, 06, 13, 20 y 27 de junio de 2016, 04, 11 y 18 de julio de 2016.
- **Listado de Distribución:** Será distribuido al correo electrónico de 75 personas quienes laboran en el área administrativa de la DIDEDUC y será impreso 1 de cada fecha para colocarlo en la cartelera informativa.
- **Presupuesto:** Q.374.00



Boceto y diseño de afiches motivacionales.

f. Hora de Zumba

- **Actividad:** Clase profesional de zumba.
- **Objetivo:** Incentivar y motivar al personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente por medio de la liberación de estrés y a sentirse de cierto modo, recompensado por su esfuerzo laboral.
- **Público Objetivo:** Personal administrativo que labora en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- **Características:** Jornada práctica y dinámica a nivel individual y grupal.
- **Procedimiento:** Se realizará la invitación 4 días antes, por medio de correo electrónico a los 75 empleados de la DIEDUC Guatemala Oriente.
- **Duración:** Dos horas, divididas en dos días diferentes. 20 de mayo y 10 de junio de 2016
- **Área Geográfica de Impacto:** Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- **Presupuesto:** Q.500.00



Boceto y diseño de Invitación para Actividad "Hora de Zumba".



Fotografía: Internet

g. Celebración del “Día de la madre”

El día 05 de mayo se realizará la invitación por medio de correo electrónico a cada una de las madres que laboran en el área administrativa de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente a la celebración del día de la madre, que se llevará a cabo el día 09 de mayo.

Se elaborará una manta vinílica en honor a las madres medidas 60 x 1.60 cms. y se colocará en un porta banner tipo araña de las mismas medidas. Así mismo, se adornará el área de recepción para que tengan una cálida bienvenida al momento de ingresar a las instalaciones.

Se contará con el apoyo de un mimo quien hará entrega de una rosa a cada madre a partir de las 9:30 a.m. A las 16:00 horas se dará inicio a la actividad en honor a las madres y se realizarán dinámicas, se dará una pequeña refacción y se entregarán recuerdos.



h. Celebración del “Día del Padre”

El día 13 de junio se realizará la invitación por medio de correo electrónico a cada uno de los padres que laboran en el área administrativa de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente a la celebración del día del padre, que se llevará a cabo el día 17 de junio.

Se elaborará una manta vinílica medidas 60x160 cms y se colocará en un porta banner tipo araña de las mismas medidas en conmemoración del “Día del Padre” y se colocará en la puerta de la entrada de la recepción, la cual, se encontrará adornada.

A las 16:00 horas se dará inicio a la actividad en honor a los padres y se realizarán dinámicas, se dará una pequeña refacción y se entregarán recuerditos.



- **Objetivo “Día de la Madre” y “Día del Padre”:** Motivar al personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente
- **Público Objetivo:** Padres y madres que laboran en el área administrativa de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- **Características:** Jornada práctica y dinámica a nivel individual y grupal.
- **Duración:** Una hora y media
- **Área Geográfica de Impacto:** Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- **Presupuesto:** Q.980.00

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN GUATEMALA ORIENTE”

3.1.1 Financiamiento

El desarrollo de la Estrategia de Comunicación fue respaldado por la Subdirección Administrativa Financiera y por el Departamento de Comunicación Social quienes fueron los responsables de delegar el espacio físico a utilizar para las diferentes actividades de la estrategia. El financiamiento fue gestionado en su totalidad por el Epesista, sin embargo, el Departamento de Comunicación Social, apoyo en la divulgación de la información y en el desarrollo de las actividades.

Cuadro No. 7

No.	Financista	Monto Financiado
1	Ministerio de Educación, Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente	Q. 0.00
2	Licenciada Julia Saída Chum Cifuentes, Subdirectora Administrativa Financiera	Q. 0.00
3	Departamento de Comunicación Social	Q.0.00
4	Claudia Maritza Godoy Bade, Epesista	Q. 9,412.50

Fuente: Elaboración propia (2016)

3.1.2 Presupuesto invertido:

La Subdirección Administrativa Financiera de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente no contaba con presupuesto para ejecutar la estrategia, siendo el Epesista la persona que cubrió los gastos de la estrategia por un monto total

de Q.3,412.00, así mismo, la Consultoría Comunicacional por un valor de Q.6,000.00, siendo un gran total de Q.9,412.50.

Cuadro No. 8

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIDAD	TOTAL
2	Acrílicos 18"x24" con tornillos decoradores e impresión en vinil de alta calidad, con instalación	Q 359.75	Q 719.50
1	Pizarrón de corcho 90x120cms. Con marco de aluminio anodizado para cartelera informativa	Q 549.00	Q 549.00
1	Vinil adhesivo 120 x 15 cms. Montado e coroplast	Q 100.00	Q 100.00
17	Afiches 11"x17" full color en opalina, campaña motivacional "Yo soy actitud"	Q 22.00	Q 374.00
2	Horas de clase e instrucción profesional de zumba, incluye equipo de sonido	Q 250.00	Q 500.00
5	Impresiones 11"x17" full color "Boletín Informativo"	Q 22.00	Q 110.00
3	Mantas vinílicas "Día de la Madre", "Día del Padre" y "Manta Institucional"	Q 80.00	Q 240.00
5	Ramos de rosas "Día de la Madre"	Q 25.00	Q 100.00
65	Refacciones "Día de la Madre" y "Día del Padre"	Q 8.00	Q 520.00
2	Adornos y Recuerdos "Día de la Madre" y "Día del Padre"	Q 100.00	Q 200.00
1	Consultoría comunicacional (Absorbida por el epesista)	Q 6,000.00	Q 6,000.00
TOTAL			Q. 9,412.50

Fuente: Elaboración propia (2016)

3.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la Estrategia de Comunicación Interna y Motivacional son los trabajadores administrativos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente conformado por un total de 75 personas quienes lograron percibir la información completa por medio de los diferentes canales de comunicación utilizados.

Así mismo, los beneficiarios indirectos de la Estrategia de Comunicación realizada, son los usuarios y visitantes que utilizan los servicios que se otorgan en la Dirección Departamental, siendo aproximadamente entre 40 y 60 personas diarias, así como los Supervisores Educativos, quienes visitan a menudo la Dirección Departamental, por lo que, tuvieron acceso a la cartelera informativa, a los afiches motivacionales, al boletín informativo y a conocer la Misión y la Visión de la DIEDUC Guatemala Oriente.

3.1.4 Recursos Humanos

Cuadro No. 9

Personal	Puesto	Actividad
Licenciada Julia Saída Chum Cifuentes	Subdirectora Administrativa Financiera	Fue la persona que realizó las gestiones para los permisos correspondientes a cada actividad y quien observó y supervisó el desarrollo de la estrategia.
Licenciado Roberto Pérez	Coordinador del Departamento de Comunicación Social	Fue la persona que colaboró con la divulgación de la información y quien estableció los espacios físicos para colocar la publicidad relacionada a la estrategia
Nydia Velásquez	Asistente del Departamento Administrativo	Colaboró en la elaboración de material para la celebración del día de la madre y del día del padre, así mismo, quien contactó al instructor para la actividad "Hora de Zumba"
Licenciada Paola Espinoza	Analista de Cuadros de Movimiento RRHH	Colaboró en la celebración del día de la madre y del día del padre y en la toma de fotografías en las diferentes actividades.
Licenciado Jaime Vásquez	Coordinador del Departamento de Servicios	Colaboró en la instalación de la cartelera informativa.

Fuente: Elaboración propia (2016)

3.1.5 Área Geográfica de Acción:

La estrategia de comunicación fue ejecutada en las instalaciones de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, la cual, se encuentra ubicada en la 3ra. Calle “A” 1-58 zona 10, ciudad de Guatemala, Guatemala. Su competencia territorial corresponde a los Municipios de Santa Catarina Pinula, San José Pinula, Fraijanes y Villa Canales, del Departamento de Guatemala, así como las zonas, 5, 9, 10, 13, 14, 15 y 16 de la ciudad de Guatemala, atendiendo a 1,166 centros educativos de los cuales hay 395 oficiales, mismos que están distribuidos en 18 distritos de Supervisión Educativa.

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1 Estrategia para Fortalecer la Comunicación Interna y la Identidad Institucional

La comunicación interna es importante en cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales, está orientada al público interno, y es reproducida tanto formal como informalmente cumpliendo con tres funciones importantes que son la implicación del personal, el cambio de actitudes y la mejora de la productividad. Lo que conlleva a obtener una identidad institucional.

- ✓ **Objetivo Comunicacional:** Informar, integrar y motivar a la contribución para el fortalecimiento de la comunicación interna y la adopción de la identidad institucional.

- ✓ **Descripción:** La presente estrategia se pretende brindar acciones y piezas de comunicación diversas para que resulte efectiva y pueda cubrir las diferentes necesidades del personal. Así mismo, concientizarlos sobre la importancia de poseer una identidad institucional por medio de la información constante sobre los logros, metas y las diferentes noticias y actividades que se suscitan dentro de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

3.2.1.1 Acciones desarrolladas:

a. Actualización y Desarrollo de Cartelera

La cartelera informativa es una herramienta de acceso al personal administrativo y al usuario, creada con el objeto de dar a conocer de manera actualizada información de interés, ordenada para que visualmente sea de rápida lectura y sea notorio el cambio periódico de su información.

