

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA  
EN LICEO DE COMPUTACIÓN CSS”**

**Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura**

Presentado al Honorable Consejo Directivo por

**Karla Lucía Ortiz Pérez**

**Carné: 2006-18789**

Previo a aportar el título de

**LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala octubre de 2017

**Consejo Directivo:**

**Director**

M. Sc Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

**Representantes Estudiantiles:**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

**Representantes de Egresados:**

MA Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M. Sc Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura:**

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura:**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



# LICEO DE COMPUTACION COMPUTER SCIENCE SCHOOL

Guatemala, 17 de octubre de 2017

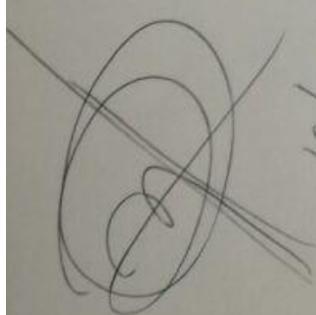
Lic. Luis Pedroza  
Coordinador  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

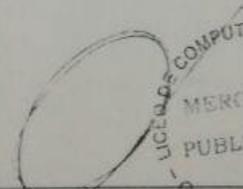
Estimado Licenciado Pedroza:

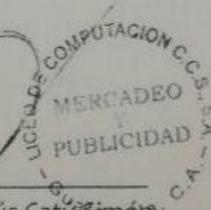
Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **KARLA LUCÍA ORTIZ PÉREZ** con número de carné: **200618789** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y RELACIONES PÚBLICAS** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **05 de junio al 29 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"Estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa en Liceo de Computación CSS"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por Departamento de Mercadeo - Liceo de Computación CSS, Guatemala, C.A.

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

Atentamente,

  
19/10/2017

  
Líc. Manuel de Jesús Catusi Simón  
Gerente Financiero  
Liceo de Computación CSS



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

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por la salud y la vida que me ha regalado a lo largo de los años y por la oportunidad de alcanzar una de las metas más importantes de mi vida.
- A MIS PADRES:** Hugo y Francisca, por haberme formado con principios y valores que hoy me han convertido en una persona de bien. Por haberse preocupado por mis tareas y ejercicios de escuela desde muy pequeña. Mami: gracias a ti aprendí a leer. ¡Gracias por todo!
- A MI ESPOSO:** Por motivarme cada día a ser mejor y alcanzar nuevos objetivos. Por apoyarme a lo largo de toda mi carrera universitaria y por estar junto a mí cuando más lo he necesitado. ¡Gracias mi flaco, te amo!
- A MI HIJO:** Por ser la razón más grande para querer sobresalir. Porque eres el motor que cada día me impulsa a ser mejor. ¡Te amo hijo!
- A MI FAMILIA:** En especial a mi hermano y tías. Gracias por su cariño y apoyo en el proceso de mi formación académica.

## AGRADECIMIENTOS

A la **Universidad San Carlos de Guatemala**, por ser mi “alma mater” donde forjé mi profesión.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación**, a cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

A **Liceo de Computación CSS**, institución educativa que me abrió sus puertas para realizar el Ejercicio Práctico Supervisado de Licenciatura, brindándome todo el apoyo y respaldo que necesité.

A la **Licda Sandra Hernández**, asesora de mi proyecto de Ejercicio Práctico Supervisado, por su paciencia y apoyo a lo largo del proceso.

A la unidad de **EPS de Licenciatura de Ciencias de la Comunicación**, por crear espacios para que los estudiantes podamos poner en práctica nuestros conocimientos profesionales.

A los colaboradores de Liceo de Computación CSS, quienes fueron parte importante a lo largo del proyecto de Ejercicio Práctico Supervisado realizado en dicha institución.

## RESUMEN

**Nombre de la institución:** Liceo de Computación CSS.

**Nombre del Proyecto:** “Estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa en Liceo de Computación CSS”.

**Objetivos del Proyecto:**

**Objetivo General:**

Presentar un plan de comunicación interna y externa que fortalezca la comunicación y el clima laboral en la institución educativa.

**Objetivos específicos:**

- Fortalecer el clima laboral y el trabajo en equipo en los colaboradores de Liceo de Computación CSS.
- Crear nuevos canales y herramientas de comunicación para el público externo.

