

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

**“PLAN COMUNICACIONAL PARA LA CREACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN
ESTANDARIZADOS DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
DE VILLA NUEVA”**

DINORAH MARÍA JOSÉ LORENZANA CASTILLO

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“PLAN COMUNICACIONAL PARA LA CREACIÓN DE MEDIOS DE
COMUNICACIÓN ESTANDARIZADOS DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DE LA
MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

DINORAH MARÍA JOSÉ LORENZANA CASTILLO

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2016

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Por una Villa Nueva próspera, educada y segura

Guatemala, 2 de agosto de 2016

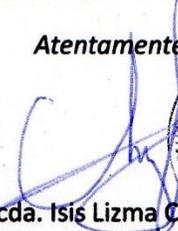
Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **Dinorah María José Lorenzana Castillo** con número de carné: **200715448** 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 **Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **2 de mayo** al **9 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **"Plan comunicacional para la creación de medios de comunicación estandarizados de la Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva"** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por **Dirección de Educación**.

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,


Licda. Isis Lizma Carrera
Jefe de Programas de Apoyo a la Educación
Dirección de Educación



Municipalidad de Villa Nueva
5ª. Av. 4-45 Zona I Villa Nueva
PBX: 1531



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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

Dinorah María José Lorenzana

Carné: **200715448**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

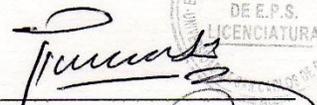
De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **“Plan comunicacional para la creación de medios de comunicación estandarizados de la Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva.”** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

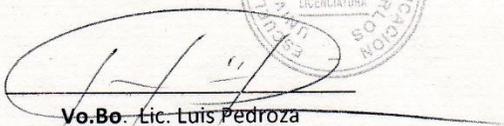
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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

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

DEDICATORIAS

DEDICADO A MI MAMÁ DINORA CASTILLO.

AGRADECIMIENTOS

A TODAS LAS PERSONAS QUE ME ACOMPAÑARON EN TODO EL PROCESO Y ME BRINDARON SU APOYO DURANTE ESTOS AÑOS. ESPECIALMENTE A MI MAMÁ.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	III
JUSTIFICACIÓN	IV

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
1.2.1. Ubicación Geográfica	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4. Departamentos o Dependencias.....	3
1.2.5. Misión	5
1.2.6. Visión	5
1.2.7. Objetivos Institucionales	5
1.2.8. Público Objetivo	5
1.2.9. Organigrama	6
1.3. METODOLOGÍA	7
1.3.1. Descripción del Método.....	7
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	7
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	11
1.4.1. Ficha de las entrevistas.....	11

1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	11
1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones de las encuestas.....	12
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA	21
1.5.1. Fortalezas	21
1.5.2. Oportunidades	22
1.5.3. Debilidades	22
1.5.4. Amenazas	22

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	23
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	23
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	24
2.2.1. Objetivo General	24
2.2.2. Objetivos Específicos	24
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	24
2.3.1. Público interno	25
2.4. MENSAJE	26
2.5. ESTRATEGIAS	27
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	29

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	36
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	37
3.1.1. Financiamiento	37
3.1.2. Presupuesto	36

3.1.3. Beneficiarios	37
3.1.4. Recursos humanos	38
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	38
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS	40
3.2.1. Primera estrategia: Banner	40
3.2.2. Segunda estrategia: Afiches informativos	41
3.2.3. Tercera estrategia: Tablón de Anuncios	43
3.2.4. Cuarta estrategia: Folleto para realizar informes	44
3.2.5. Quinta estrategia: Manual de Comunicación Interna	45
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	47
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	48
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
GLOSARIO DE TÉRMINOS	52
BIBLIOGRAFÍA	56
E-GRAFÍA	57
ANEXOS	58
Transcripción de las Entrevistas	58
Modelo de Encuesta.....	59
Vaciado de Encuesta	61
Registro de horas	

RESUMEN

Nombre de la Institución: Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva

Nombre del Proyecto: PLAN COMUNICACIONAL PARA LA CREACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESTANDARIZADOS DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACION DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA

Objetivos del Proyecto:

General: Mejorar la comunicación entre empleados que existe dentro de la Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva.

Específicos: Crear un medio de comunicación interna para los empleados que se encuentren laborando dentro de la Dirección de Educación.

Disminuir los problemas comunicativos que actualmente existen en cuanto a entrega de informes entre empleados renglón 029 y personal administrativo. Implementar material visual para informar a la población en general de los proyectos y programas de la D.D.E.

Sinopsis: Durante un aproximado de 2 meses y dos semanas, 301 horas de trabajo y con la ayuda de todos los involucrados en colaborar con el desarrollo del trabajo planificado, se logró concluir con mi Ejercicio Profesional Supervisado.

Se dio inicio con un diagnóstico, el cual se reunió información importante para determinar qué problemas comunicacionales tenía la D.D.E. y que áreas eran las más afectadas. Después se realizó la propuesta de un

plan comunicacional para la Dirección de Educación, el cual fue realizado con la ayuda del equipo de Supervisión de EPS 2016, quienes también revisaron y aprobaron dicha propuesta.

Finalmente, se ejecutó la propuesta del plan comunicacional en la cual se realizaron todas acciones que se propusieron en el plan comunicacional. Cada una de las anteriores fue presentada al personal de la Dirección de Educación tomando en especial consideración a la Jefatura de Programas de Apoyo a la Educación.

INTRODUCCIÓN

A continuación se encuentra un detalle de todas las acciones que se llevaron a cabo durante el proceso del Ejercicio Profesional supervisado que fue realizado dentro de las oficinas de la Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva.

Usted podrá encontrar las diferentes etapas que se debieron ejecutar; comenzando por el diagnóstico comunicacional en el cual se puede encontrar la descripción de la Dirección de Educación; funciones principales, proyectos, programas, y FODA.

Por lo anterior que fue esencial para establecer qué tipo de acciones se deberían realizar y así desarrollar un plan comunicacional adecuado para el establecimiento y sus necesidades. En esta etapa del proceso se describen las 5 estrategias planificadas y acciones a realizar.

Finalmente se puede encontrar en detalle la ejecución las siguientes estrategias y sus acciones:

1. Manual de comunicación Interna
2. Folleto para realizar informes
3. Banner de la Escuela de Idiomas
4. Afiches Informativos
5. Tablón de Anuncios

Todas las actividades realizadas y puestas en acción dentro de la Dirección en un periodo de 301 horas. Las cuales han demostrado diferentes alcances y resultados.

JUSTIFICACIÓN

La Dirección de Educación formaba parte de la Dirección de Cultura y Deporte de la municipalidad de Villa Nueva, hasta que en diciembre de 2013 se independizó.

Con poco personal, equipo pero con una gran carga de actividades y los pocos recursos, la Dirección de Educación no había logrado obtener vías de comunicación adecuadas para transmitir información a la población de Villa Nueva, ni tampoco a sus empleados.

Al concluir el proceso de diagnóstico se identificaron diferentes problemas comunicacionales dentro de la Dirección de Educación. Los cuales requerían pequeñas soluciones que llevaron a una mejora en de manera notoria.

Uno de los problemas que se pudo detectar fue la falta de material visual de la Escuela Municipal de idiomas. A pesar de ser un programa que lleva 1 año en funciones, no tienen presupuesto asignado para material promocional, por lo cual se decidió apoyar a este programa.

Por otro lado se identificó que la comunicación interna entre el personal que se mantiene dentro de las oficinas no cuenta con un medio efectivo para hacer llegar toda la información al personal, a pesar que no son muchos trabajadores los que están a diario dentro de las oficinas.

Finalmente se localizó un problema con los trabajadores 029 y el personal administrativo de la D.D.E. El cual ocasionaba retrasos en la entrega de informes.

Dado todo lo mencionado anteriormente se realizó un plan comunicacional, el cual fue ejecutado en un periodo de 301 horas en los meses de mayo, junio y julio.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Identificar los problemas de comunicación que existen dentro de la Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva.

1.1.2. Objetivos Específicos

Enlistar los problemas de comunicación entre el departamento administrativo y los empleados 029 de la Dirección de Educación.

Identificar si existe deficiencia en la comunicación entre los empleados que se encuentran dentro de la oficina de la D.D.E.

Determinar si el proyecto de Escuela Municipal de Idiomas tiene una estrategia de comunicación eficiente para darse a conocer con la población en general.

Presentar un plan de comunicación interna, para minimizar los problemas que se dan por los problemas que existen dentro de la dirección.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva

1.2.1. Ubicación

1ra calle 7-89 zona 6 Villa Nueva

1.2.2. Integración y Alianzas

La D.D.E no tiene alianzas con ninguna otra asociación u organización de la cual perciba algún presupuesto a excepción de la Municipalidad de Villa Nueva, la cual les brinda un monto fijo de manera anual para cubrir sus gastos.

1.2.3. Historia

Villa Nueva es uno de los municipios más poblados del país. Se estima que hay aproximadamente un millón de habitantes actualmente.

Durante muchos años la D.D.E¹ fue una jefatura de la dirección de Cultura y Deportes, pero después de ver la necesidad que se debía atender en cuanto a educación. La Dirección de Educación se independizó en diciembre de 2013.

Se inició con un pequeño grupo de 4 personas y poco a poco fueron creciendo. Si bien gran cantidad de sus programas se remontan al gobierno de Salvador Gándara, se les ha dado continuidad y también se ha iniciado nuevos como la construcción de aulas que inició en el año 2014, y la Escuela Municipal de Idiomas, que arrancó en mayo del 2015.

1.2.4. Departamentos

- Jefatura de programas de apoyo a la educación
- Jefatura de Comunicación, articulación y protocolo.

De estas dos jefaturas se desligan los siguientes proyectos y programas.

¹ Dirección de Educación

- **Proyectos y programas**

La dirección de Educación cuenta con gran variedad de proyectos y programas educativos y de infraestructura para el mejoramiento de los mismos dentro del territorio de Villa Nueva.

Actividades realizadas por la Dirección de Educación de Villa Nueva
Cuentan con 13 establecimientos con programas de Educación formal avalados por el Ministerio de Educación.