- **Objetivo Comunicacional:** Mantener informado al personal con noticias institucionales e información actualizada.
- **Descripción:** La cartelera informativa tiene un tamaño de 120*90 cms., elaborada con caucho y orilla metálica ubicada en el área de recepción, ya que es un lugar de tránsito frecuente del personal y del usuario, siendo el Departamento de Comunicación Social, el responsable del manejo y del ciclo de renovación que corresponda.

b. Elaboración e instalación de dos rótulos en acrílico con la misión y visión de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

La misión y visión son elementos estándar y críticos de la estrategia organizacional, las declaraciones de misión y de visión sirven como guías

fundamentales para el establecimiento de los objetivos de la institución lo que permite desarrollar planes estratégicos y tácticos para alcanzar los objetivos y crear una identidad institucional en los trabajadores.

- **Objetivo comunicacional:** Dar a conocer la misión y la visión de la DIDEDUC Guatemala Oriente para crear una identidad institucional.
- **Descripción:** Los rótulos están elaborados con material acrílico transparente de 2mm y vinil adhesivo con un tamaño de 18*24 pulgadas y se encuentran ubicados en el área de recepción por ser un lugar de tránsito frecuente del personal y del usuario.

c. **Elaboración, diseño, impresión y envío electrónico de boletín informativo.**

El objetivo fundamental del boletín interno es informar sobre temas relacionados con la cultura de la organización, de allí que incluya mensajes que le apunten al mejoramiento del clima organizacional, que refuercen la idea de identidad corporativa entre los miembros de la institución, que les recuerden los principios y los valores corporativos y que incluyan los elementos de la identidad corporativa propios de la institución, como el logotipo y los colores institucionales. “Todo boletín interno debe fijarse como meta el tener al corriente al personal de la vida de la organización, de hacérsela interesante y de activar un sentimiento de pertenencia.”

- **Objetivo Comunicacional:** Mantener informado al personal sobre los logros y datos relevantes de los departamentos y unidades de la institución.
- **Descripción:** El boletín fue impreso en papel opalina con un tamaño de 11*17 pulgadas, así mismo, fue distribuido por medio de correo electrónico según la base de datos que el Departamento de Comunicación Social posee del personal administrativo. Estuvo compuesto por el encabezado, el editorial,

las secciones “Conozcámonos”, “Actividades”, “Corazón Sano” y “Cumpleañeros”, en las cuales fueron incluidas fotografías para evidenciar la información.

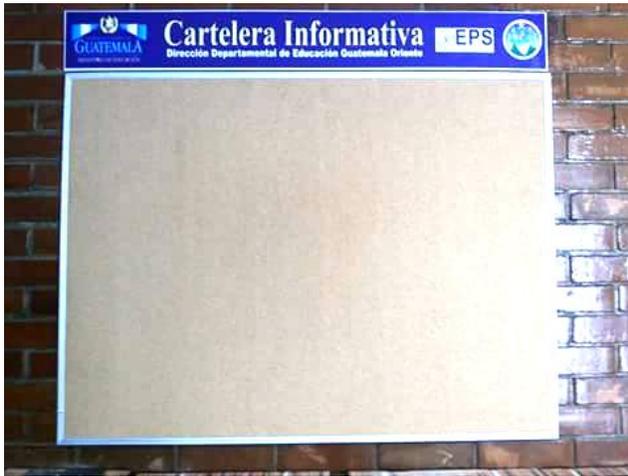
d. Elaboración e impresión de manta vinílica para identificación institucional.

La identidad institucional es un conjunto de rasgos colectivos y distintivos que permiten identificar a la institución, mismos que fueron plasmados en mantas vinílicas por su versatilidad y facilidad de montaje lo que las convierte en las más apropiadas para todo tipo de evento.

- **Objetivo Comunicacional:** Identificar a la institución en la realización de cualquier actividad o evento que se lleve a cabo dentro de las instalaciones como fuera de ellas.
- **Descripción:** El diseño de la manta vinílica incluye el logotipo del actual gobierno, el nombre de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente y el slogan que identifica al Ministerio de Educación, fue elaborada en tamaño 60*160 cms. con ojetes en las esquinas para ser colocada en porta banner tipo araña, y fue entregada directamente al Departamento de Comunicación Social quienes son los encargados de cubrir las actividades y eventos de la institución.

3.2.1.2 IMÁGENES Y FOTOGRAFÍAS

✓ Cartelera Informativa



Fotografías: Claudia Godoy
Colocación e implementación de Cartelera Informativa.



Fotografía: Licenciada Paola Espinoza
Epesita Claudia Godoy colocando el Boletín Informativo en la Cartelera.



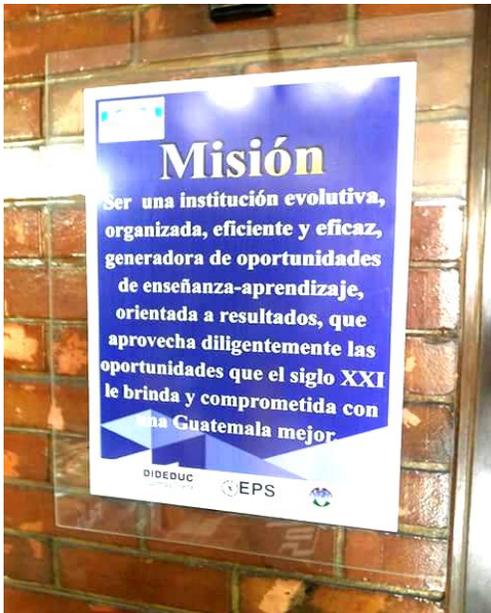
Fotografía: Licenciada Paola Espinoza
Epesita Claudia Godoy inaugurando oficialmente
el uso de la cartelera informativa.

✓ **Rótulos en Acrílico con la Misión y Visión**



Fotografía: Claudia Godoy

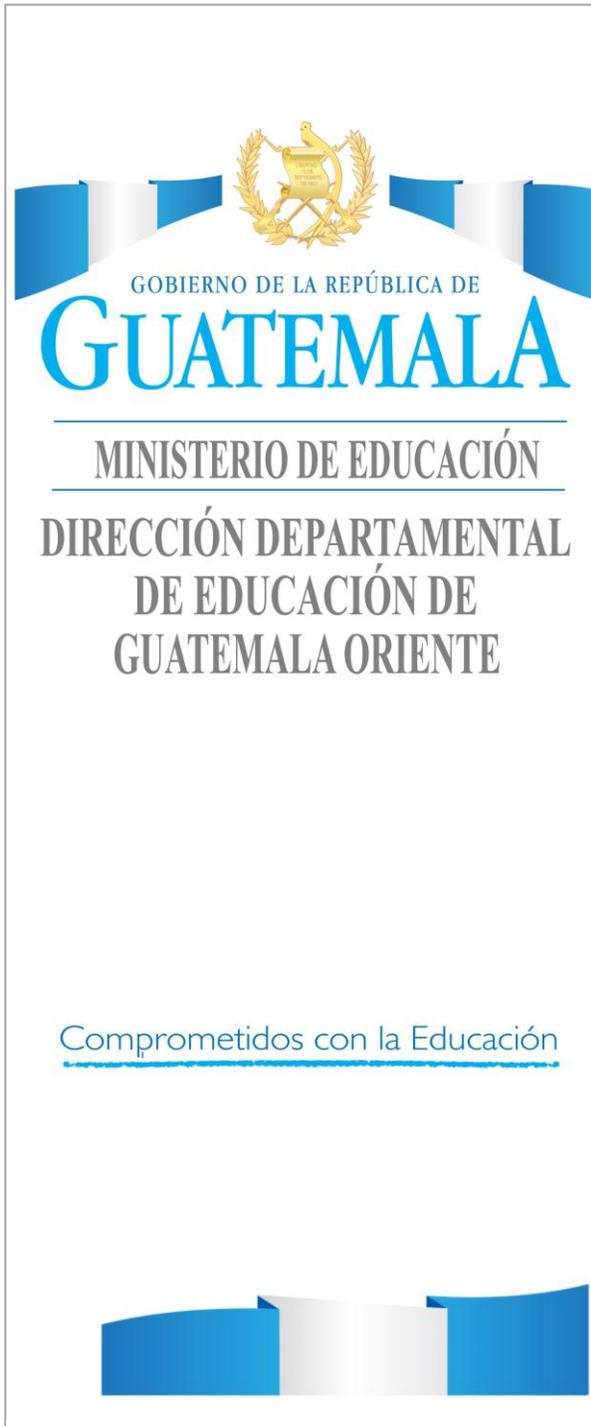
Vista de la ubicación en el área de recepción de los dos rótulos en acrílico con la Misión y Visión de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.



Fotografía: Claudia Godoy

Elaboración e instalación de dos rótulos en acrílico con la Misión y Visión de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

✓ **Manta vinílica para identificación institucional**



Elaboración y Diseño Oficial de manta vinílica para identificación institucional.



Fotografía: Licenciada Paola Espinoza Epesista Claudia Godoy y Licenciado Roberto Pérez, Jefe de Comunicación Social, colocando manta vinílica.



Fotografía: Licenciada Paola Espinoza Epesista Claudia Godoy y Licenciado Roberto Pérez, Jefe de Comunicación Social.