**Sinopsis del Proyecto:**

Para poder sugerir el presente proyecto, como primero paso se realizó un Diagnostico Comunicacional donde participaron alumnos, padres de familia y colaboradores que trabajan en la institución.

Con ayuda de instrumentos de medición como encuestas, entrevistas y métodos de investigación como la observación; se determinaron hallazgos que nos llevó a sugerir un Plan de Comunicación que fortaleciera la comunicación interna y externa en la institución.

El Plan de Comunicación incluye acciones y un presupuesto real de inversión que fue analizado, autorizado y ejecutado por la estudiante epesista a lo largo de 304 horas de Ejercicio Supervisado Profesional.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es la base de todo ser humano y de todo aquello con lo que interactuamos; sin embargo, pocas veces nos detenemos a observar que existen barreras que impiden que éste proceso sea efectivo. Por mencionar algunos obstáculos podemos encontrar: la indiferencia, lenguaje, idioma, canal, ambiente, herramientas, entre otros.

El presente proyecto contiene el plan de comunicación interna y externa que se realizó en Liceo de Computación CSS. Gracias a diferentes técnicas de investigación e instrumentos de medición se realizó un Diagnóstico Comunicacional con el cuál se logró identificar las debilidades en el tema de comunicación dentro de la institución educativa.

Los hallazgos encontrados en el Diagnóstico, dieron las directrices para realizar un Plan de Comunicación y posteriormente la ejecución del mismo con distintas acciones con las cuales se logró fortalecer distintas áreas, tales como el clima laboral, la comunicación interpersonal y el trabajo en equipo. En la ejecución también se abordaron lineamientos para fortalecer la comunicación externa por medio de herramientas, material impreso y digital que invitan a mejorar la experiencia entre los colaboradores, alumnos y público en general con Liceo de Computación CSS.

## **JUSTIFICACIÓN**

El Plan de comunicación interna y externa que se realizó en Liceo de Computación CSS, fue importante pues con ello se mejoraron aspectos en el tema de comunicación dentro del establecimiento que se determinaron gracias al Diagnóstico Comunicacional realizado en la institución.

La información que se pudo aportar en la ejecución del proyecto es nueva, pues dentro de la estructura administrativa actual del establecimiento no existían las acciones que se lograron implementar como parte del Ejercicio de Práctica Supervisada de Licenciatura realizada en la institución.

Los colaboradores encuestados, las entrevistas y las observaciones realizadas revelan que los aportes del Plan de Comunicación Interna y Externa en Liceo de Computación CSS fortalecen el clima laboral, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la identificación de los mismos con su lugar de trabajo.

El aporte para el área externa también es significativo, pues se alcanzó a implementar herramientas y material impreso que mejorará la comunicación entre padres de familia, autoridades del colegio y público en general.

El proyecto se realiza con el objetivo principal de fortalecer, mejorar o implementar nuevos procesos que mejoren la comunicación interna y externa en Liceo de Computación CSS.

La viabilidad del proyecto es alta, pues actualmente la institución cuenta con un Departamento de Mercadeo y Relaciones Publicas que pueden darle el seguimiento y ejecución a largo plazo de las acciones planteadas y ya ejecutadas en el Plan de Comunicación realizado por el epesista.

## INDICE

Resumen.....	II
Introducción.....	III
Justificación.....	III
Capítulo I	
1. Diagnóstico.....	13
1.1 Objetivos del Diagnóstico.....	13
1.1.1 Objetivo General.....	13
1.1.2 Objetivos Específicos.....	13
1.2 La Institución: Liceo de Computación CSS, S.A	
1.2.1 Ubicación Geográfica .....	13
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas .....	14
1.2.3 Antecedentes o Historia .....	14
1.2.4 Departamentos o Dependencias .....	15
1.2.5 Misión .....	17
1.2.6 Visión .....	17
1.2.7 Objetivos Institucionales .....	17
1.2.8 Público Objetivo de la Institución .....	18
1.2.9 Organigrama .....	19
1.3 Metodología .....	20
1.3.1 Descripción del Método .....	20
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	22
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	24
1.4 Recopilación de Datos .....	27
1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas .....	25
1.5 Radiografía de la Institución .....	40
1.5.1 Fortalezas .....	40
1.5.2 Oportunidades .....	40
1.5.3 Debilidades .....	40
1.5.4 Amenazas .....	40