Programas sociales municipales:

- Básicos por Madurez
- Bachillerato en Ciencias y Letras por Madurez
- Básicos con Modalidades Flexibles (alumnos con sobre edad)
- Maestros de computación
- Fomento de la Lectura
- Diplomados
- Cursos libres
- Apoyo con 8 maestros de diferentes niveles de enero a Abril del 2,015 en apoyo a la Departamental Guatemala Sur
- Institutos con programas de fin de semana que funcionan con maestros contratados por la municipalidad.
- Apoyo a escuelas con docentes de computación.
- Apoyo al programa “Leamos Juntos” con libros para alumnos de nivel primario, básico y diversificado.

- Diplomado de Paternidad y Maternidad responsable
- Escuela de Enfermería y cursos libres.
- Escuela Municipal de Idiomas.

Programas de Apoyo a Infraestructura Escolar

- Levantamiento físico de los remozamientos y construcción de aulas de madera en las escuelas.
- Estudio, diseño y cálculo del proyecto de apoyo a infraestructura escolar.
- Evaluación de escuelas en mal estado del municipio.
- Recepción de solicitudes de las escuelas que necesitan mejoramientos en la infraestructura.
- Remozamiento a escuelas del municipio de Villa Nueva.
- Construcción de aulas de madera.
- Identificación de escuelas e institutos.
- Pintura de establecimientos.
- Donación de mobiliario escolar

1.2.5. Misión

Apoyar el sistema educativo del municipio de Villa Nueva, fortaleciendo la educación curricular, mediante la implementación de programas educativos, apoyo al mejoramiento de infraestructura y suministrando material de apoyo, brindando además oportunidades de educación extracurricular, formación técnica, y apoyo al aprendizaje de otros idiomas, logrando reivindicar la confianza de los habitantes hacia sus autoridades.

1.2.6. Visión

Mejorar el sistema educativo del municipio de Villa Nueva, brindando oportunidades de desarrollo, logrando así el máximo bienestar y calidad de vida de sus habitantes.

1.2.7. Objetivos institucionales

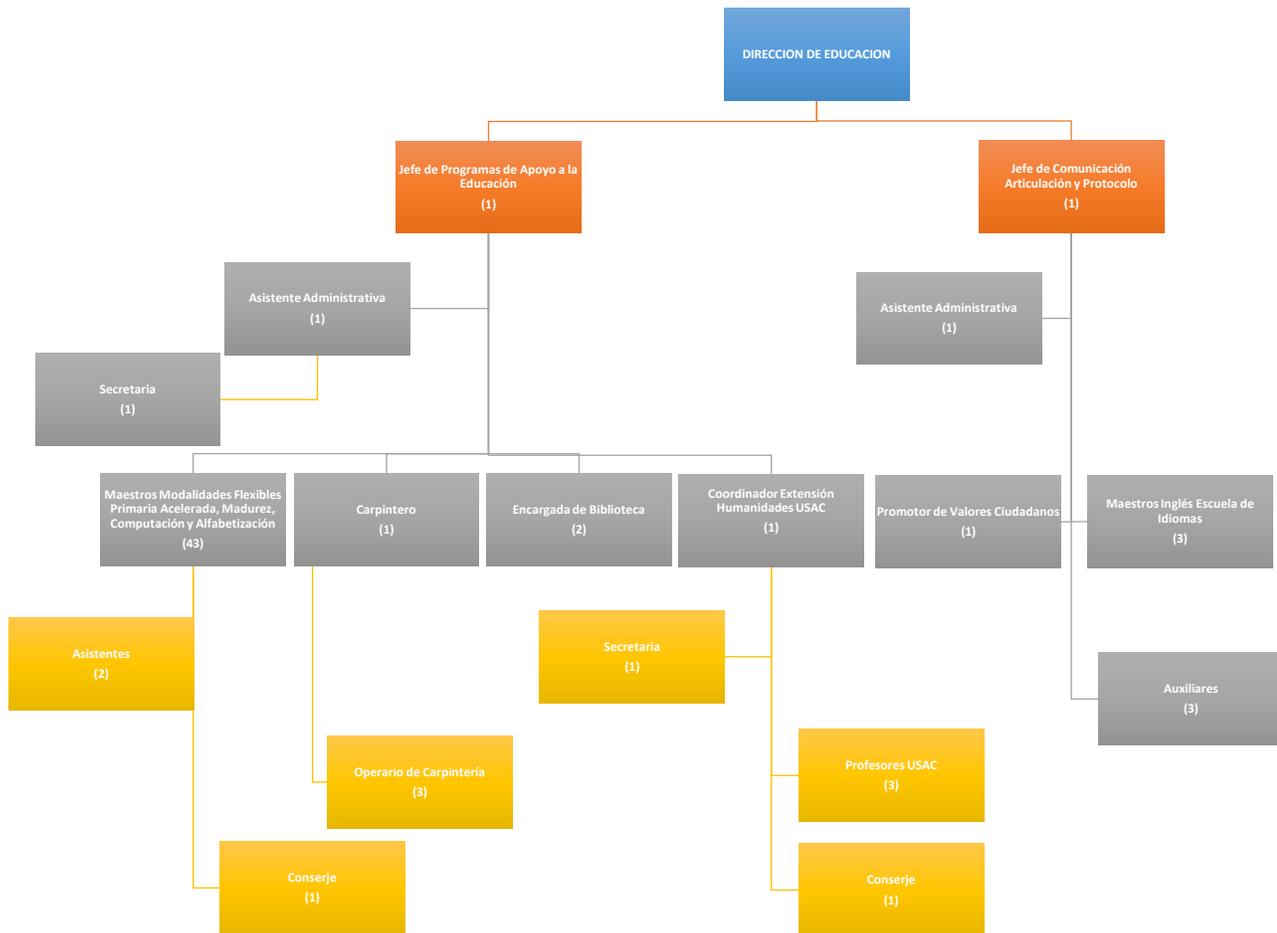
Dar apoyo a las escuelas e institutos con personal para que no existas escases de maestros y brindar apoyo para mejorar la infraestructura de los lugares anteriormente mencionados.

Otro de los objetivos de la Dirección de Educación es incrementar el nivel educativo de la población de Villa Nueva para que puedan obtener trabajos con mejores ingresos.

1.2.8. Público objetivo

Niños y jóvenes de escasos recursos, al igual que adultos que no finalizaron sus estudios primarios o básicos y que deseen hacerlo. Población del Municipio de Villa Nueva.

1.2.9. Organigrama



1.3. METODOLOGÍA

1.3.8. Descripción del Método

Esta es una investigación cualitativa ya que, por medio de esta, los fenómenos “Se estudian en su complejidad y totalidad en su contexto cotidiano. Los campos de estudio no son situaciones artificiales en el laboratorio sino las prácticas e interacciones de los sujetos en la vida cotidiana”. Flick (Citado por Velásquez, 2013).

En este tipo de investigación, el propósito es comprender lo que ocurre en la realidad estudiada. Es justamente lo que se propone esta investigación: describir lo que sucede dentro de la Dirección de Educación de la municipalidad de Villa Nueva. E identificar los problemas y brindar soluciones adecuadas a cada situación.

También es una investigación cualitativa ya que se pretende identificar cuantas personas son afectadas por los problemas generados y lograr una solución en la cual se pueda abarcar al mayor número de personas de manera eficaz.

1.3.9. Técnicas e Instrumentos de Recolección

Rodríguez & Gil (1996) mencionan que recoger datos no es más que reducir de modo intencionado y sistemático, mediante el empleo de nuestros sentidos o de un instrumento mediador, la realidad natural y compleja que pretendemos estudiar a una representación o modelo que nos resulte más comprensible y fácil de tratar. Pero además no basta con recoger información. Esta ha de quedar registrada de modo que permita una revisión y un análisis posterior por parte de investigadores y/o participantes. (p.21)

Para lograr lo anterior hare uso de los siguientes instrumentos que me ayudarán a recolectar información necesaria para lograr los tres objetivos.

- **Entrevista semiestructurada**

Es uno de los procedimientos más utilizados en los estudios cualitativos, en este el investigador no solamente hace preguntas sobre los aspectos que le interesan, sino que también debe comprender el lenguaje de las personas entrevistadas y así apropiarse del significado que estos le dan en el ambiente en el cual se desarrollan sus actividades.

Velásquez (2013) explica que se necesitaba explorar las subjetividades de los entrevistados a partir de sus propias valoraciones. Por ello, se elaboraron guiones que permitieran no dejar de indagar en elementos esenciales pero que a la vez fueran flexibles para permitir a los entrevistados expresarse con relativa espontaneidad. (p.194)

Es de vital importancia entender lo que el departamento administrativo necesita para poder mejorar la comunicación que mantienen con los contrato 029, no solo para tener una interacción más eficiente, sino también reducir el tiempo y recursos que se pierden cada mes por los errores cometidos ya sean por falta de información, o malentendidos.

La Entrevista fue realizada a Beatriz Adriana Chalín, quien es la asistente de la Jefatura de Programas de Apoyo a la Educación.

- **Conversaciones informales**

Estas son fuentes de información muy importante porque se dan de manera espontánea, las personas no se sienten observadas, sino que se comparten ideas y pensamientos que pueden brindar información valiosa.

Dado a mi amistad con algunos de los trabajadores municipales me ayudará a obtener información y aclarar algunas dudas que puedan surgir durante el transcurso de la investigación. ²

² Troncoso, Carlos. Daniele, Elaine.

- **Observación no participativa**

Esta técnica nos ayudará a entender el entorno y la manera en la que se desarrollan las actividades dentro de la organización sin afectar la naturaleza de las mismas. Es importante anotar que dada la naturaleza de esta investigación. “Esta estrategia de recogida de datos permite anotar con detalle lo que sucede en el campo elegido para la investigación: se puede observar a los sujetos en su cotidianidad” (Velásquez, 2013, p. 188).

La observación de este diagnóstico comenzó desde Julio de 2015, a pesar de que no era intencional o con fin de lograr una solución completa del problema. Dicha observación se inició por los problemas mensuales y notorios que se presenciaban dentro de la Dirección de Educación de manera mensual.

- **Encuesta**

Las encuestas son un método de investigación basado en una serie de preguntas dirigidas a sujetos que representan una muestra de una población, con el fin de describir y relacionar características y así poder generalizar las conclusiones.³

Su finalidad es recolectar información de las personas a partir de preguntas específicas y así hacer estimaciones de las conclusiones a partir de los resultados de la muestra.

- **Notas de campo**

Son apuntes informales que utilizaré para registrar información de manera no sistematizada ya sea en eventos a los cuales asistiré o para registrar algún dato de alguna entrevista informal y observación.