3.2.2 Estrategia de Comunicación Interna para mejorar la Motivación y el Reconocimiento Laboral.

El ser humano, según estudios del comportamiento, es siempre ávido de reconocimientos y estímulos, sin los cuales su productividad no se incrementa, o al menos, se estanca.

Fue necesario realizar diferentes actividades motivacionales y de reconocimiento laboral porque el esfuerzo de un trabajador suma y enriquece el esfuerzo colectivo y porque los trabajadores, como cualquier ser humano, necesitan reconocimiento.

- ✓ **Objetivo Comunicacional:** Incentivar y motivar al personal a cumplir sus metas y objetivos personales y laborales, así como, reconocer y recompensar el desempeño laboral.

- ✓ **Descripción:** La presente estrategia consta de acciones que pretenden generar un concepto motivador que una a todos los trabajadores con un objetivo claro, corto, entusiasta y atractivo, que los identifique y los haga sentir parte de la institución. Así mismo, reconocer la labor que realizan diariamente para fortalecer la comunicación y el clima laboral.

3.2.2.1 Acciones desarrolladas:

- a. Elaboración, diseño, impresión y envío electrónico de afiches motivacionales.**

- **Objetivo Comunicacional:** Describir valores con los que el personal de la institución pueda sentirse identificado en su vida laboral y personal y de esta manera persuadirlos a comprometerse consigo mismos a realizar sus tareas con la mejor actitud.

- **Descripción:** El nombre de la campaña es “Yo soy actitud”, la cual, está conformada por 11 valores sociales y culturales, mismos que, de manera semanal fueron enviados por correo electrónico según la base de datos que el Departamento de Comunicación Social posee del personal administrativo. Así también, fueron impresos a full color en papel opalina a un tamaño de 11 * 17 pulgadas y que fueron colocados en distintos puntos y espacios físicos de la Dirección Departamental para quienes no poseen correo electrónico.

b. Hora de Zumba

- **Objetivo Comunicacional:** Persuadir, incentivar y motivar al personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente por medio de la liberación de estrés y a sentirse de cierto modo, recompensado por su esfuerzo laboral.
- **Descripción:** La actividad motivacional “Hora de Zumba” se caracterizó por ser una jornada práctica y dinámica a nivel individual y grupal para el personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, la invitación se realizó con 4 días de anticipación por medio de correo electrónico, según la base de datos del personal que posee el Departamento de Comunicación Social y se solicitó la autorización del uso de la cancha deportiva de la Escuela Oficial Rural Mixta “Miguel Vasconcelos”. La actividad se realizó en dos ocasiones diferentes compuestas de una hora cada día, en un horario de 16:00 a 17:00, ya que, por ser una actividad física fue necesario realizarla en horario de salida de labores.

c. Celebración del “Día de la madre y Día del Padre”

- **Objetivo Comunicacional:** Celebrar y motivar a las madres y padres que laboran en el área administrativa de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.
- **Descripción:** Para la celebración del día de la madre se realizó un listado del total de las mamás que laboran en la Dirección Departamental, siendo un total de 40 mujeres a las que, se les envió la invitación correspondiente mediante el correo electrónico institucional 4 días antes de la celebración.

Así mismo, se elaboró una manta vinílica medidas 60 * 160 cms. con ojete en las esquinas para colocarla en un porta banner tipo araña, la celebración se realizó el día 09 de mayo, se adornó la recepción y se contó con la participación de un mimo quien a primera hora de la mañana entregó rosas a todas las madres. Por la tarde, se realizó la actividad en el salón de reuniones de la Dirección Departamental, se hicieron dinámicas y se compartió una pequeña refacción.

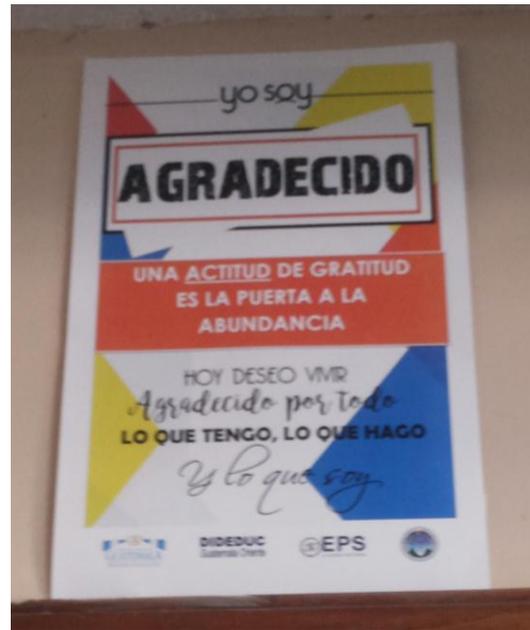
Para la celebración del “Día del Padre” se realizó la invitación el día 13 de junio por medio de correo electrónico a cada uno de los padres que laboran en el área administrativa de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente. Se elaboró una manta vinílica medidas 60 *160 cms. con ojete para colocar en un porta banner tipo araña con el tema “Los Superhéroes sí existen.” El 17 de junio por la tarde, se dio inicio a la actividad y se realizaron diferentes dinámicas y se compartió una pequeña refacción.

3.2.2.2 IMÁGENES Y FOTOGRAFÍAS

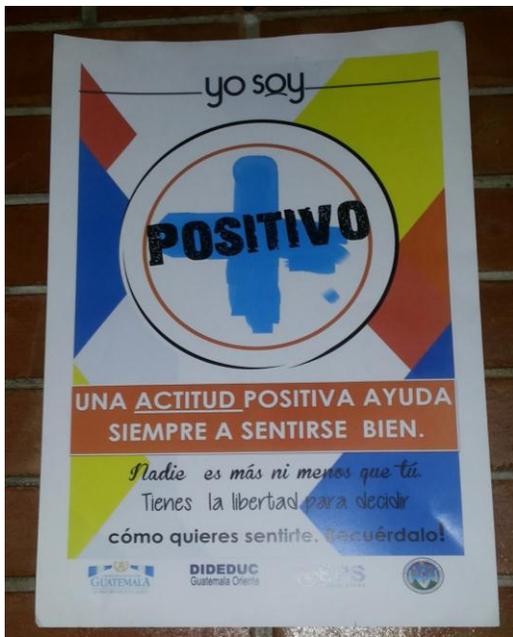
- Afiches Motivacionales



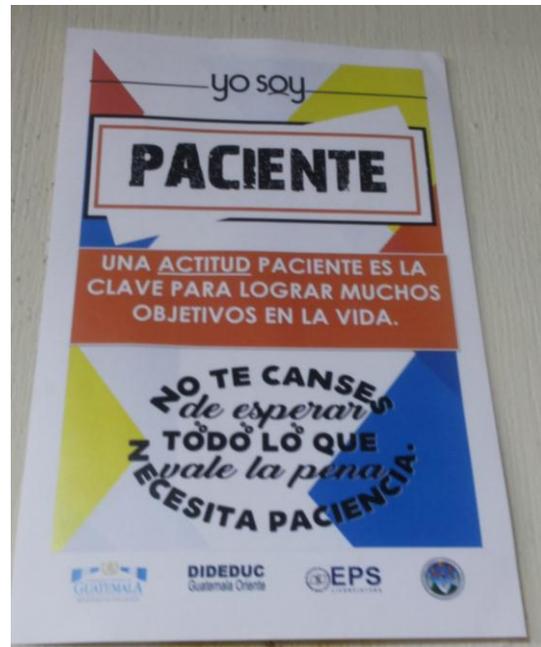
Fotografía: Nydia Velásquez
Epesista Claudia Godoy colocando afiches
Comunicacionales.



Fotografía: Claudia Godoy
Afiche motivacional colocado en la puerta de
entrada de la Unidad de Planificación Educativa.



Fotografía: Claudia Godoy
Afiche motivacional colocado en la Unidad de
Adquisiciones.

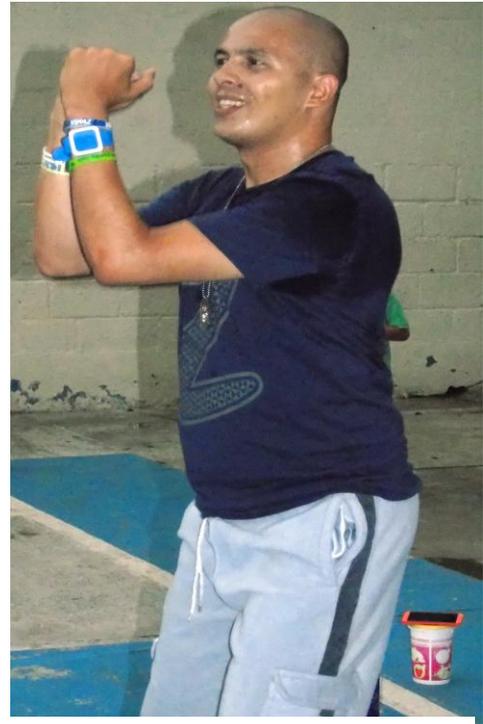


Fotografía: Claudia Godoy
Afiche motivacional colocado en el
Departamento de Recursos Humanos.