## Capítulo II

2.	Plan de Comunicación .....	41
2.1	Antecedentes Comunicacionales .....	41
2.2	Objetivos de Comunicación .....	41
2.2.1	Objetivo General .....	41
2.2.2	Objetivos Específicos .....	41
2.3	Público Objetivo .....	42
2.4	Mensaje .....	42
2.5	Estrategias .....	42
2.6	Acciones de Comunicación .....	46

## Capítulo III

3.	Informe de Ejecución .....	53
3.1	Proyecto Desarrollado.....	53
3.1.1	Financiamiento .....	53
3.1.2	Presupuesto .....	53
3.1.3	Beneficiarios .....	54
3.1.4	Recursos Humanos .....	55
3.1.5	Áreas Geográficas de Acción .....	55
3.2	Estrategias y Acciones Desarrolladas .....	56
3.3	Cronograma de Actividades .....	63
3.4	Control y Seguimiento .....	66
	Conclusiones.....	65
	Recomendaciones.....	66
	Glosario de términos.....	67
	Bibliografía.....	69
	E-grafía.....	70
	Anexos.....	71
	Transcripción completa de encuestas – Modelo de encuesta.....	71
	Vaciado completo de encuestas realizadas .....	84
	Fotografías.....	86
	Constancia de horas de Práctica – Ejercicio Profesional Supervisado.....	93

## **CAPITULO I**

### **1. DIAGNOSTICO**

#### **1.1 Objetivos del Diagnóstico**

##### **1.1.1 Objetivo General**

Elaborar y presentar un Diagnóstico de Comunicación que evidencie las necesidades de Liceo de Computación CSS en el tema de comunicación.

##### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la situación actual de la comunicación Interna dentro del establecimiento educativo.
- Analizar el clima laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores en la institución.
- Identificar los canales de comunicación externa existentes en la institución.

#### **1.2 LA INSTITUCIÓN – LICEO DE COMPUTACIÓN CSS, S.A**

##### **1.2.1 Ubicación Geográfica**

Liceo de Computación CSS está ubicado en la ciudad de Guatemala. Es una corporación educativa integrada por cuatro campus de estudio ubicados en puntos estratégicos de la ciudad, donde el índice de población es mayor:

- Campus zona 1: 11 calle 9-62.
- Campus zona 6: Calle Martí 14-49.
- Campus zona 7: Calzada San Juan 38-83 zona 7 Colonia El Rodeo.
- Campus zona 18: 13 Avenida 6-46 Colonia Labarreda.

Así mismo, las Oficinas Centrales de ésta institución, están ubicadas en la Calzada San Juan 39-14 zona 7, Colonia El Rodeo.

### **1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas**

Hasta la fecha actual, no existen alianzas estratégicas con ninguna institución o entidad. Así mismo, tampoco existe ningún aporte o investigación sobre la institución.

### **1.2.3 Antecedentes o Historia**

En 1,982 fue fundado el Centro de Informática C.S.S (Computer Science School), una de las primeras academias de Computación en Guatemala, convirtiéndose en pioneros de la enseñanza del lenguaje lineal en el país.

En el año de 1,983 como respuesta a la creciente demanda tecnológica en Guatemala, abre sus puertas el primer Liceo de Computación CSS, ubicado en la zona 1 de la ciudad capital, satisfaciendo la necesidad de formación académica, sólida e integral cuyo principio en la vida es “Luchar por ser de lo Bueno, Lo mejor”.

En los años sucesivos, se fundaron otros campus de estudio de Liceo CSS en las zonas 7, Zona 6 y en la zona 18 de la ciudad capital, con el afán de brindar su ya reconocido servicio de calidad educativa en las zonas habitacionalmente más pobladas de la ciudad. <sup>1</sup>

1. Con información de video Institucional “Nuestra Historia” proporcionado por el Departamento de Mercadeo / Liceo de Computación CSS.