³ Latorre, citado por Torrado, M. 2004. Estudio de Encuesta

Son observaciones puntuales, son registros de un lenguaje cotidiano, de fenómenos observados e información relevante que son recogidas de manera inmediata, por su importancia no pueden confiar a la memoria y deben ser registradas en el momento.

Para este trabajo se utilizaron notas personales, en las cuales se hacían apuntes en cuanto a observaciones personales, asuntos que atender o realizar, y cosas importantes que recordar.

- **Conversaciones informales y notas de campo.**

Por medio de las conversaciones informales se logró recolectar información relevante que no hubiese sido identificada fácilmente por medio de las encuestas o entrevista semiestructurada.

Por medio de una conversación informal con Beatriz Chalín, se obtuvo el dato que parte de los problemas que se tienen con los empleados 029 es por la mala comunicación interna que tiene el departamento de Recursos Humanos.

Beatriz mencionó que al momento de dar la información que les envían de Recursos Humanos es cambiada y esto crea complicaciones al momento en que se transfiere a los empleados ya que crea confusión y toma mucho tiempo volver a comunicarla.

En otra conversación con la Jefa de la dirección de comunicación, protocolo y articulación. Ella menciona que otro problema es la participación de empleados municipales de altos mandos que dan información incorrecta a empleados 029 y esto crea conflicto entre trabajadores y la Dirección de Educación.

La Srta. Chalín también rectificó lo anterior ya que muchas personas en vez de avocarse con ella, van a buscar información a otras direcciones o con personas que no tienen conocimiento de los procesos que maneja la D.D.E.

En otra oportunidad se tuvo una charla con otras personas que se encuentran dentro de la Dirección de Educación, mencionaron que muchas veces se enteran de las noticias solo porque han ido a saludar a otros empleados y en ese momento se enteran de datos importantes, pero que no hay un medio formal por el cual sean comunicados.

Esto claramente demuestra que la falta de una vía de comunicación formal, ocasiona mal entendido, información vaga o incompleta y desinformación. Es por esto que es importante estandarizar la comunicación interna del departamento.

1.4. RECOPIACION DE DATOS

1.4.1. Ficha de las entrevistas

Nombre: Beatriz Adriana Chalín.

Puesto: Asistente de la Jefatura de Programas de Apoyo a la Educación

Fecha: 23 de febrero de 2016

1.4.2. Resultado de las entrevistas

Después de haber realizado la entrevista a la Asistente de la Jefatura de Programas de Apoyo a la Educación, se pudo determinar que existe un problema de comunicación entre el departamento Administrativo de la Dirección de Educación y su personal renglón 029 que trabajan en las diferentes áreas. Se identificaron problemas de comunicación que llegan afectar el trabajo de Beatriz y que deben de atenderse para evitar pérdidas de tiempo y hacer su trabajo más efectivo.

- **Entrega de informes mensuales y semestrales.**

A pesar que muchos empleados ya conocen el proceso de cómo realizar los informes, aun así se tienen errores y se cree que la falta de capacitación a los empleados y un sistema eficiente que ayude a realizar dichos informes es la causa. Esto provoca que se realicen retrasos en el trabajo de la Srta. Chalín y pierda gran cantidad de tiempo durante la entrega de Informes. También ocasiona retrasos en pagos y molestias a los trabajadores.

- **Entrega de papelería para recontrataciones.**

Este es otro problema el cual absorbe gran cantidad de tiempo. A pesar que los trabajadores reciben un documento en el cual se enlistan los ítems que deben entregar para su recontratación. Muchas personas no siguen los lineamientos u olvidan incluir alguno. Esto ocasiona retrasos con el departamento de Recursos Humanos y lleva a la cancelación de algunos contratos en el peor de los casos.

- **Comunicación con empleados 029**

Si bien se cuenta con una base de datos actualizada y completa de todos los empleados, no existe un medio por el cual el departamento administrativo pueda contactar a sus empleados de una manera efectiva y eficaz. Se pudo deducir que esto afecta en la entrega de informes y entrega de papelería para recontrataciones ya que la mayoría de veces no se puede dejar constancia de haber contactado a las personas.

1.4.3. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

A continuación se presentaran los resultados obtenido por medio de todas las encuestas realizadas. Se pasaron dos tipos de encuestas diferentes.

1. Trabajadores internos de la Dirección de Educación.

Esto fue con el propósito de detectar si existen problemas con comunicación del personal dentro de la oficina de la D.D.E.

2. Escuela de Idiomas.

Este proyecto es bastante nuevo y se quería medir el alcance que ha tenido la Escuela de Idiomas con la población en general.

- **Encuestas Trabajadores internos de la Dirección de Educación**

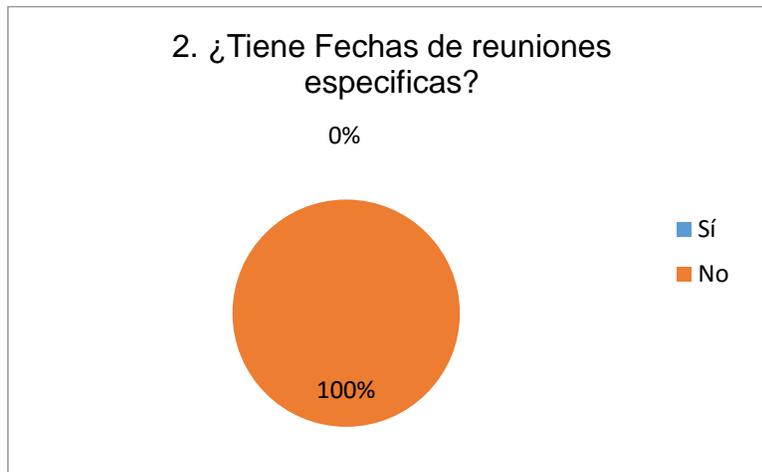
Gráfica 1



Fuente encuesta de trabajadores internos de D.D.E.

Se puede ver que el 50% de los trabajadores se ponen en contacto por medio de teléfono, pero también existe un 40% que prefiere utilizar redes sociales, lo cual no es un medio formal y por último un 10% que prefiere utilizar el correo electrónico.

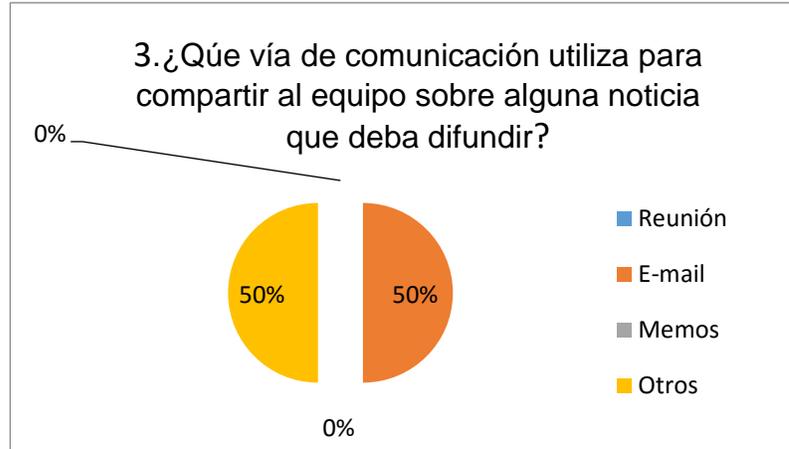
Gráfica 2



Fuente encuesta de trabajadores internos de D.D.E

El 100% de los empleados respondieron que no tienen fechas para reuniones específicas, lo cual representa un problema de comunicación formal en el cual la información no llega a todos los trabajadores.

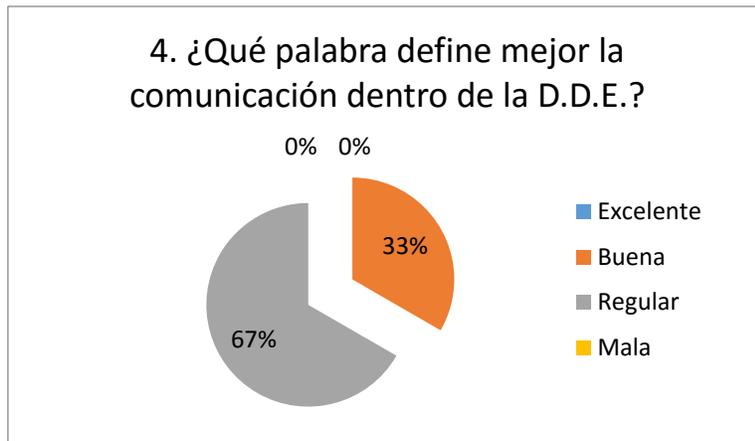
Gráfica 3



Fuente encuesta de trabajadores internos de D.D.E.

El 50% del personal respondió que utiliza el email para comunicar información. El problema de este es que no todo el equipo revisa su correo a diario, por lo cual la información tarda en llegar. Por el otro lado el 50% respondió que utiliza “otros” que son: teléfono, conversaciones informales y redes sociales. Lo cual refuerza el hecho de que no hay un medio estándar por el cual puedan comunicar información importante.

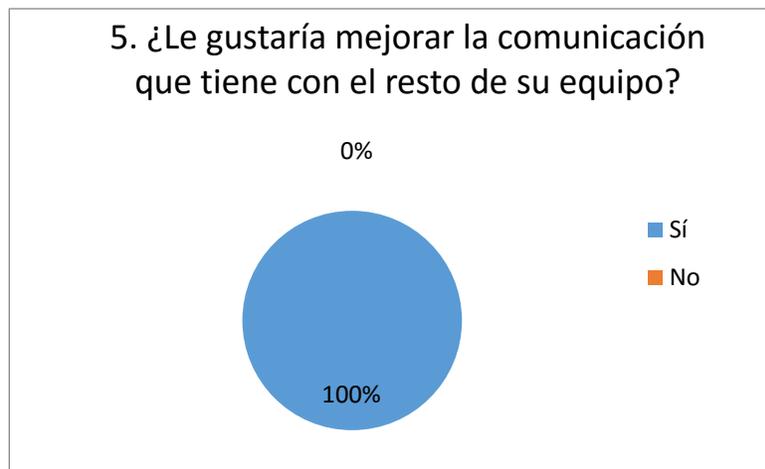
Gráfica 4



Fuente encuesta de trabajadores internos de D.D.E.

El personal de la D.D.E está al tanto que su comunicación interna no es buena, ya que el 67% respondió regular.