- **Actividad motivacional “Hora de Zumba”**



Fotografía: Claudia Godoy
Personal de la DIEDUC Guatemala Oriente participando en la actividad “Hora de Zumba”



Fotografía: Claudia Godoy
Instructor Iván Santos impartiendo la clase de zumba.



Fotografía: Claudia Godoy
Lisset López, Licda. Gloria Bances, Licda. Rosa Puy, Licda. Carolain Gómez y Maritza Balán, Personal de la DIEDUC Guatemala Oriente participando en la actividad “Hora de Zumba”



Fotografía: Claudia Godoy
Personal de la DIEDUC Guatemala Oriente participando en a la actividad “Hora de Zumba”

Fotografía: Marcia Gutiérrez
Personal del Departamento de Recursos Humanos de la DIEDUC Guatemala Oriente, Epesista Claudia Godoy e Instructor de Zumba, Iván Santos.



Fotografía: Juan Carlos Suy
Personal administrativo de la DIEDUC Guatemala Oriente, Epesista Claudia Godoy e Instructor de Zumba, Iván Santos.

- **Celebración del Día de la Madre**



Fotografía: Claudia Godoy
Licda. Marcia Gutiérrez, Licda. María Elena Salazar y Licda. Isabel Morales
recibiendo rosas por la celebración a las madres



Fotografía: Claudia Godoy
Ingeniera Ruth Morales, recibiendo una rosa por la celebración del día de la madre.



Fotografía: Claudia Godoy
Licda. Paola Espinoza, recibiendo una rosa por la celebración del día de la madre.



Fotografías: Marcia Gutiérrez
Epesista Claudia Godoy y grupo de madres de la DIEDUC Guatemala
Oriente en el tiempo de las dinámicas.



Fotografía: Ervín Juárez
Epesista Claudia Godoy y grupo de madres del área administrativa de la DIEDUC
Guatemala Oriente.

- **Celebración Día del Padre**



Fotografía: Paola Espinoza
Personal administrativo en la celebración del “Día del Padre”



Fotografía: Paola Espinoza
Pastel para la celebración del “Día del Padre”



Fotografía: Paola Espinoza
Arquitecto Mario Pérez, Licenciado Álvaro Ramírez, Wagner Díaz en la celebración del “Día del Padre”

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro No. 10

Actividad	MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Diseño, impresión y envío de mailing semanal con la campaña de motivación "Yo Soy Actitud" con diferentes valores sociales, éticos y humanos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Indagar, entrevistar y buscar información para el diseño, elaboración e impresión del boletín informativo digital.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Envío por correo electrónico del boletín informativo digital.				✓				✓				
Renovación e instalación de cartelera informativa.			✓						✓			
Actualización de información de cartelera informativa				✓				✓				✓
Diseño, impresión e instalación de dos rótulos en acrílico con la misión y visión de la institución.	✓											
Organizar y diseñar invitación para la actividad motivacional "Hora de Zumba"	✓	✓	✓					✓	✓			
Envío por correo electrónico de la invitación para la actividad motivacional "Hora de Zumba"			✓						✓			
Realización de actividad motivacional "Hora de Zumba"			✓						✓			
Diseño e impresión de manta vinílica y elaboración de adorno y recuerdos de felicitación para celebración del Día de la Madre	✓											
Colocación de adorno y celebración del Día de la Madre		✓										
Diseño e impresión de manta vinílica y elaboración de adorno y recuerdos de felicitación para celebración del Día del Padre						✓						
Colocación de adorno y celebración del Día del Padre							✓					
Diseño, elaboración e impresión de mantas vinílicas para la identificación institucional de las diferentes actividades a las que asiste Comunicación Social.										✓	✓	

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Cuadro No. 11

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS (Participación)	INDICADORES CUALITATIVOS (comentarios u opiniones)
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estrategia para fortalecer la Comunicación Interna y la Identidad Institucional. ❖ OBJETIVO: Mejorar y fortalecer la comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente por medio de una estrategia de comunicación informativa y motivacional. 	<p>De los 75 trabajadores administrativos de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, el 100% tienen acceso a la información por medio de la cartelera informativa. El Boletín Informativo es enviado mediante correo electrónico y de manera impresa. Así mismo, los 75 trabajadores administrativos, los 18 Supervisores Educativos y los usuarios que utilizan el servicio que brinda la DIEDUC, siendo estos últimos, un aproximado de 60 personas diarias, pueden ver y conocer la Misión y la Visión de la institución, percibiendo así una identidad institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Es bueno tener un boletín informativo pues podemos conocer lo que hacemos en cada Subdirección, a veces no sabemos lo que los demás hacen. Me gusta la sección de cumpleaños, me hace sentir importante. Roderico Mazariegos, Asistente del Departamento de Recursos Humanos. ❖ Con la manta vinílica vamos a poder identificarnos como Dirección Departamental Oriente en cualquier actividad que realicemos y en donde sea que la realicemos. Lic. Roberto Pérez, Jefe de Comunicación Social ❖ Al entrar a la Dirección Departamental se aprecia la Misión y la Visión de la institución, así como, la cartelera informativa, que está mucho más fácil de leer y rápidamente llama nuestra atención. Beatriz Girón, Asistente de Fortalecimiento a la Comunidad.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estrategia de Comunicación Interna para mejorar la Motivación y el Reconocimiento Laboral. ❖ OBJETIVO: Reconocer la labor que realiza el personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, por medio de la motivación y fortalecimiento de la comunicación interna. 	<p>De los 75 trabajadores administrativos que conforman la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, aproximadamente el 80% de ellos fueron impactados de una manera positiva mediante las diferentes actividades motivacionales que se realizaron.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Claudia, te felicito por las excelentes actividades que has llevado a cabo, las cuales son excelentes, Dios te bendiga. Ricardo Díaz, Analista del Departamento Financiero. ❖ Deberíamos hacer esto cada mes, es divertido, liberamos el estrés y cambiamos de ambiente. Licda. Aura Marina López, Coordinadora de Planificación Educativa. ❖ Estoy muy contenta y emocionada por las actividades que se han realizado, el ambiente laboral ha cambiado mucho, creo que ha contribuido con el mejoramiento de la actitud del personal. Licda. Julia Saída Chum Cifuentes, Subdirectora Administrativa Financiera.

CONCLUSIONES

En función del estudio realizado con el personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, se concluye lo siguiente:

- ✓ Según el índice de comunicación interna, el personal administrativo considera que nunca se le informa sobre los logros de la dependencia, que la comunicación entre el personal es poco productiva y que en pocas ocasiones se le toma en cuenta para asistir a eventos especiales, como reuniones o convivios organizados por la institución. Sin embargo, consideran que en su mayoría reciben la información necesaria para realizar correctamente su trabajo y que generalmente reciben la atención necesaria al momento de comunicarse con su jefe.
- ✓ El 61% de los empleados se siente satisfecho con el trabajo que realiza y considera que posee las herramientas necesarias para realizar su actividad laboral.
- ✓ En cuanto al índice de motivación, el 83% de los colaboradores consideran que no se reconoce el trabajo que se realiza dentro de la institución y que hace falta motivación para obtener un mejor clima laboral.
- ✓ Como parte de las fortalezas comunicacionales de la Dirección Departamental Guatemala Oriente se puede concluir que el 95% de los trabajadores administrativos cuentan con correo electrónico institucional y que existe un departamento de Comunicación Social.
- ✓ La falta de presupuesto para el desarrollo de estrategias de comunicación forma parte de las debilidades encontradas así como la falta de compromiso de algunos miembros de la organización.
- ✓ Después del desarrollo de la estrategia las amenazas son latentes en cuanto a que el cambio de autoridades es constante lo que pone en riesgo la continuidad de los proyectos que se elaboran, así como, el conformismo por parte de algunos empleados, ya que, puede crear problemas de indiferencia.

En función de la estrategia de fortalecimiento de la comunicación interna realizada en la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, se concluye lo siguiente:

- ✓ El personal administrativo de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente percibe de manera satisfactoria la información de los logros y datos relevantes relacionados a la institución.
- ✓ Los colaboradores de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente pueden adoptar de manera fácil una identidad institucional y sentirse parte importante del desarrollo de la educación en Guatemala.
- ✓ La actualización de la cartelera informativa es de vital importancia para el conocimiento de la información institucional.
- ✓ Las actividades para la motivación y el reconocimiento laboral mejoran de una manera notable el clima laboral.
- ✓ Se comprobó la eficacia y motivación que los colaboradores de la DIDEUC mostraron con la campaña motivacional, creando un cambio en la cultura organizacional para mejorar las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, para así lograr una mejor labor diaria.

En conclusión, este trabajo fue realizado con la finalidad de demostrar que la comunicación interna es importante en cualquier organización, ya que, puede crear un cambio notable en las actitudes del personal, lo que contribuye a la mejora del clima laboral y a la realización de un mejor trabajo.