#### 1.2.4 Departamentos o Dependencias

La corporación CSS está formada por varios departamentos que brindan el apoyo y asesoría a cada uno de los colegios que forman parte de la corporación.

Los departamentos que forman parte Liceo de Computación CSS son <sup>2</sup>:

- Consejo Directivo: *Grupo de personas que se encarga de consensuar y tomar las decisiones que afecten el funcionamiento de la institución. Se integra por el Presidente, Vicepresidente, Secretaria*
- Gerente General: *Vela por la institución en general y el funcionamiento correcto en cuanto al sector financiero y administrativo. Planifica, organiza, dirige y coordina el trabajo de la institución.*
- Dirección Académica General (Pre Primaria, Primaria, Básicos y Diversificado): *Es el departamento que marca los procesos académicos en general que se realizan en la institución. Vela por el cumplimiento de lineamientos establecidos referente al claustro de maestros, calificaciones, trámites ante el Ministerio de Educación, implementación de herramientas tecnológicas, entre otros.*
- Gerencia Financiera: *Departamento que se encarga de las finanzas y el correcto flujo de efectivo para cubrir las necesidades económicas de la institución.*
- Contabilidad General: *Vela por la implementación, ejecución y el seguimiento de los pagos, convenios, fechas de pago, cargos, morosidad y todo lo relacionado a los pagos que los padres de familia realizan.*
- Departamento de Mercadeo: *Se encarga de mejorar los procesos de comunicación interna y externa, así como también vela por el servicio al cliente. Se encarga de dar a conocer los servicios que la institución presta a nuevos clientes y el público en general.*
- Recursos Humanos: *Es el departamento que vela por la organización del personal de la institución. Selecciona, contrata e implementa el recurso humano que la institución requiere en las distintas áreas laborales.*

2. Información obtenida del Plan Operativo Anual 2015- Liceo de Computación CSS.

- Director General: *Es la persona que toma las decisiones que impactan en el éxito general de la institución. Se encarga de la organización del establecimiento y es el representante legal ante el Ministerio de Educación.*
- Gerente Administrativo: *Es la persona que planea, ejecuta y dirige el área administrativa de la institución. Se encarga de los controles en los procesos que se establezcan a lo largo del ciclo escolar.*
- Departamento Técnico: *Es el departamento que se encarga de proveer, seleccionar, implementar y dar el seguimiento correcto a todo el equipo eléctrico, de cómputo y tecnológico de la institución a nivel general.*
- Departamento de Mantenimiento: *Equipo que vela por la infraestructura de cada uno de los campus que forman parte de Liceo de Computación CSS. Corrigen y mejoran todo en cuanto a instalaciones y mobiliario se refiere.*
- Directores (1 en cada colegio): *Autoridad en cada uno de los campus de estudio que forma parte de Liceo de Computación CSS. Se encarga de hacer cumplir las directrices y lineamientos que el Director General, Dirección Académica General y el Gerente General de la institución indiquen.*

Cada uno de los campus de estudio, cuenta con su propia estructura administrativa que organiza, dirige y ejecuta las directrices indicadas. La organización de cada uno de los colegios es de la siguiente forma<sup>3</sup>:

- Director Administrativo
- Asistente Administrativo
  - Recepción
  - Cuenta Corriente (Contabilidad)
  - Guardianía
  - Limpieza

3. Con información del “Plan Operativo” del Milenio, proporcionado por Director General Liceo CSS

- Coordinador Académico Pre Primaria y Primaria  
Asistente Académico 1
- Coordinador Académico Básicos y Diversificado  
Asistente Académico 2
- Claustro de Maestros
- Secretaria Técnica
- Psicóloga

### **1.2.5 Misión**

Somos una empresa educativa fundada en 1,983, sólida, confiable y de prestigio; dedicada a brindar oportunidades de aprendizaje a niños, jóvenes y adultos con deseos de superación profesional, a través de un servicio integral, fundamentado en el trato humano y la implementación de tecnología e innovación, generando experiencias únicas en nuestros clientes y usuarios. <sup>4</sup>