Gráfica 5



Fuente encuesta de trabajadores internos de D.D.E.

Dados los problemas de comunicación todo el equipo desea mejorar la situación actual.

Gráfica 6



Fuente encuesta de trabajadores internos de D.D.E.

La gráfica indica claramente que cada empleado tiene una comunicación muy distinta con los demás empleados.

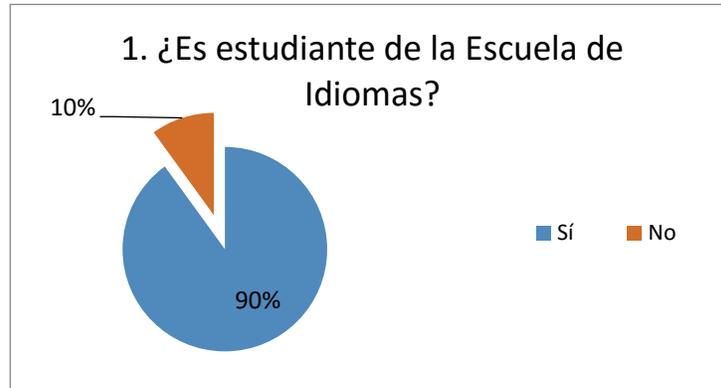
De acuerdo con las gráficas anteriores, se identificó un problema de comunicación menor dentro de las oficinas de la D.D.E. Si bien son pocas personas, no se tiene un medio de comunicación estandarizado y se puede ver que la información llega a otros trabajadores por diferentes medios de comunicación que no garantizan que la información sea clara y equitativa para todos.

Al mismo tiempo se puede ver que cada trabajador posee un nivel de comunicación diferente con los demás, especialmente con la jefatura de comunicación, protocolo y articulación lo cual es algo preocupante porque es claro que la jefatura de comunicación tiene un problema para informar de manera interna a los demás trabajadores.

Se puede observar que el personal entiende que su comunicación interna con el resto del personal no es buena y que desean mejorarla.

- **Encuestas Escuela de Idiomas**

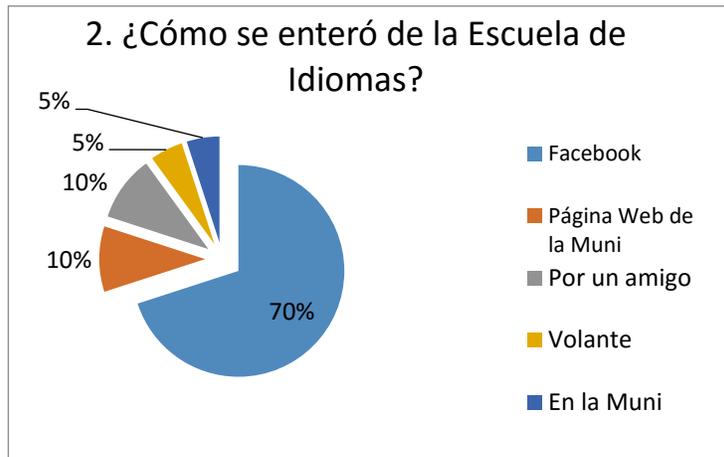
Gráfica 1



Fuente: Visitantes de la D.D.E

El 90% de las personas que ingresaron a la D.D.E son estudiantes de la escuela, mientras que el 10% fueron personas que aún no forman parte del programa.

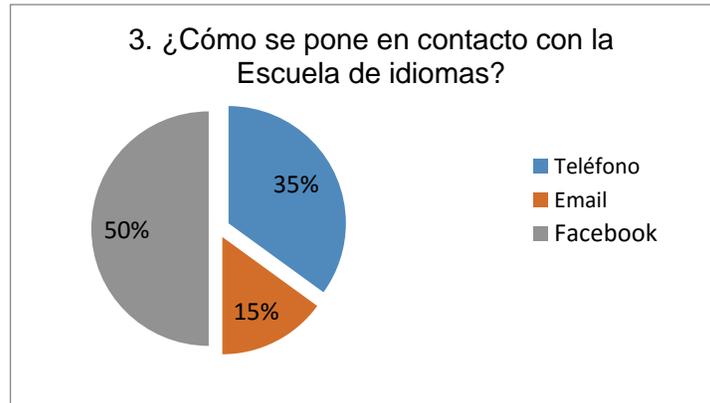
Gráfica 2



Fuente: Visitantes de la D.D.E

El 70% de los encuestados se enteró del programa por medio de la red social Facebook. Mientras que la minoría obtuvo la información de distintos medios.

Gráfica 3



Fuente: Visitantes de la D.D.E

El 50% prefiere utilizar Facebook como medio de comunicación. Esto puede que se deba a la facilidad de ingresar a la red social por medio de los teléfonos. El 35% prefiere utilizar las llamadas y el 15% el correo electrónico.

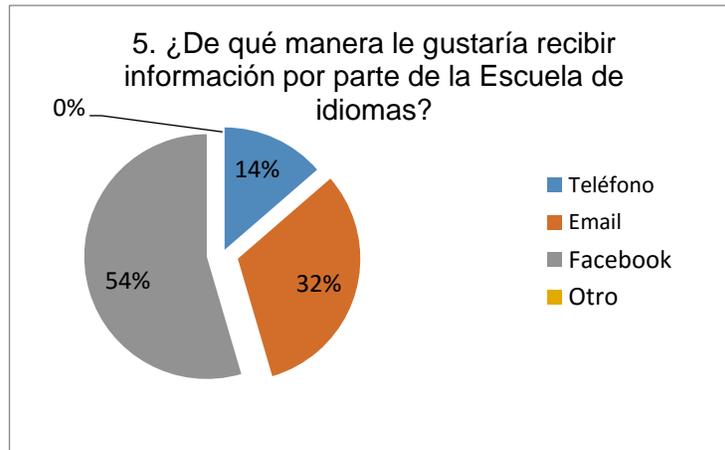
Gráfica 4



Fuente: Visitantes de la D.D.E

Se ve claramente que el 90% de las personas están satisfechas con las vías de comunicación que se han estado utilizando.

Gráfica 5



Fuente: Visitantes de la D.D.E

El 54% de los encuestados prefieren recibir información por medio de Facebook el 32% por correo electrónico y una minoría del 14% prefiere recibir llamadas. Se puede concluir que son más efectivos El Facebook y el correo ya que se tiene una prueba de haber recibido la información. Mientras que las llamadas no son muchas veces atendidas o las personas olvidan haberlas recibido.

La encuesta fue realizada a personas que ingresaban a la Dirección de educación, y por medio de lo anterior se pudo deducir que no existe un problema en la comunicación de la Escuela de idiomas.

También se puede ver que la mayoría de personas prefieren estar en comunicación por medio de redes sociales e igualmente la información les ha llegado por este medio.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. FODA

De acuerdo a la información recolectada que se obtuvo por medio de la observación, entrevistas y encuestas, se puede determinar lo siguiente:

1.5.2. Fortalezas

- La dirección de Educación tiene una comunicación buena con el resto de la población de villa nueva, especialmente por redes sociales.
- Cuentan con una base de datos actualizada de sus empleados, lo cual ayuda de gran manera para poder ponerse en contacto con su personal en el momento que les sea necesario.
- El equipo de trabajo de la D.D.E. es pequeño pero efectivo, son unidos, lo cual los ayuda a realizar actividades que tienen buenos resultados.
- La D.D.E tiene claro cuáles son sus desventajas y están dispuestos a hacer cambios para mejorar su situación.

1.5.3. Oportunidades

- Los problemas de comunicación que se identificaron no son graves y requieren de cambios pequeños, para lograr grandes mejoras.
- Cuentan con recursos económicos limitados y esto reduce las posibilidades de lograr cambios al 100% efectivo.

1.5.4. Debilidades

- El personal externo en su mayoría es renuente a asistir a reuniones o capacitaciones.
- Mal sistema de comunicación lleva a una gran pérdida de tiempo al momento de localizar personas.

1.5.5. Amenazas

- Conflictos con otras Direcciones o departamentos, en especial Recursos Humanos.
- Intervención de empleados municipales de altos mandos que tergiversan información y crean conflicto.
- Cambios imprevistos de personal renglón 029.

CAPÍTULO II

2. “PLAN COMUNICACIONAL PARA LA CRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESTANDARIZADOS DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACION DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA”

2.1. ANTECEDENTES

La Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva cuenta con un departamento de Comunicación, Articulación y Protocolo. Lamentablemente la persona a cargo debe realizar distintas actividades que no se encuentran relacionadas con comunicación y no se tiene un orden a seguir ni entrenamiento en el área.

Durante los casi más de dos años de funciones de la DDE⁴, se ha incrementado el uso de distintos medios de comunicación para informar sobre las actividades realizadas por la Dirección.

Se cuenta con una cuenta en Facebook con el nombre de “Educación Villa Nueva” y otra en Twitter llamada “Villa Nueva Educada”. Ambas cuentas son actualizadas diariamente y con un tiempo de respuesta alto. En estos se informa sobre cualquier tipo de actividad realizada en los distintos programas y proyectos de la institución.

Por otra parte el noventa por ciento de la publicidad impresa o digital es realizada por la dirección de Comunicación Social de la Municipalidad y ellos son los encargados de crear y autorizar cualquier material que se deba sacar de manera masiva y por los diferentes medios de comunicación.

⁴ Siglas de: Dirección de Educación

2.2. OBJETIVOS

2.2.1 Objetivo general

Mejorar la comunicación entre empleados internos y externos que existe dentro de la Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva.

2.2.2 Objetivos específicos

Crear una vía de comunicación interna para los empleados que se encuentren laborando dentro de la Dirección de Educación.

Disminuir los problemas comunicativos que actualmente existen en cuanto a entrega de informes entre empleados renglón 029⁵ y personal administrativo de la D.D.E, a través de la actualización del folleto para realizar dichos informes.

Implementar material visual para informar a la población en general de los proyectos y programas que maneja la D.D.E. haciendo énfasis en el programa de la Escuela de Idiomas.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Villa Nueva es uno de municipios más grandes y poblados, según el censo realizado en el año 2002 había una población de 355,901 personas de las cuales el 51.2% son mujeres y el 92.4% ladina. Y el 30% de ellos son menores de 64% menores de 30 años.

⁵ Empleados con contratos de 3 y 6 meses, que no gozan de prestaciones de la Ley.