RECOMENDACIONES

Tomando en consideración las debilidades encontradas en cuanto al flujo de comunicación interna de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Mantener actualizada la cartelera informativa y ordenarla de una manera atractiva que llame la atención del lector.
- ✓ Derivado a la respuesta positiva en cuanto al recibimiento de información de la institución por medio del boletín electrónico, se recomienda dar seguimiento con el formato establecido.
- ✓ Seguir promoviendo campañas motivacionales con mensajes que colaboren al interés personal y laboral de los trabajadores administrativos de la DIDEDUC Guatemala Oriente.
- ✓ Conformar una comisión de festejos que pueda organizar diferentes actividades para la motivación y el reconocimiento laboral.
- ✓ Continuar implementando estrategias para la identificación institucional, para que los colaboradores puedan sentirse parte importante de la institución.
- ✓ Solicitar presupuesto en el POA correspondiente para la realización de las diferentes estrategias de comunicación durante el año.
- ✓ Al Departamento de Comunicación Social de la DIDEDUC Guatemala Oriente, para que implemente nuevas estrategias comunicacionales con el fin de mantener informado al personal.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ **Absorber:** Dicho de una organización política o comercial: Subsumir a otra incorporándola.
- ✓ **Acrílico:** Dicho de una fibra o de un material plástico. Objeto o producto hecho con material acrílico.
- ✓ **Afiche:** Se denomina afiche a un tipo de cartel que es soporte de un mensaje que se quiere comunicar. Puede tener diferentes tamaños y su contenido varía según la intencionalidad de lo que se comunica, definido sobre todo por el tipo de mensaje.
- ✓ **Ámbito:** Espacio comprendido dentro de límites determinados. Espacio ideal configurado por las cuestiones y los problemas de una o varias actividades o disciplinas relacionadas entre sí.
- ✓ **Comunicación interna:** 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.+
- ✓ **Comunicación externa:** es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos y servicios.
- ✓ **Demográfico:** Estudio estadístico de una colectividad humana, referido a un determinado momento o a su evolución.

- ✓ **Descentralizar:** Transferir a diversas corporaciones u oficios parte de la autoridad que antes ejercía el Gobierno supremo del Estado.
- ✓ **Desconcentración:** Repartir entre varios algo que está concentrado en un lugar o que es responsabilidad de una persona.
- ✓ **Diagnóstico:** Acción y efecto de diagnosticar. Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
- ✓ **DIDEDUC:** Dirección Departamental de Educación.
- ✓ **Distrito:** Cada una de las demarcaciones en que se subdivide un territorio o una población para distribuir y ordenar el ejercicio de los derechos civiles y políticos, o de las funciones públicas, o de los servicios administrativos.
- ✓ **Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.
- ✓ **Equidad:** Igualdad de ánimo. Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece.
- ✓ **Estrategia:** Arte, traza para dirigir un asunto. En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
- ✓ **Flujo:** (de palabras) Abundancia excesiva de vocablos.

- ✓ **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.

- ✓ **Grupo Focal:** Son entrevistas de grupo, donde un moderador guía una entrevista colectiva durante la cual un pequeño grupo de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión.

- ✓ **Índice:** Indicio o señal de algo. (de impacto) Estimación de la relevancia de una publicación basada en análisis estadísticos de las referencias que se hacen a ella.

- ✓ **Índole:** Naturaleza, calidad y condición de las cosas.

- ✓ **Mailing:** Envío de información publicitaria por correo a un gran número de personas de manera directa y personalizada.

- ✓ **Mapeo:** Acción y efecto de mapear. Trasladar a un mapa sistemas o estructuras conceptuales.

- ✓ **MINEDUC:** Ministerio de Educación.

- ✓ **Misión:** La misión de una organización define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas.

- ✓ **Rango:** Nivel o categoría. Amplitud de la variación de un fenómeno entre un límite menor y uno mayor claramente especificados.

- ✓ **Supervisión Educativa:** Es la encargada de ejecutar y verificar el cumplimiento de las acciones de administración escolar relacionadas con los horarios y calendarios escolares, uso de las instalaciones y edificios educativos, cumplimiento de disposiciones disciplinarias, cumplimiento de jornadas de trabajo y todas aquellas funciones que correspondan a la adecuada prestación de los servicios; en su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y supervisar su funcionamiento y calidad de la educación que imparten.

- ✓ **Variables:** Que varía o puede variar. Magnitud que puede tener un valor cualquiera de los comprendidos en un conjunto.

- ✓ **Viable:** (Viabilizar) Dicho de un asunto: Que, por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.

- ✓ **Visión:** La visión de una empresa es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- Campa Álvarez, Dennys Daniel, Junio 2012. Tesis: “Sistema de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Docente, para la Dirección Departamental de Educación Guatemala Sur (DDEGS) del Ministerio de Educación”, Facultad de Ingeniería, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Decreto 114-97, Artículo 33, Ley del Organismo Ejecutivo
- Favaro, Daniel. Comunicación Organizacional, Planificación de la Comunicación en Grupos y Organizaciones, Buenos Aires, Argentina.
- Guzmán Paz, Vanessa. 2012. Comunicación Organizacional, Red Tercer Milenio, Tlalnepantla, Estado de México, 2012.
- Joj Puac, Norma Yadira. Noviembre 2015. Informe de EPS: “Estrategia de Comunicación Organizacional Externa para Fortalecer el Proyecto Dog Therapy AAA en las Redes Sociales”, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- López Baena, Alfonso Juan. Unidad para la Garantía de la Calidad de la Universidad de Córdoba. Valcárce Cases, Miguel. Departamento de Química y Ecología de la Universidad de Córdoba. Barbandro Medina, Manuel Unidad para la Garantía de la Calidad de la Universidad de Córdoba. Indicadores Cuantitativos y Cualitativos para la Evaluación de la Actividad Investigadora: ¿Complementarios? ¿Contradictorios? ¿Excluyentes? España.
- López, Lorena. Marzo 2006. Propuesta de Comunicación Interna para la Comisión Asesora Nacional (CAN), Argentina.

- Manual de Funciones, Organización y Puestos de la Direcciones Departamentales de Educación –DIDEDUC-, Ministerio de Educación, Guatemala.
- Martínez Bermúdez, Lucky Antonieta. Noviembre 2012. Tesis: “Estrategia de Comunicación para la Dirección General de Educación Bilingüe Intercultural (DIGEBI) Del Ministerio de Educación”, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Ministerio de Educación. Acuerdo Gubernativo No. 165-96 Fecha: 21 de mayo de 1996 Creaciones de las Direcciones Departamentales de Educación.
- Valladares Ramírez, Zaida Emilsa. Noviembre 2015. Informe de EPS: “Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento del Área de Organización Territorial de Mapfre Seguros Guatemala”, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Velásquez, Jessica Elizabeth. Noviembre 2011. Informe de EPS: “Estrategia de Comunicación para Generar Interacción de los Docentes del Sector Oficial, con la Unidad de Comunicación Social de la DIDEDUC Guatemala Oriente, para Fortalecer la Imagen y Relación del Ministerio de Educación con la Comunidad Educativa”, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

EGRAFÍA

- <http://www.mineduc.gob.gt/GuatemalaOriente/>
DIDEDUC, Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente, Historia, Funciones, Misión y Visión.
- http://www.mineduc.gob.gt/diconime/documents/mapeoGeoNacional/2016-2do_Trimestre/Resúmenes/Resumen%20Cooperación%20Nacional,%20junio%202016.pdf Alianzas Estratégicas, Mapeo Nacional de la Ejecución 2016
- http://www.mineduc.gob.gt/diconime/documents/mapeoGeoInternacional/2016-2do_Trimestre/Resúmenes/Resumen%20matriz%20cooperación%20internacional%20ejecución%20por%20proyecto%20y%20fuente,%20junio%202016.pdf Alianzas Estratégicas, Mapeo de la Cooperación Internacional de la Ejecución 2016
- <http://www.razonypalabra.org.mx/n62/varia/earellano.html>
La Estrategia de Comunicación Orientada al Desarrollo de la Cultura Organizacional.
- <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
La Comunicación Interna en las Organizaciones.
- <http://www.tiposdeinvestigacion.com>
Los tipos de comunicación
- <http://dle.rae.es/>
Diccionario de la Lengua Española, Edición del Tricentenario
- <http://www.significados.com/>
Búsqueda de significados.
- <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/856/txtcompleto/txt105091.pdf>
Grupos Focales “Focus Group”, Técnica de Investigación Cualitativa
- www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm
La comunicación interna | marketing-xxi.com

ANEXOS

Modelo de la encuesta

	UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN GUATEMALA ORIENTE	
BOLETA DE ENCUESTA		
<p>El objetivo de la presente encuesta, es para diseñar una estrategia de comunicación que permita a la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente mejorar la comunicación interna. La información es confidencial y será utilizada para uso exclusivo del epesista.</p>		
<p>Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted considera la adecuada.</p>		
I. DATOS GENERALES		
<p>Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/></p>		
<p>Estado civil: a) Soltero(a): <input type="checkbox"/> b) Casado(a): <input type="checkbox"/> Otro: _____ (especificar)</p>		
<p>Edad: a) Menos de 20 <input type="checkbox"/> b) 21-30 <input type="checkbox"/> c) 31-40 <input type="checkbox"/> d) 41-50 <input type="checkbox"/> 50 o más <input type="checkbox"/></p>		
<p>Escolaridad: a) Básico <input type="checkbox"/> b) Diversificado <input type="checkbox"/> c) Universitario <input type="checkbox"/> d) Posgrado <input type="checkbox"/></p>		
<p>Ingreso mensual: a) Menos de Q.3,000.00 <input type="checkbox"/> b) Q.3,000.00- Q5,000.00 <input type="checkbox"/> c) Q.5,000.00-Q7,000.00 <input type="checkbox"/> d) Q10,000.00- Q.15,000.00 <input type="checkbox"/></p>		
<p>Tiempo trabajando en el puesto actual: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>		



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
 DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA
 DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN GUATEMALA ORIENTE



II. INFORMACIÓN SOBRE EL FLUJO DE COMUNICACION INTERNA

5) SIEMPRE 4) CASI SIEMPRE 3) ALGUNAS VECES 2) POCAS OCASIONES 1) NUNCA

ÍNDICE DE COMUNICACIÓN INTERNA					
	5	4	3	2	1
¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
¿Recibe la información necesaria para realizar correctamente su trabajo?					
¿Considera usted que la comunicación entre el personal es buena o productiva?					
¿Asiste a eventos especiales, como reuniones o convivios organizados por la institución?					
¿Es convocado a juntas de trabajo?					
¿Considera que esta bien informado sobre las actividades que realiza la institución?					
¿Se le informa sobre los logros de la institución?					
¿Conoce usted la misión y la visión de la institución?					