### **1.2.6 Visión**

Ser una empresa educativa reconocida por nuestro servicio integral de alta calidad, nuestro talento humano, profesional, capacitado y competente; todo ello bajo un modelo de gestión por resultados y nuestra orientación para la implementación y uso de la tecnología de punta y el esfuerzo constante por superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios. <sup>5</sup>

### **1.2.7 Objetivos Institucionales**

Ser una entidad educativa que brinda oportunidades de desarrollo académico, intelectual y personal a niños, jóvenes y adultos a través de novedosas herramientas tecnológicas y apoyados en novedosos métodos de enseñanza que hagan una experiencia única para alumnos, padres de familia y usuarios en general. Promover el compañerismo, la convivencia y la calidad académica de los estudiantes bajo el lema institucional: “Luchar por ser De lo Bueno, lo Mejor”. <sup>6</sup>

<sup>4</sup> y <sup>5</sup> Con información del “Plan Operativo” del Milenio, proporcionado por Director General Liceo CSS.

<sup>6</sup> Con información proporcionada por el Departamento de Mercadeo - Liceo de Computación CSS.

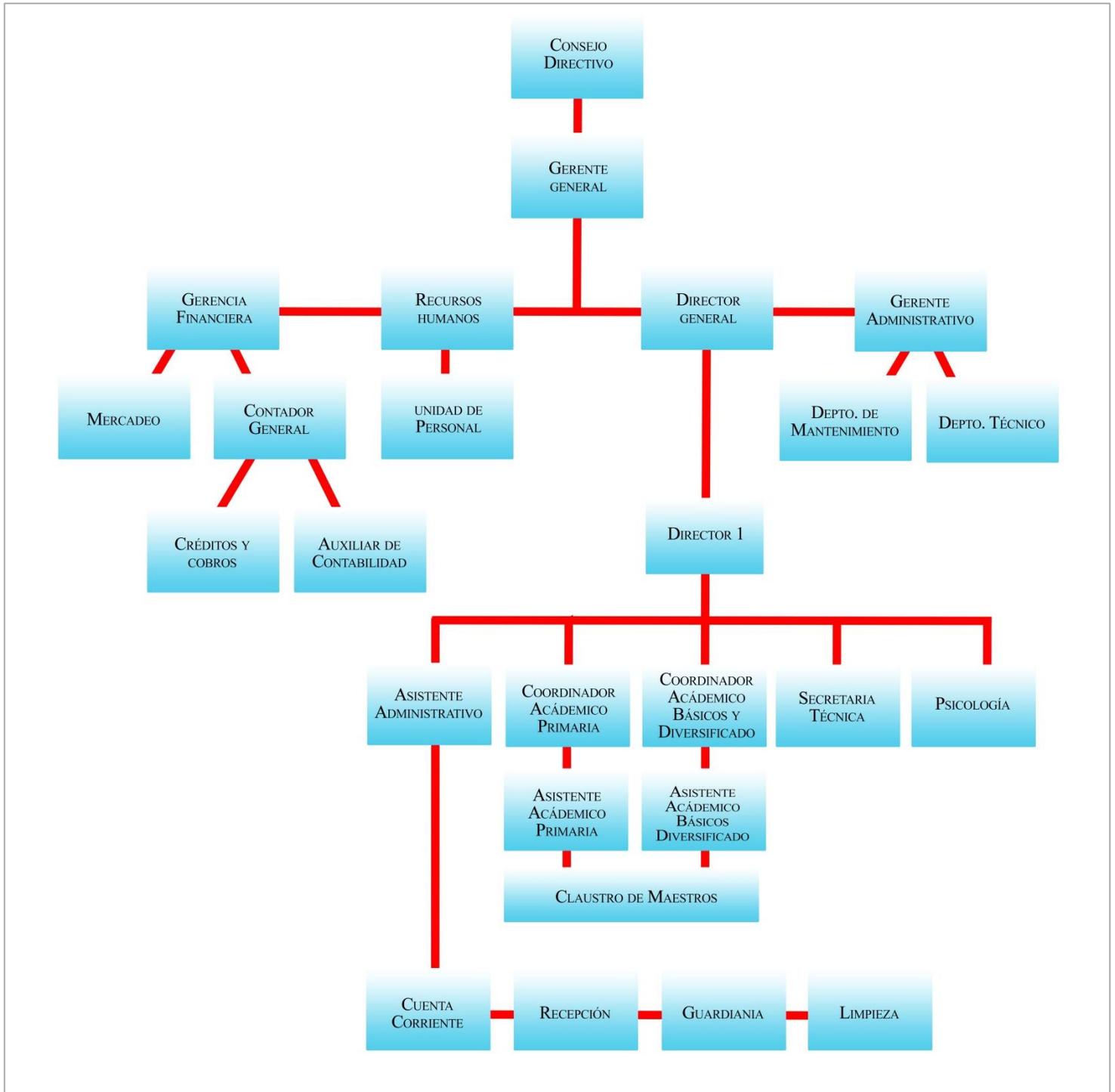
### **1.2.8 Público Objetivo (De la institución)**