Por lo cual se ha realizado el siguiente perfil.

Género	Hombres – Mujeres
Edad	Mayores de 17 años
Zona geográfica	Áreas cercanas a la zona 6 de Villa Nueva
Clase	Media y media-baja
Idioma	Español

Se atiende a un público muy variado dentro de la Dirección de Educación ya que muchas personas forman parte de alguno de los programas o proyectos que se ofrecen. Por otro lado se tienen a todas aquellas personas que desean integrarse o que simplemente buscan apoyo de la dirección. En estos casos son personas mayores de 18 años de edad.

2.3.1. Público interno

La comunicación interna es un proceso comunicacional donde se integran los dirigentes (directores, secretarías etc.) de una organización con todos los niveles de trabajadores de la misma.

Para fines de este trabajo el público objetivo son todas aquellas personas que están en planilla de la Dirección de Educación y que laboran ya sea dentro y fuera de las oficinas de la dirección en los cuales podemos encontrar los siguientes; trabajadores renglón 029, 022 y 011. En los cuales se incluyen maestros, carpinteros, personal administrativo, coordinadores, supervisores y jefes de programas de educación.

2.4 EL MENSAJE

Los problemas dentro de la institución involucran gran variedad de personas de diferentes contextos, por lo cual el mensaje será diferente para poder abordada a cada sector de diferente manera.

- **Personal administrativo dentro de las oficinas**

El personal es poco y se mantienen en comunicación constante, pero informal. Lo que se desea de comunicar debe ser rápido y conciso. Deben ser noticias y actualización de algún tema, resúmenes de reuniones o información transmitida desde otras direcciones y/o municipalidad.

- **Personal externo renglón 029**

El mensaje a comunicar debe ser corto y sencillo, que englobe de manera directa lo que se desea comunicar, debe ser visual para no perder el interés de los trabajadores y así evitar la desinformación.

- **Población de Villa Nueva**

Dado que la comunicación con la población aledaña a la Dirección de Educación solamente se trabaja por redes sociales, se debe estandarizar y controlar, para aumentar y mejorar dicha relación.

Se debe mantener utilizar un mensaje corto y llamativo para captar la atención de la población. Se debe crear impacto, deseo de superación y aprendizaje para atraer nuevos participantes en las diferentes actividades que se realizan y así mantener programas exitosos.

2.5. ESTRATEGIAS

Dado los problemas detectados por medio del diagnóstico, se tomó la decisión de realizar lo siguiente como estrategia para solucionar las distintas situaciones.

La Dirección de Educación no cuenta con un presupuesto asignado para poder realizar material ni publicidad de sus programas y proyectos, por lo cual se utilizará una estrategia BTL⁶ la cual incluye el uso de métodos alternativos de comunicación para poder trabajar parte de su proyecto.

- **Folleto para realizar informes mensuales y finales.**

Actualmente existe un pequeño folleto el que se detallan datos importantes y pasos para poder realizar un informe. Aun así existe gran cantidad de errores al momento de realizar dichos informes. Se ha decidido hacer una renovación a dicho folleto y perfeccionar el contenido para abarcar el tema de informes, no solo de manera mensual sino también informes finales.

En este se detallarán de manera sencilla y gráfica como trabajar los informes y documentos a adjuntar. Ya que desde principios del 2016 se han realizado cambios que no fueron actualizados en el folleto ni tampoco por medio de alguna capacitación formal a las personas responsables de comunicar dichos cambios.

- **Banner**

En los resultados de las encuestas se puede apreciar que las personas que son parte de la Escuela de Idiomas están conforme con la manera en que se ponen en contacto con la misma, pero las personas que no pertenecer al programa afirmaron que las vías de comunicación no son efectivas. También se debe tomar en consideración que la DDE trabaja mayormente por redes sociales,

⁶ Below the Line: Bajo de la línea

lo cual deja fuera a parte importante de la población, que son todas aquellas personas que no poseen acceso a internet, en este caso personas de más de 40 años.

Es por lo mismo que se ha decidido realizar banners informativos en los cuales contengan los programas y proyectos que realiza la dirección de educación e información general de la dirección, para mantener informada a la población de las distintas acciones que se realizan.

Dichos banners podrán ser llevados a distintas actividades que se realicen y así promover e informar a las personas que se encuentren en dichos eventos.

- **Manual de comunicación interna**

Dentro de toda empresa o institución existen diferentes niveles de comunicación, y dependerá de la posición de cada persona y dependerá de las responsabilidades de cada cargo determinar si la información es más o menos crítica, pero igual de importante.

La manera en que las personas de una institución se comunican determinará la correcta ejecución de sus funciones.

Es por ello que es importante tener una guía comprensiva de la mejor manera de comunicarse en la cual se muestren las herramientas y estrategias disponibles para la correcta gestión de diferentes casos que se puedan presentar.

Se creará un manual de comunicación interna en el cual se describirán distintas opciones para mejorar la comunicación con los empleados internos y externos de las oficinas de la Dirección de Educación.

En este se abordaran diferentes situaciones que se puedan presentar dentro de la institución y se explicarán las mejores opciones para resolver la situación o perfeccionar la estrategia ya utilizada. De esta manera se reducirá el número de errores cometidos por los diferentes departamentos y existirá un antecedente de cualquier caso que se llegara a presentar.

- **Afiches informativos**

La Dirección de Educación no cuenta con material impreso en el cual se detallan todos los programas sociales y de apoyo a la infraestructura escolar, por lo cual se ha decidido se realizar 2 afiches informativos en los cuales se detallaran todos los proyectos y programas activos que tenga actualmente la Dirección.

- **Tablón de anuncios**

Será utilizado para mejorar la comunicación interna entre trabajadores que no se encuentren dentro de las oficinas de la Dirección de Educación y el personal administrativo, especialmente para anunciar eventos o actividades importantes. Al mismo tiempo será de gran uso para dar a conocer noticias importantes al público en general.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

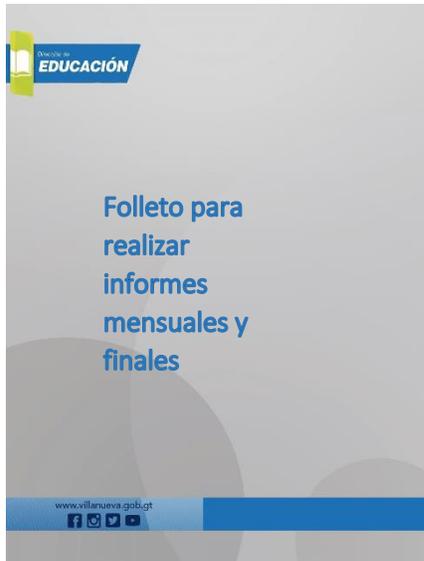
A. Folleto de informes ⁷

Se trabajará en un cartapacio tamaño carta, se utilizara papel opalina y será protegido por hojas plásticas que facilitaran su uso al momento de ser reproducido. El folleto detallara los pasos a seguir para poder realizar los informes mensuales y finales e incluirá ejemplos visuales, para evitar posibles errores.

⁷ Ver anexos para detalles de material y medidas.

Contenido de Folleto de informes

- Introducción
- Observaciones generales
- Realización de informe mensual de actividades en contrato
- Realización de informe mensual de actividades realizadas
- Llenado de facturas



Portada



Contraportada

Empleados renglón 029

Observaciones

Fechar informe y factura con el último día hábil del mes facturado.

Cambiar el mes en la fecha, el encabezado y donde corresponda

Firmar informe con tinta azul.

El NIT de la Municipalidad de Villa Nueva es 515001-9

Instrucciones del Folleto para realizar informes

Villa Nueva, 30 de noviembre de 2015
Al Sr. Edson Escobar
Alcalde de Villa Nueva
Su Despacho

Informe No. 02 30 de noviembre de 2015
Renglón 029 CONTRATO NO. 344-029-2015

Respetuosamente me permito remitirle el informe mensual de actividades correspondientes al mes de octubre de 2015 realizadas por mi persona.

- **Impartir y planificar clases de Inglés**
Se impartieron clases a los grupos matutinos y vespertinos
- **Elaborar reportes de asistencia y evaluaciones de los grupos**
Se llevó control de asistencia de todos los grupos y se presentó el reporte a mi jefe inmediato. También se llevó el control de dichos grupos y se actualizó la información de los mismos
- **Apoyar en las actividades que realizan la Dirección de Educación**
Se apoyó a las personas encargadas de la actividad de 'Túlo Inglés' y colaboración en cuanto a fortalecer actividades con escuelas del área y voluntarios estudiantiles.
- **Elaborar reportes que le sean requeridos por la Dirección de Educación.**
Se realizó la planificación de las Actividades de realizar durante el mes de diciembre.
- **Monitorear el avance de los asistentes a los cursos.**
Se realizaron los respectivos exámenes orales e escritos para evaluar a los alumnos.
- **Realizar las acciones requeridas de formación del Idioma Inglés.**
Se llevó a cabo una actividad de intercambio cultural entre alumnos de español de Renta Única de la educación ICFE con alumnos de la Escuela de Idiomas. En dicha actividad todos los alumnos tuvieron la oportunidad de conversar en inglés con personas nativas de Inglaterra y Chile.

Dinorah María José Lorenzana Castillo
Maestra de Inglés de la Escuela de Idiomas

Yo, Sr. Licda. Iris Lizette Carrera
Jefe de Programas de Apoyo a la Educación.

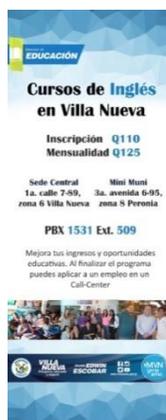
 **VILLA NUEVA**
Por una Villa Nueva próspera, educada y segura

Ejemplo de informe mensual

B. Banner

Se trabajará 1 banner informativo. Será para ayudar a difundir la información relevante de la Escuela de Idiomas. Este se usará para fortalecer la poca publicidad que tienen los cursos de inglés.

Este banner podrá ser utilizado en diferentes puntos durante actividades realizadas por la D.D.E. Dada la apertura de la segunda sede de la escuela, se espera que el Banner pase ubicando dentro de la Mini muni de Ciudad Peronia durante los siguientes meses.