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL					
	5	4	3	2	1
¿Cree que las actividades que realiza se apegan a las políticas que define la institución?					
¿Las herramientas que utiliza para realizar su actividad laboral están bien adaptadas a las necesidades de su trabajo?					
¿El cumplimiento de su trabajo le produce satisfacción?					
¿Se encuentra satisfecho con el cargo que actualmente desempeña?					
¿Cree que el esfuerzo que pone en su trabajo está acorde con las retribuciones que recibe?					
¿Se siente satisfecho con el tiempo que dedica a realizar sus labores?					
El simple hecho de ir a trabajar ¿le satisface?					

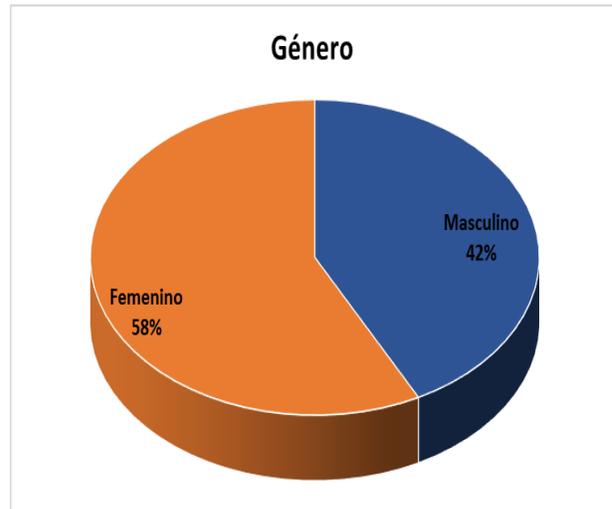
ÍNDICE DE MOTIVACIÓN					
	5	4	3	2	1
¿Se siente motivado para realizar adecuadamente su trabajo?					
¿Las relaciones con sus demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?					
¿Recibe un trato justo en su trabajo?					
¿Celebran eventos con fines de reconocimiento a trabajadores destacados en la institución?					

Vaciado de la encuesta

Datos Generales

Género

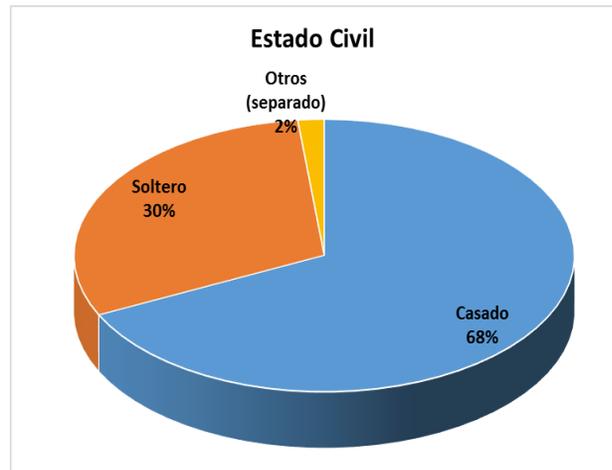
Se puede observar que el 42% es personal masculino y el 58% personal femenino, por lo que predomina el número de empleadas mujeres dentro de la institución.



Fuente: Elaboración propia

Estado Civil

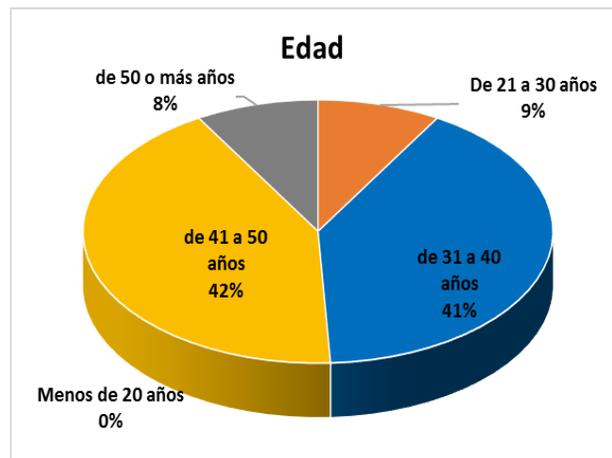
Se puede observar que el 68% del personal se encuentra casado, el 30% soltero y el otro 2% separado.



Fuente: Elaboración propia

Edad

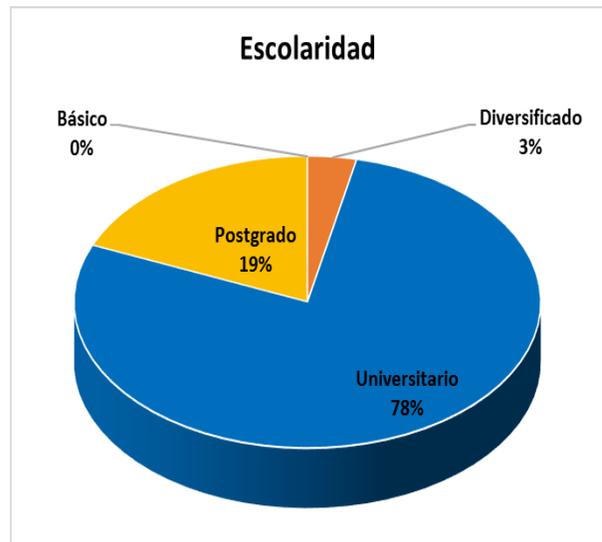
El 42% de los empleados de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente tiene una edad de 41 a 50 años, el 41% de 31 a 40 años, el 9% de 21 a 30 años, el 8% de 50 o más años.



Fuente: Elaboración propia

Escolaridad

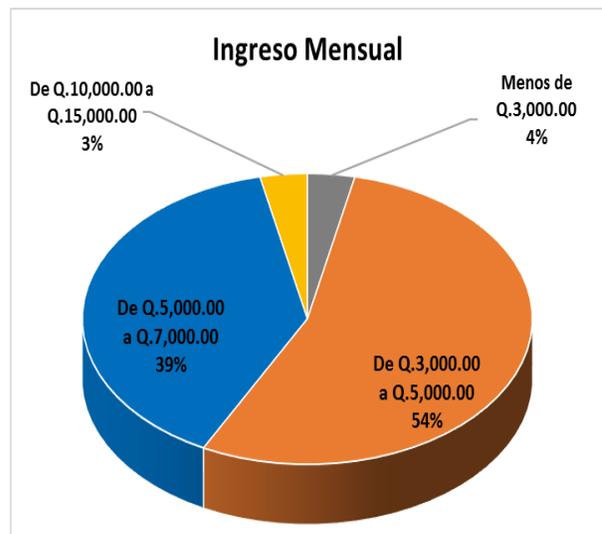
Como se puede apreciar, el 78% del personal poseen una escolaridad universitaria, el 19% con estudios de postgrado, el 3% nivel diversificado. Esto nos indica la importancia de contratar personal profesional para las funciones dentro de la institución.



Fuente: Elaboración propia

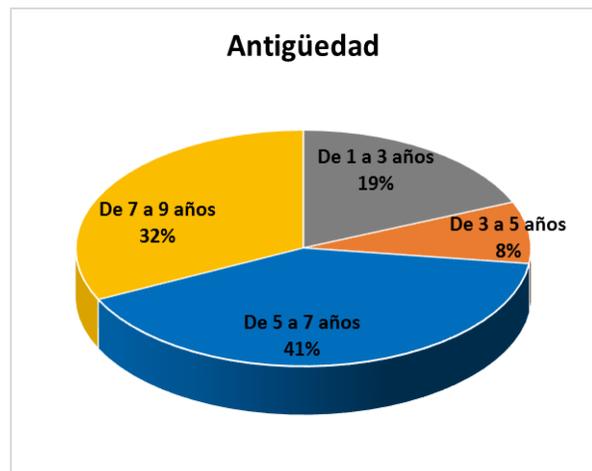
Ingreso Mensual

En el cuadro se muestra que un 54% tiene un ingreso de Q.3,000.00 a Q.5,000.00 mensuales, mientras que el 39% recibe de Q.5,000.00 a Q.7,000.00, el 4% de los trabajadores ganan menos de Q.3,000.00 y un 3% de Q.10,000.00 a Q.15,000.00



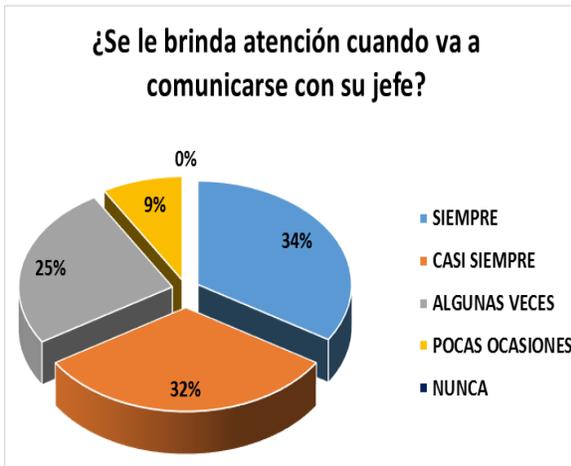
Fuente: Elaboración propia

Tiempo trabajando en el mismo puesto El 19% de los empleados tienen de 1 a 3 años, de 3 a 5 años con el 8%, de los que tienen de 5 a 7 años representan el 41%, de 7 a 9 años el 32%. Los números reflejan que los empleados ocupan por años el mismo puesto.