El grupo objetivo principalmente al que se dirige Liceo de Computación CSS es adultos, hombres y mujeres que oscilen en las edades de 20 a 50 años; ex alumnos y ahora padres de familia.

Niños y Adolescentes, hombres y mujeres entre las edades de 12 a 20 años que puedan decidir o influenciar decidir estudiar en dicho establecimiento educativo. <sup>7</sup>

<sup>7</sup> Con información proporcionada por el Departamento de Mercadeo - Liceo de Computación CSS.

## 1.2.9 Organigrama <sup>8</sup>



<sup>8</sup> Obtenido del "Plan Operativo del Milenio", proporcionado por Director General Liceo CSS.

### **1.3. Metodología**

“La metodología es la teoría de los procedimientos generales de investigación que describen las características que adopta el proceso general del conocimiento científico y las etapas en las que se divide dicho proceso”, así lo define Cesar Augusto Bernal Torres en su libro “Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales” (México 2006, P. 22).

Bernal Torres afirma que “la metodología hace referencia a la teoría de los métodos empleados en la investigación científica y las técnicas conexas con dichos métodos”.

#### **1.3.1 Descripción del Método**

Para poder obtener un diagnóstico de la investigación que se desea realizar, se ha determinado utilizar dos métodos que hagan del proceso un evento probatorio, con precisión y que analice la realidad objetivamente. Para ello se utilizará el método Cuantitativo y se complementará con el método Cualitativo. La forma en que estos dos métodos de investigación, pueden estar presentes, juntos, en un trabajo de investigación, se le denomina “*enfoque integrado multimodal*” o mejor conocido como “*enfoques mixtos*”.

Según el libro “Metodología de la investigación” del autor Roberto Hernández Sampieri (2006, p 3), destaca que ambos métodos de investigación: el cualitativo y el cuantitativo, han sido herramientas valiosas para el desarrollo de las Ciencias.

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

En éste proceso de investigación se utiliza como método cualitativo, dos cuestionarios con preguntas dirigidas a los dos sectores que forman parte del grupo objetivo: alumnos (clientes externos) y trabajadores de la institución (clientes internos). Por medio de éste método, se recolectará los datos necesarios para encontrar un problema en el área de comunicación.

Se evaluarán varios aspectos y posteriormente los datos obtenidos se analizarán estadísticamente para obtener información específica y certera en cada área evaluada. Durante éste proceso se cumplirá con lo que el autor Roberto Sampieri, en su libro “Metodología de la Investigación” define como “medición numérica y análisis estadístico para probar una teoría”.

Sampieri afirma que “el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos)”.

Éste método será empleado principalmente con el público interno. Se entrevistará a los participantes con el objetivo de obtener información de manera más amigable, que origine una amplia interpretación e ideas profundas del tema.

El método Cualitativo es una técnica que hace referencia a las “cualidades” y se utiliza particularmente en las Ciencias Sociales, pues apoya en describir de forma minuciosa, hechos, personas, eventos, comportamientos, interacciones que se observan por medio de un estudio, así lo describe la página “Concepto Definición” en su sitio de internet concepto definición de (octubre, año 2014).

Según el autor Naresh K. Malhotra, en su libro “Investigación de Mercados” (México 2004, P. 137), afirma que siempre que se atiende un problema nuevo de investigación, el sondeo cuantitativo debe ser precedido por una investigación cualitativa apropiada. Algunas veces ésta última, puede explicar los resultados obtenidos en la investigación cuantitativa.