Banner de “Escuela de Idiomas”

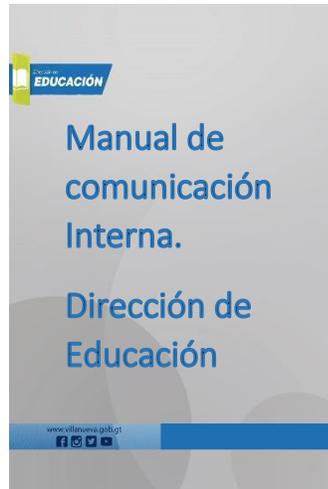
C. Afiches informativos

Se realizarán 2 afiches informativos en los cuales se incluya los programas y proyectos que se encuentran activos en la Dirección de Educación.

Dado el poco espacio dentro de la recepción, se ha determinado que la mejor manera de tener esta cantidad de información es utilizando afiches de manta vinílica adherible, para ahorrar espacio y desplegar la información de manera cómoda y llamativa en la pared. De esta manera todas las personas que ingresan a las oficinas, podrán estar al tanto de las actividades que se realizan.

D. Manual de comunicación interna

El manual se entregará en un cartapacio tamaño carta, el cual tendrá diferentes ideas para mejorar la comunicación interna de la DDE, para que se haga uso por parte de cualquier empleado que se encuentre laborando dentro de las oficinas de la institución. Será entregado un manual físico y la versión digital del mismo, para futuras reproducciones.



Portada



Contraportada

- **Redes Sociales**

Se incluirán ideas de uso de redes sociales entre empleados. Se hará la propuesta del uso de las mismas, dado que todas las y los empleados de la D.D.E poseen Smartphone y tienen acceso a Wi-fi y/o datos durante el día. Esto ayudará a informar de manera urgente cualquier noticia corta que se deba informar, sin necesidad de convocar a una reunión formal.



- **Reuniones de equipo**

Serán utilizadas para informar a todo el equipo de trabajo sobre cualquier tipo de noticia que requiera más tiempo de clarificación. Así también se tendrá control y seguridad de que todo el equipo está bien informado.

Estas también permitirán brindar puntos de vista, motivar al equipo y tomar decisiones.

Se deberá llevar un protocolo para realizarlas, tomando en cuenta lo siguiente:

1. Determinar si es necesario efectuar una reunión
2. Tener una agenda de los temas a tratar (preparación de la misma)
3. Convocar al equipo
4. Informar y escuchar opiniones del equipo
5. Realizar acta de participantes
6. Monitoreo de cumplimiento de acuerdos.

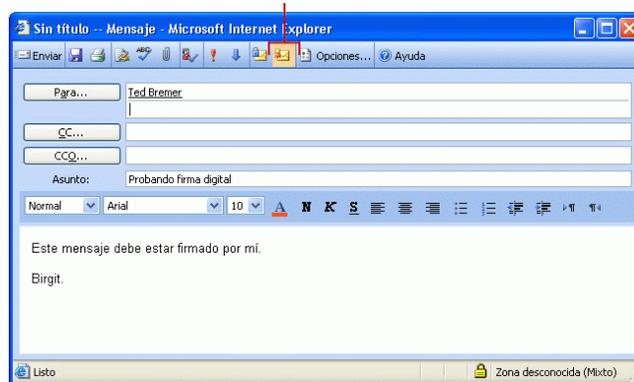


- **Correo Electrónico**

Será el indicado en cuanto sea necesario enviar algún documento y dejar evidencia del mismo. Solo será utilizado en estos casos. De lo contrario el poco uso por parte de algunos trabajadores lo hará poco útil para comunicar información urgente. Se deberá mantener una base completamente actualizada de todo el equipo de empleados.

Se deberán tomar las siguientes consideraciones:

1. Indicar asunto de manera clara
2. C.C. a otro miembro del equipo para asegurar que el correo fue entregado.
3. Responder a correo indicando que fue leído y comprendido.



E. Tablón de anuncios

Es una herramienta que se utiliza para transmitir información importante o urgente. Su localización y hábito de consulta es de gran importancia dado que puede llegar a substituir circulares o mensajes de viva voz.

Para la utilización del mismo se deben seguir las siguientes reglas:

1. Colocar el tablón en lugares bien iluminados y amplios, en los que los eventuales lectores no bloqueen el paso y en donde los destinatarios del mensaje tengan tiempo para detenerse a leer.
2. Mantener el tablón al día, retirando las notas antiguas o pasadas de fecha.
3. Utilizar papeles de colores diferentes para llamar la atención.
4. Agrupar las noticias relacionadas entre sí, debajo de un titular común.
5. Emplear la letra de un tamaño visible.
6. Utilizar los mejores lugares del tablón para las noticias de mayor interés.
7. Responsabilizar a alguien de la puesta al día del tablón.⁸ (Asistente de la Dirección de Educación)



⁸ Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación. Pág. 173

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“PLAN COMUNICACIONAL PARA LA CREACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESTANDARIZADOS DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACION DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA”

3.1.1. Financiamiento

El financiamiento del material utilizado durante este proyecto fue en su mayoría absorbido por el estudiante, a excepción de la base de roll up y el pizarrón blanco que fueron proporcionados por la Dirección de Educación.

3.1.2. Presupuesto Invertido

Durante el tiempo que se realizaron las acciones, se presentaron cambios mínimos que afectaron el presupuesto estipulado, a continuación se encuentra detallado el costo de cada acción realizada.

Presupuesto

Cantidad	Material	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
1	Folleto para realizar informes. Tamaño carta, full color.	Q32.50	Q32.50	Epesista
1	Manual de comunicación interna. Tamaño carta, full color.	Q32.50	Q32.50	Epesista
2	Cartapacios blancos tamaño carta.	Q24.00	Q48.00	Epesista
1	Manta vinílica 2.00 * 0.80 metros, full color.	Q85.00	Q85.00	Epesista
2	Afiches de manta vinílicas adhesiva Tamaño 12 *18 pulgadas.	Q25.00	Q50.00	Epesista
1	Base roll up metálica de 2.00*0.80mts.	Q350.00	Q350.00	Dirección de Educación
1	Pizarrón blanco de 0.75*1.00mtrs.	Q485.00	Q485.00	Dirección de Educación
2	Paquetes de hojas protectores tamaño carta.	Q10.00	Q20.00	Epesista
2	Hojas autoadhesivas tamaño carta.	Q5.00	Q10.00	Epesista
1	Asesoría de Comunicación.	Q1500.00	Q1500.00	Epesista
	Otros gastos (Transporte, parqueos etc.)	Q100.00	Q100.00	Epesista
	Total		Q2713.00	

3.1.3 Beneficiarios

Con el proyecto realizado los beneficiarios directos fueron el Jefe de programas de la Dirección de Educación, ya que cuenta con nuevas herramientas que le ayudarán a reducir el número de problemas con realización de informes mensuales y generales.

Trabajadores 029 de la Dirección de Educación, serán beneficiados con el folleto para realizar informes. Dichos trabajadores también se han beneficiado con el Tablón de Anuncios ya que en sus visitas han encontrado noticias y recordatorios de su interés.

Personal Interno de la D.D.E, se han beneficiado con el manual de Comunicación Interna, ya que tienen herramientas sencillas para mejorar su comunicación.

El programa de “Escuela Municipal de Idiomas” se ha visto beneficiada por la elaboración del banner, ya que se ha utilizado en lugares como la Mini Muni de Ciudad Peronia, donde ha sido de utilidad para informar al público en general.

3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Isis Carrera	Jefe de programas de Apoyo a la Educación	Donación de base de Banner Roll Up y Tablón de Anuncios
Alexandra Huertas	Jefe de Comunicación, Protocolo y Logística	Invitación a diferentes actividades en las cuales se utilizó el banner de la Escuela Municipal de Idiomas.
Ramiro Trujillo	Alcalde Auxiliar	Apertura de espacio para realizar la inauguración de la segunda sede en Ciudad Peronia. El Sr. Trujillo también autorizó que se instalará el banner por el tiempo necesario en la Mini Muni.

3.5. Área Geográfica de Acción

Todas las acciones fueron realizadas en Dirección de Educación zona 6 de Villa Nueva, entrada de la colonia la felicidad. El Banner de “Escuela Municipal de Idiomas ha sido la única acción que ha sido utilizada en dos puntos diferentes; zona 6 de Villa Nueva y en la Mini Muni de Ciudad Peronia.



Dirección de Educación, zona 6 de Villa Nueva.
(Punto rojo)



Mini Muni Ciudad Peronia
(Punto rojo)

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

3.2.1. Primera Estrategia desarrollada: Banner Escuela de Idiomas

Objetivo comunicacional: Brindar un medio visual de apoyo a la Escuela Municipal de Idiomas, para promocionar sus cursos de inglés.

Descripción: Manta Vinílica, 0.80 * 1.80mtrs, full color, base roll up.

Acciones:

- A. Reunión de planificación del banner con Directora de la Escuela.
- B. Diseño de banner y primera revisión.
- C. Corrección de errores y segunda revisión
- D. Aprobación de banner e impresión.



Inauguración de la segunda Sede de la Escuela de idiomas. Primer día de uso del banner dentro de la Mini Muni Peronia. En la fotografía aparece izquierda a derecha el siguiente personal Municipal Karla Morales, Miscelly Grojen, Alexandra Huertas, Isis Carrera, Ramiro Trujillo y Dinorah Lorenzana (epesista).

3.2.2. Segunda Estrategia desarrollada: Afiches informativos de programas Sociales e Infraestructura Escolar.

Objetivo comunicacional: Dar a conocer sobre los distintos programas sociales municipales y programas de apoyo a infraestructura Escolar a toda persona que visite las oficinas de la Dirección de Educación.

Descripción: Impresiones full color en papel opalina medidas 12 *18 pulgadas.

- Acciones:**
- A. Reunión con Jefa de programas de apoyo a la educación para determinar contenido de afiches.
 - B. Diseño de afiches y primera revisión.
 - C. Corrección de errores y segunda revisión
 - D. Aprobación de afiches e impresión.



Entrega de Afiches de Programas Sociales Municipales y Programas de Apoyo a Infraestructura Escolar a la Licda. Isis Lizma Carrera, Jefe de Programas de Apoyo a la Educación. Entrega Dinorah Lorenzana Epesista de Comunicación Social.



Epesista Dinorah Lorenzana posa frente a los afiches ubicados en la recepción de la D.D.E sobre puerta de vidrio, 2 semanas después de haber sido colocados.