Fuente: Elaboración propia

Índice de Comunicación Interna



Fuente: Elaboración propia



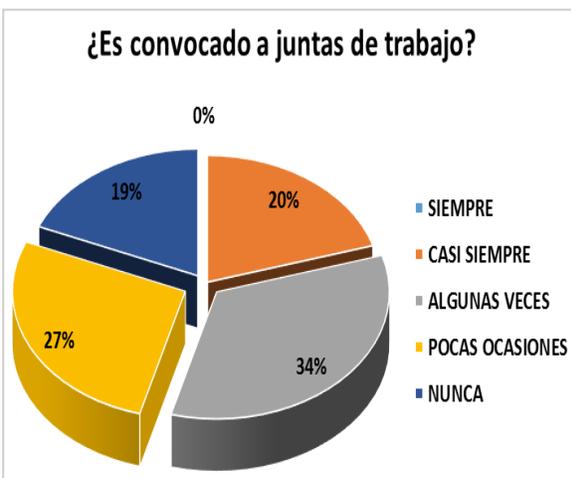
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



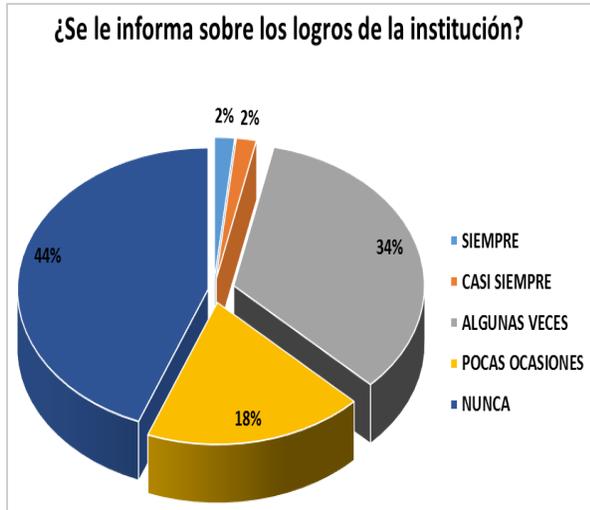
Fuente: Elaboración propia



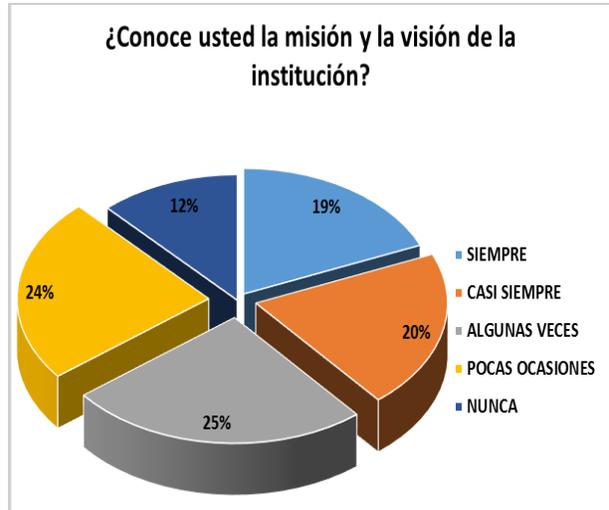
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

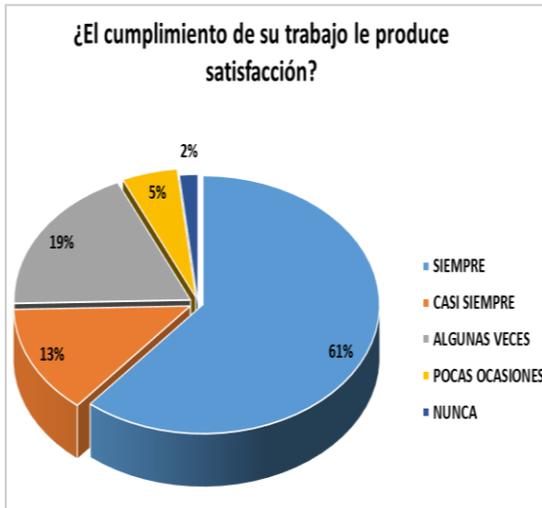
Índice de Satisfacción Laboral



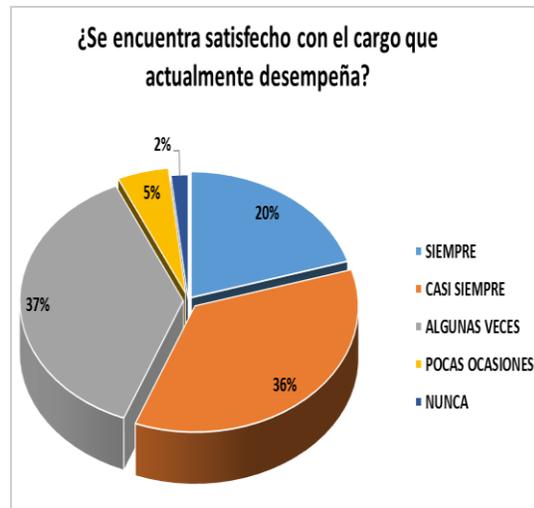
Fuente: Elaboración propia



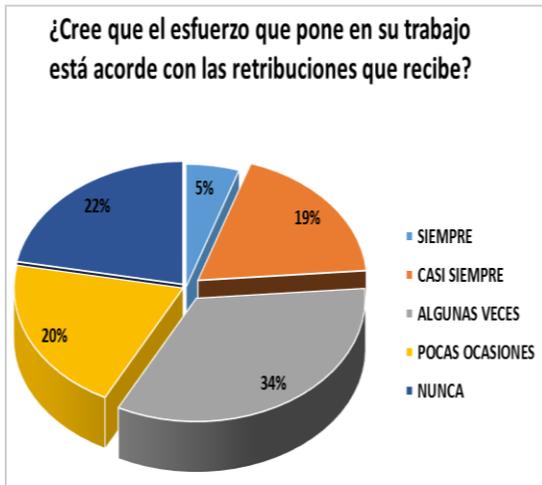
Fuente: Elaboración propia



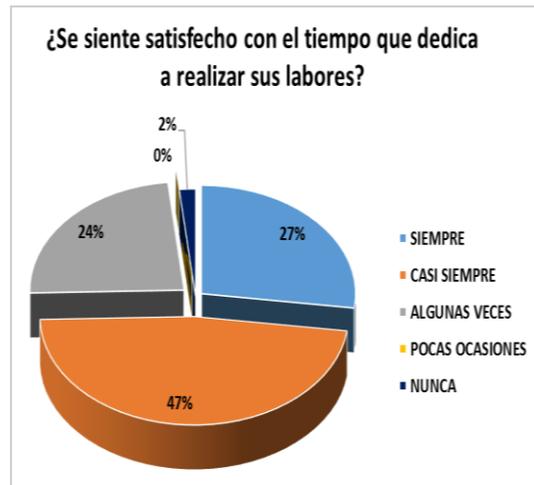
Fuente: Elaboración propia



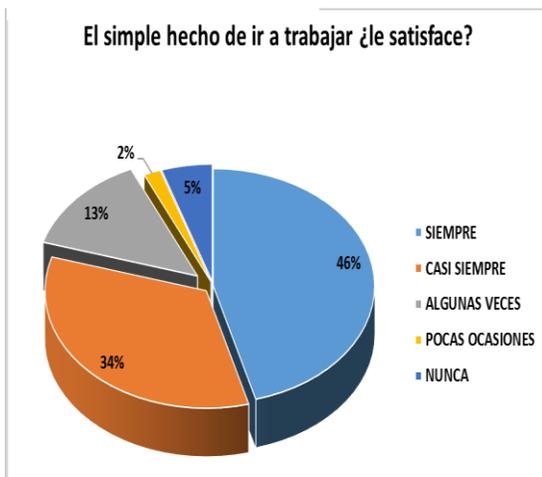
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

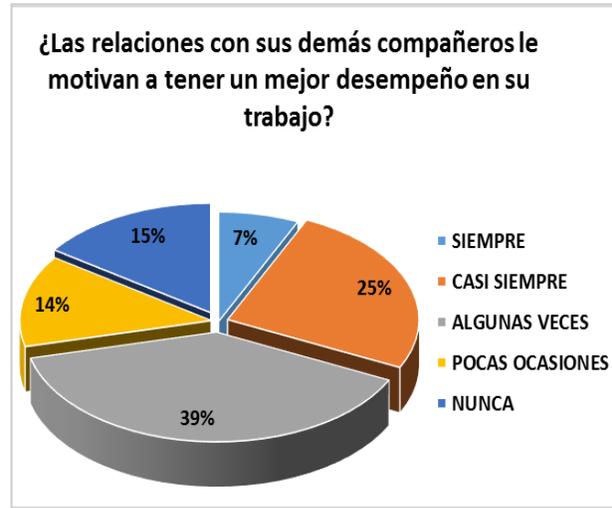


Fuente: Elaboración propia

Índice de Motivación



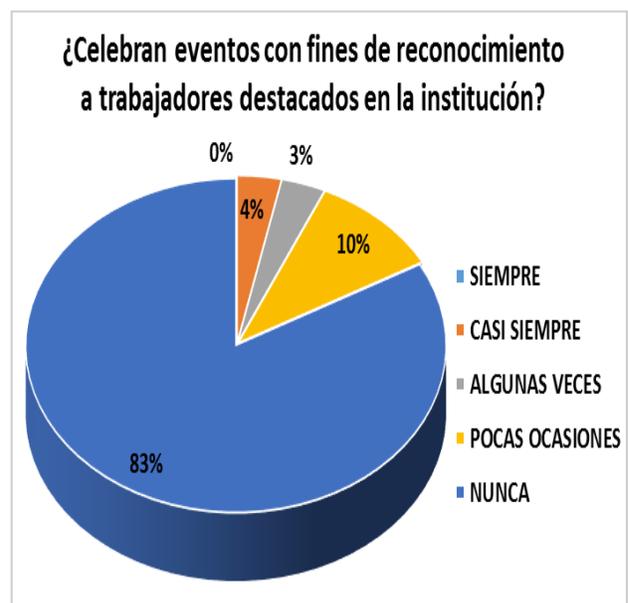
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



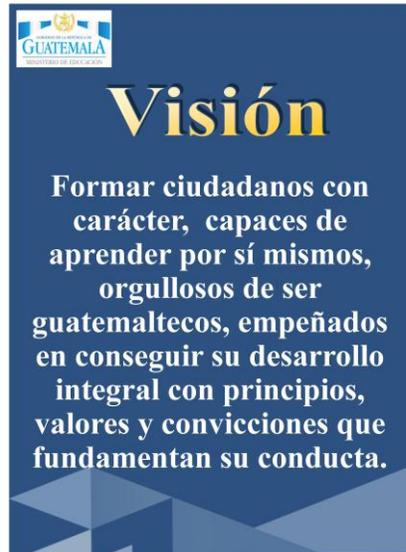
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

DISEÑO GRÁFICO DEL MATERIAL DE APOYO

MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy

Diseño elaborado para la impresión de adhesivo montado en acrílico con la Misión y Visión de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

CARTELERA INFORMATIVA



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy

Diseño elaborado para la impresión de adhesivo montado en coroplast como encabezado de la Cartelera Informativa de la Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente.

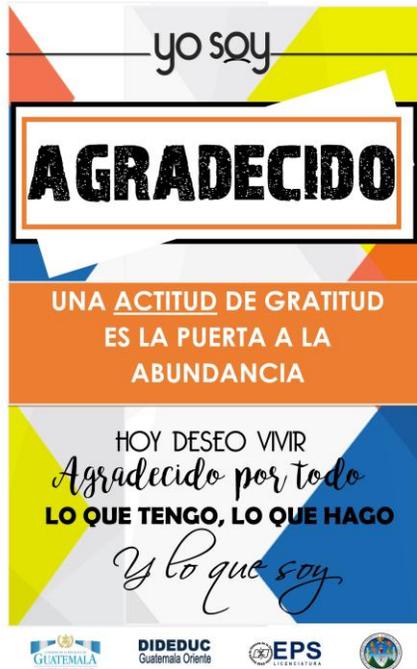
DISEÑO DE AFICHES MOTIVACIONALES



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Logotipo de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Primer valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



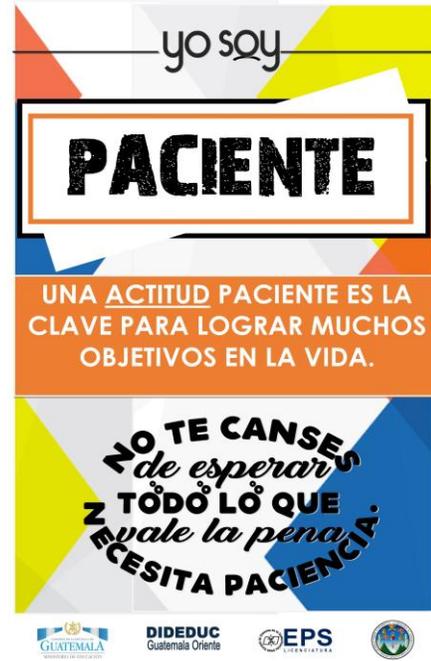
Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Segundo valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Tercer valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



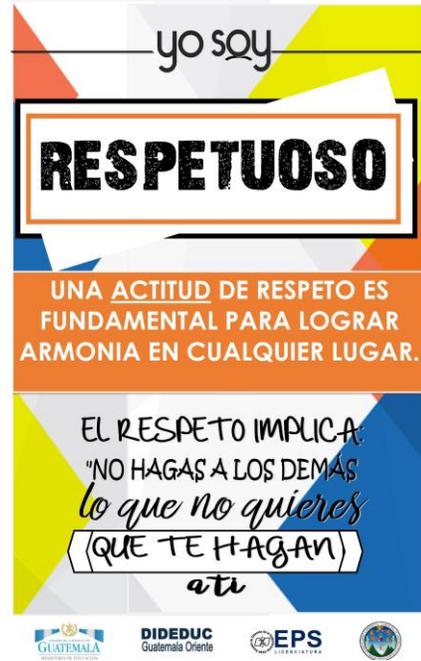
Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Cuarto valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Quinto valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Sexto valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Séptimo valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Octavo valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Noveno valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Décimo valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Onceavo valor de la campaña motivacional "Yo soy Actitud".



CELEBRACIÓN DÍA DE LA MADRE Y DÍA DEL PADRE



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
 Diseño de manta vinílica, medidas 60*160 cms.
 Celebración del Día de la Madre



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
 Diseño de manta vinílica, medidas 60*160 cms.
 Celebración del Día del Padre



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
 Diseño de invitación digital para la Celebración del Día de la Madre.



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
 Diseño de invitación digital para la Celebración del Día del Padre.

ACTIVIDAD “HORA DE ZUMBA”



Elaboración y Diseño: Claudia Godoy
Diseño de invitación digital para actividad “Hora de Zumba”.

Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Claudia Maritza Godoy Bade
No. De Carné: 200317911
Jefe o Encargado (a): Licenciada, Julia Saída Chum Cifuentes, Subdirectora Administrativa Financiera.
Institución o Empresa: Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente
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: 02 / Al: 06	Mayo	5	5	5	5	5	x	25
2	Del: 09 / Al: 13	Mayo	8	X	5	5	5	x	23
3	Del: 16 / Al: 20	Mayo	5	5	5	5	8	x	28
4	Del: 23 / Al: 27	Mayo	5	5	5	5	5	x	25
5	Del: 30 / Al: 31	Mayo	5	5	x	x	x	x	10
6	Del: 01 / Al: 03	Junio	x	x	5	5	5	x	15
7	Del: 06 / Al: 10	Junio	5	5	5	5	5	x	25
8	Del: 13 / Al: 17	Junio	5	5	5	5	8	x	28
9	Del: 20 / Al: 24	Junio	5	5	5	5	5	x	25
10	Del: 27 / Al: 29	Junio	5	5	5	5	5	x	25
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									229

(f)
 Licda. Julia Saída Chum Cifuentes
 Subdirectora Administrativa Financiera
 Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente



(f)
 Lic. Fernando Flores – Supervisor EPSL



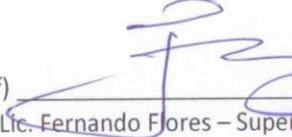
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Claudia Maritza Godoy Bade
No. De Carné: 200317911
Jefe o Encargado (a): Licenciada, Julia Saída Chum Cifuentes, Subdirectora Administrativa Financiera.
Institución o Empresa: Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente
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: 01	Julio	x	x	x	x	5	x	05
2	Del: 04 / Al: 08	Julio	5	5	5	8	5	x	28
3	Del: 11 / Al: 15	Julio	5	5	5	5	5	x	25
4	Del: 18 / Al: 19	Julio	5	8	x	x	x	x	13
5									
6									
7									
8									
9									
10									
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									71

(f) 
 Licda. Julia Saída Chum Cifuentes
 Subdirectora Administrativa Financiera
 Dirección Departamental de Educación Guatemala Oriente



(f) 
 Lic. Fernando Flores – Supervisor EPSL