Vista de los Afiches Informativos colocados en la recepción de la Dirección de Educación. En fotografía se encuentra una alumna de los cursos que se imparten dentro de las instalaciones.

3.2.3. Tercera Estrategia desarrollada: Tablón de Anuncios

Objetivo comunicacional: Informar al personal interno y visitantes de la D.D.E sobre eventos, actividades a realizarse e información varía.

Descripción: Pizarrón blanco de 1 * 1.50 metros, con orilla de aluminio.

Acciones: A. Gestionar pizarrón dentro de la Dirección.
B. Ubicación y limpieza del tablón de anuncios
C. Identificación y establecimiento de reglas de uso.



Vista panorámica del tablón instalado en el área de recepción de la Dirección de Educación. En fotografía aparecen: Policía Municipal, recepcionista y visitante.



Acercamiento del tablón de anuncios ubicado en recepción de Dirección de Educación.

3.2.4 Cuarta Estrategia desarrollada: Folleto para realizar Informes

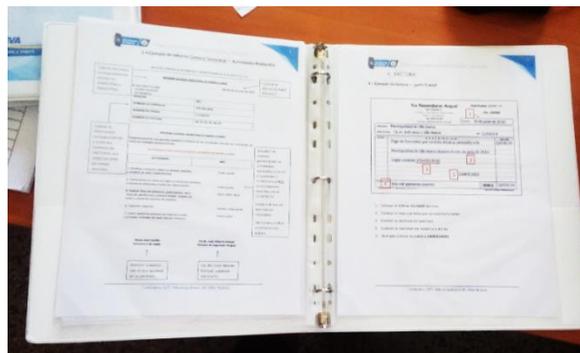
Objetivo comunicacional: Brindar una herramienta a los empleados 029 de la Dirección de Educación al momento de realizar un informe y así minimizar los errores que comúnmente se presentan en la entrega de informes.

Descripción: Folleto tamaño carta, full color en cartapacio de presentación.

- Acciones:**
- A. Diseño de folleto
 - B. Revisión y corrección
 - C. segunda revisión y aprobación
 - D. Impresión de Manual y Folleto



Entrega de Folleto para realizar informes y Manual de Comunicación Interna a la Licda. Isis Lizma Carrera por parte de la Epesista Dinorah Lorenzana.



Parte interior del Folleto para realizar informes. En la fotografía se puede apreciar las gráficas e instrucciones de cómo realizar informes mensuales y detalle de llenado facturas.

3.2.5 Quinta Estrategia desarrollada: Manual de Comunicación Interna

Objetivo comunicacional: Mejorar la comunicación entre los empleados que se encuentran dentro de las oficinas de Educación.

Descripción: Manual tamaño carta, full color en cartapacio de presentación.

Acciones:

- A. Reunión con Licda, Carrera para discutir manual
- B. Diseño del manual y planificación de contenido.
- C. Revisión y aprobación.
- D. Impresión, presentación y entrega.



Licda. Isis Lizma Carrera Jefe de Programas de Apoyo a la Educación, sosteniendo Folleto para realizar informes y Manual de Comunicación Interna dentro de su Oficina en Dirección de Educación.



Ubicación permanente del Folleto para realizar informes Y Manual de Comunicación Interna dentro de la oficina de la Licda. Isis Lizma Carrera. Los empleados de la D.D.E pueden consultar ambos documentos en el momento en que lo deseen.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Mayo	Junio	Julio
Inicio de prácticas	2		
Diseño de banner	9		
Revisión de banner	16		
Ubicación de tablón de anuncios	25		
Entregar banner		1	
Diseño de Afiches		6	
Identificación y colocación de Tablón de anuncios		8	
Revisión de Afiches		10	
Correcciones y segunda revisión		15	
Impresión de Afiches		20	
Inicio de diseño del Folleto para realizar informes		28	
Inicio de creación del Manual de Comunicación interna			1
Revisión de folleto			4
Corrección y segunda revisión			6
Revisión y corrección de Manual			15
Entrega de Folleto y Manual			15

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Comunicación Externa</p> <p>1. -Banner</p> <p>Objetivo: Crear un medio de comunicación visual para dar a conocer la Escuela Municipal de Idiomas</p> <p>2. -Afiches Informativos</p> <p>Objetivo: Crear un medio de comunicación visual para dar a conocer los programas que son parte de la Dirección de Educación</p>	<p>Con la implementación del Banner de la Escuela de Idiomas más de 250 han sido informadas sobre el programa.</p> <p>Los afiches informativos han tenido un alcance de más de 100 personas las cuales se han enterados de los distintos programas que maneja de Dirección de Educación</p>	<p><i>“Contiene información importante de los cursos al igual de cómo ponerse en contacto con la Escuela de Idiomas”</i></p> <p>–Ruthilia Gómez, Lider comunitaria.</p> <p><i>“Por medio del banner me enteré que la muni tiene cursos de inglés”</i></p> <p>–Residente de Ciudad Peronia.</p> <p><i>“No sabía que la D.D.E tiene tantos programas”</i></p> <p>-Trabajador 029 de D.D.E</p> <p><i>“Creí que educación solo tenía la Escuela de Idiomas”</i></p> <p>–Kevin Beltetón, Estudiante de Inglés.</p>

<p>Comunicación Interna</p> <p>1. -Manual de Comunicación Interna y tablón de anuncios.</p> <p>Objetivo: Mejorar la comunicación entre los trabajadores de la Dirección de Educación.</p> <p>2. -Folleto para realizar informes</p> <p>Objetivo: Minimizar los errores que se cometen al realizar informes mensuales, finales y llenado de facturas.</p>	<p>Con el uso del manual de comunicación interna que incluye el uso del tablón de anuncios, se ha logrado tener un alcance de al menos un 70% de personal en cuanto a Informar sobre el proceso de re contratación.</p> <p>Se ha logrado disminuir los errores más comunes con empleados 029 y los maestros de inglés han consultado el folleto al momento de tener dudas al realizar sus informes o llenado de factura.</p>	<p><i>“Las acciones pequeñas, logran grandes cambios”</i></p> <p>-Licda. Isis Carrera, Jefe de programas de apoyo a la Educación.</p> <p><i>“Qué bueno que se puede tener la información que necesitamos a simple vista”</i></p> <p>-Jorge Arroyo, Profesor de Escuela de Idiomas.</p> <p><i>“Ahora los informes si van a venir bien y se van a evitar errores”</i></p> <p>-Alexandra Huertas, Jefe de Comunicación y protocolo.</p>
---	--	--

CONCLUSIONES

El trabajo anterior fue realizado con el objetivo de estandarizar los medios de comunicación de la Dirección de Educación de la Municipalidad de Villa Nueva.

En el desarrollo del trabajo, se han alcanzado los diferentes objetivos planteados y se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Creación de un sistema de comunicación estandarizado con herramientas que cubren las diferentes deficiencias en comunicación de la D.D.E.
- Disminución de errores presentados en informes mensuales, principalmente por parte de los maestros renglón 029 que pertenecen a la Escuela de Idiomas.
- Incremento en el número de personas que se han enterado de las clases de Inglés de la Escuela de Idiomas en el área de Ciudad Peronia, gracias al banner que se encuentra desplegado en el área.
- Mejor captación de los programas que trabaja la D.D.E. Esto se logró por medio de los afiches que se encuentran en Recepción, y por la cantidad de personas que visita diariamente las oficinas, se ha logrado informar a una cantidad considerable de personas.
- Mejoras en la comunicación entre personal administrativo y empleados de la Dirección de Educación, al hacer uso de las herramientas recomendadas en el Manual de Comunicación Interna.

RECOMENDACIONES

- Al programa de Escuela de Idiomas se recomienda presupuestar material publicitario digital especialmente en Redes Sociales y material impreso para darse a conocer en el área de Villa Nueva.
- Utilizar el banner de Escuela de Idiomas en todas las actividades municipales posibles.
- Fomentar el uso del Folleto para realizar informes entre todos los empleados 029 de la D.D.E. para minimizar los errores que se puedan presentar especialmente en el momento de entregar informes finales.
- Mantener el tablón de anuncios actualizado siguiendo las instrucciones que se brindaron al momento de su instalación. Esto logrará un alcance sencillo, pero efectivo para todos aquellos visitantes que se reciban.
- Impulsar del Manual de Comunicación Interna entre todos los empleados del área administrativa de la Dirección de Comunicación, para encontrar maneras de solucionar posibles situaciones que resulten en malentendidos y desinformación.
- Finalmente se recomienda que todos los jefes de las distintas áreas fomenten la comunicación agradable entre empleados para lograr un acercamiento de los mismos de manera más frecuente.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Afiche: Lámina con inscripción. Cartel.

Alcalde auxiliar: es aquella entidad investida de representatividad misma que es otorgada por las comunidades, especialmente para la toma de decisiones; siendo entonces el vínculo 27 de relación con el gobierno municipal. El nombramiento de alcaldes comunitarios o alcaldes auxiliares lo emitirá el alcalde municipal, con base a la designación o elección que hagan las comunidades de acuerdo a los principios, valores, procedimientos y tradiciones de las mismas

Antecedente: Este término puede utilizarse para hablar de una circunstancia o acción que sirve como referencia para comprender con mayor exactitud un hecho posterior.

Banner Roll Up: Expositor gráfico portátil, que consta con una base de aluminio y un mecanismo que enrolle y desenrolle la manta vinílica dentro de ella.

Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al receptor y al emisor.

Comunicación Interna: es el proceso de comunicación que se da dentro de una empresa, entidad, fundación, u organización dentro de su personal o equipo de trabajo.

Cronograma: Calendario de trabajo.

Cualitativo: Pertenece o relativo a la cualidad.

Cuantitativo: Pertenece o relativo a la cantidad.

D.D.E: Dirección de Educación

Encuesta: proceso de recopilación de información que se realiza a un grupo de personas.

Entrevista Semiestructurada: se determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas. (Actitud de escucha)

Estrategia: conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La planeación estratégica se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones internacionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

Folleto: Obra impresa, no periódica, de reducido número de hojas

Gráfica: representar mediante figuras o signos.

Indicador: elemento que se utiliza para indicar o señalar algo. Un indicador puede ser tanto concreto como abstracto, una señal, un presentimiento, una sensación o un objeto u elemento de la vida real.

Informe mensual: documento a entregar de manera mensual en el cual se indican las actividades realizadas durante el mes.

Integración: es el acto de unir, incorporar y/o entrelazar partes para que forme parte de un todo. Hoy en día, se usa la palabra integración mayormente como un concepto social que abarca diferentes campos como la integración social, regional, económica, religiosa, racial, organizacional, etc

Jefatura de programas de apoyo a la educación: departamento encargado de programas sociales de la Dirección de Educación.

Jefatura de Comunicación, articulación y protocolo: departamento encargado de los programas de infraestructura escolar.

Material visual: todo material impreso o digital.

Manual: Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia.

Mini muni: establecimientos municipales en los cuales los pobladores pueden realizar diferentes trámites como: pago IUSI, atención al cliente, pago de multas Emetra y registro de taxis entre otros.

Notas de campo: apuntes realizados durante el proceso de observación, entrevistas, etc.

Organigrama: Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

Presupuesto: Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales, de un viaje, actividad, etc.

Presupuesto:

Público objetivo: es una noción que se emplea en el ámbito del marketing y la publicidad. El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.

Redes sociales: sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.

Renglón 029: empleados contratados en el gobierno como servicios técnicos. Dichos empleados presentan facturas y no tienen prestaciones.

Tablón de anuncios: tablero en que se fijan avisos, noticias, etc.

Técnica de investigación: consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

BIBLIOGRAFÍA

- García Ajcalón, Félix Moisés. (2014). *La importancia de la intervención del Alcalde auxiliar en la resolución de conflictos*. Tesis de Licenciatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.
- Rodríguez, G., & Gil, J. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Aljibe
- Troncoso, Carlos & Daniele, Elaine. *Las entrevistas semiestructuradas como instrumento de recolección de Datos*. Facultad de Ingeniería. Universidad Nacional de Comahue, Argentina.
- Velázquez, Carlos. (2013) *Análisis de las redes sociales del alumnado de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Tesis Doctoral de la Facultad de Educación, Universidad de Almería España.

E-GRAFÍA

- Estudio de Encuesta. Extraído el 27 de febrero de 2016. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/19822/1/Estudio_de_encuesta_Capitulo.pdf
- Metodología de la investigación Cualitativa. Extraído el 30 de enero del 2016 http://metodosdeinvestigacioninterdisciplinaria.bligoo.com.co/media/users/10/528344/files/53953/INVESTIGACION_CUALITATIVA_Rodriguez_et_al.pdf
- Historia de Villa Nueva. Extraído el 22 de febrero de 2016 <http://www.villanueva.gob.gt/monografia-villanueva-guatemala>.
- ¿Cómo hacer referencias bibliográficas en normas APA? Extraído el 15 de julio de 2016. <http://normasapa.com/como-hacer-referencias-bibliografia-en-normas-apa/>
- La Entrevista. Extraído el 23 de Septiembre de 2016. https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista.pdf
- Definición de Antecedente. Extraído el 10 de octubre de 2016. <http://definicion.de/antecedente/>

ANEXOS

Transcripción completa de las Entrevistas

Dinorah: Vamos a entrevistar a Beatriz Adriana Chalín García.

El día de hoy es martes 23 de febrero de 2016. Beatriz ¿Cuántas personas se encuentran trabajando bajo el renglón 029 dentro de la Dirección de Educación?

Beatriz: 52 personas, incluye maestros, coordinadores, carpinteros, asistentes y auxiliares.

D: ¿Se cuenta con alguna base de datos de todos los empleados 029?

B: Así es. La que incluye su puesto, número de teléfono, correo y en dónde vive.

D: ¿Se mantiene actualizada la base de datos?

B: Hemos tratado de estarlo de actualizarlo, ya que hemos tenido problemas de comunicación con ellos. Entonces cuando vienen a dejar informes pues hemos tratado de ir actualizando

D: ¿No tienen alguna fecha en específico para actualizar los datos?

B: No. Aprovechamos a veces el tiempo en que se entregan informes, pero no una fecha en especial.

D: ¿De qué manera se comunican con todos los empleados 029. Email, teléfono o...?

B: Algunas veces los llamamos por teléfono, en otros casos por correo y teléfono. Hemos tenido casos en que algunas personas ya no tienen teléfono y nos han pedido que se los mandemos por correo.

D: ¿Beatriz, tú crees que es efectiva la comunicación con los empleados 029 que no se encuentran en la D.D.E?

B: La verdad ha sido un poco difícil, porque no es igual decírselos por teléfono o correo, porque son a veces... No entienden lo que uno les quiere explicar.

D: ¿De qué manera se comunican con todos los empleados 029. Email, teléfono o...?

B: La verdad, tener varios medios, siempre correo, he tenido la situación que han dicho que yo no les he dicho nada, pero enviándola por correo se tiene ese respaldo. De que sí les avise de cualquier información que la Dirección me indique. Más que todo correos y también las llamadas.

D: ¿Cómo calificarías la comunicación que se tienen con los empleados?

B: ¿Dentro de ellos?

D: ¿De los 029 y contigo?

B: Ah! Mmm. De un porcentaje de 1-100, tal vez un 73%. Me gustaría que cuando ellos tuvieran dudas, que ellos preguntaran, pero se conforman con la información que yo les di y ya no preguntan, y después vienen y me dicen “Es que yo no entendí”. Entonces es una comunicación bastante mala porque ellos se quedan solo con eso.

D: Por último ¿Cuáles son los problemas más grandes que se tienen con los empleados y que más tiempo lleva resolver?

B: La entrega de informes que me presentan cada mes. El informe mensual y cuando terminan su contrato que es un semestral, es un poco difícil que ellos se logren adaptar a los cambios que a veces se dan. Más que todo ese es el problema.

D: ¿Crees que las recontrataciones también se vuelven un problema?

B: Sí, es un problema bastante grande, en Recursos los llaman bastante tarde y ellos se atienen a que si se les llamó tarde, ellos me pueden entregar los informes tarde también. Entonces cuando yo los llamo para que vallan a firmar, ellos me dicen: “voy a ir el lunes o dentro de dos días”, pero se pasan de esto. Y eso es un problema, porque cuando firman contrato debo de estar yo allí insistiéndoles que vengan y con eso de los cambios es más difícil

D: Bueno gracias Beatriz por tu tiempo.

B: Ahí estamos.

MODELO DE LA ENCUESTA

Encuesta de trabajadores internos de la D.D.E

Coloque el nombre del puesto que tiene _____

1. ¿De qué manera se pone en contacto con su equipo de trabajo?

A. Teléfono 2. E-mail 3. Redes Sociales

2. ¿Tienen fechas de reuniones específicas para compartir información?

Si No

3. ¿Qué vía de comunicación utiliza para compartir al equipo de trabajo sobre alguna noticia que deba difundir?

1. Reunión 2. E-mail 3. Memos 4. Otros: _____

4. Por favor elija la palabra que mejor defina la comunicación dentro de la Dirección de Educación

Excelente Buena Regular mala

5. ¿Le gustaría mejorar la comunicación que tiene con el resto de su equipo?

Si No

6. ¿Con quién considera que tiene menos comunicación dentro de la Oficina?

1. Jefa de programas y apoyo a la educación
2. Jefa de comunicación, protocolo y articulación
3. Asistentes
4. Maestros de Escuela de Idiomas
5. PMTs
6. Conserje

Encuesta Escuela de Idiomas

1. ¿Es estudiante de la Escuela Municipal de Idiomas?

Sí No

2. ¿Cómo se enteró de la Escuela?

Facebook Página Web de la Municipalidad En la Municipalidad
Por un amigo Por volante

3. ¿Cómo se pone en contacto con la Escuela de Idiomas?

Teléfono E-mail Facebook

4. ¿Cree que las vías de comunicación son efectivas?

Sí No

5. ¿De qué manera le gustaría recibir información por parte de la Escuela de idiomas?

Teléfono E-mail Facebook Otro: _____

Vaciado de Encuesta

1. ¿De qué manera se pone en contacto con su equipo de trabajo? (respuesta múltiple)

6- Teléfono 1- email 3- Redes Sociales

2. ¿Tienen fechas de reuniones específicas para compartir información?

0- Si

6 - No

3. ¿Qué vía de comunicación utiliza para compartir al equipo de trabajo sobre alguna noticia que deba difundir?

1- Reunión

2- E-mail

0- Memos

3- Otros: _____

4. Por favor elija la palabra que mejor defina la comunicación dentro de la Dirección de Educación

0- Excelente

2- Buena

4- Regular

mala

5. ¿Le gustaría mejorar la comunicación que tiene con el resto de su equipo?

6-Si

No

6. ¿Con quién considera que tiene menos comunicación dentro de la Oficina?

0- Jefa de programas y apoyo a la educación

1- Jefa de comunicación, protocolo y articulación

1- Asistentes

0- Maestros de Escuela de Idiomas

2- PMTs

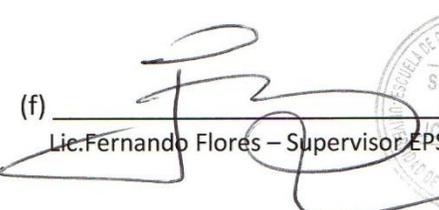
1- Conserje

Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Dinorah María José Lorenzana Castillo
No. De Carné: 200715448
Jefe o Encargado (a): Licda. Isis Lizma Carrera
Institución o Empresa: Dirección de Educación Municipalidad de Villa Nueva
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: 7	Mayo	5	5	5	5	6	3	29 hrs.
2	Del: 9 / Al: 14	Mayo	5	6	5	5	6	3	30 hrs.
3	Del: 16 / Al: 21	Mayo	5	6	5	5	6	3	30 hrs.
4	Del: 23 / Al: 28	Mayo	5	6	5	5	6	4	31 hrs.
5	Del: 30 / Al: 4	Mayo - Junio	3	6	5	5	6	4	29 hrs.
6	Del: 6 / Al: 11	Junio	5	6	5	5	6	3	30 hrs.
7	Del: 13 / Al: 18	Junio	5	6	5	5	6	3	30 hrs.
8	Del: 20 / Al: 25	Junio	5	6	5	5	6	7	34 hrs.
9	Del: 27 / Al: 2	Junio - Julio	5	5	5	5	7	5	32 hrs.
10	Del: 4 / Al: 9	Julio	4	6	5	5	5	-	26 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									301 hrs.

(f) 
 Licda. Isis Lizma Carrera
 Jefe de programas de apoyo a la Educación

(f) 
 Lic. Fernando Flores – Supervisor EPS