### 1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. (Sampieri, 2006, P. 274)

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: *confiabilidad, validez y objetividad*. (Sampieri, 2006, P. 277).

Javier Murillo Torrecilla en su libro “Investigación Avanzada” define la entrevista como “la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará entorno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando”.

El tipo de entrevista elegida para realizar el primer paso de la investigación, es la semi estructurada. Javier Murillo Torrecilla define éste tipo de entrevista: “el investigador previamente lleva a cabo un trabajo de planificación de la misma, elaborando un guion que determine aquella información temática que quiere obtener”.

Bajo éstas definiciones, se entrevistó a tres colaboradores del área administrativa de la corporación educativa “Liceo de Computación CSS”. Estas personas se desempeñan en puestos claves de la organización, por lo que su opinión fue de mucha ayuda para confrontar los datos que se obtuvieron en la aplicación del instrumento de medición cuantitativo, las encuestas.

Las entrevistas se realizaron personalmente en las instalaciones de Liceo de Computación CSS.

Como complemento a las entrevistas realizadas, se utilizó el instrumento de la encuesta; esto dentro de la aplicación del método cuantitativo. Las encuestas se realizaron a treinta y dos colaboradores del área administrativa y docente; así como también a cincuenta y cuatro alumnos activos que forman parte de “Liceo de Computación CSS”.

Para realizar las encuestas, se creó un formulario en la aplicación “Google Drive”, que es un servicio de alojamiento de archivos que fue introducido por Google el 24 de abril de 2012.

Éste servicio permite editar y almacenar archivos y formularios en línea. Las encuestas a los treinta y dos colaboradores de Liceo de Computación CSS se realizaron a través de ésta aplicación. El enlace del formulario de preguntas se envió al correo electrónico de cada colaborador para que la encuesta fuera respondida en el tiempo que cada uno tuviera disponible. Solo les permitía responder una vez el formulario compuesto por veinte preguntas.

De ésta misma forma se realizaron las encuestas a los cincuenta y cuatro alumnos estudiantes de Liceo de Computación CSS. El formulario constó de 9 preguntas, pero los alumnos respondieron la encuesta en presencia de la estudiante epesista. Todos fueron reunidos en el laboratorio de computación de cada colegio y en ése momento respondían las preguntas de la encuesta.

Los datos obtenidos de éstas encuestas, fueron analizados y tabulados estadísticamente para obtener resultados cuantificables en las respuestas de los aspectos evaluados.

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

MES	ENERO					FEBRERO			
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Curso Propedeutico Ejercicio Práctico Supervisado									
Lectura de Bibliografías									
Observación a personal docente y alumnos en Liceo de Computación CSS									
Inicio de redacción de Diagnóstico									
Visita a unidad de EPS para asesoría									
Encuestas y entrevistas									
Tabulación de encuestas									
Seguimiento a redacción de diagnóstico									
Visita a unidad de EPS para asesoría									
Inducción a Classroom									
Entrega de Diagnóstico									
Visita a unidad de EPS para asesoría - Correcciones de Diagnóstico									
Entrega de Diagnóstico con correcciones									

Fuente: Tutorial cómo hacer un Diagrama de Gantt <https://exceltotal.com/diagrama-de-gantt-en-excel/>

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

#### ***Encuesta a colaboradores de Liceo de Computación CSS:***

Gráfica 1



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Más del 50% de los encuestados afirman que la comunicación interna en “Liceo de Computación CSS” es “Regular”. Solo el 31% opina que es “Buena”.

Gráfica 2



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Según la opinión de los colaboradores encuestados, la comunicación entre todos los involucrados del establecimiento es “Buena” y “Regular”. Los porcentajes de éstos dos calificativos son similares.

Gráfica 3



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** El 100% de los colaboradores que trabajan en “Liceo de Computación CSS” conocen de la existencia del Departamento de Mercadeo.

Gráfica 4



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Sumada las opiniones de los encuestados, más del 90% califica como Buena y Excelente la labor del Departamento de Mercadeo de Liceo de Computación CSS.

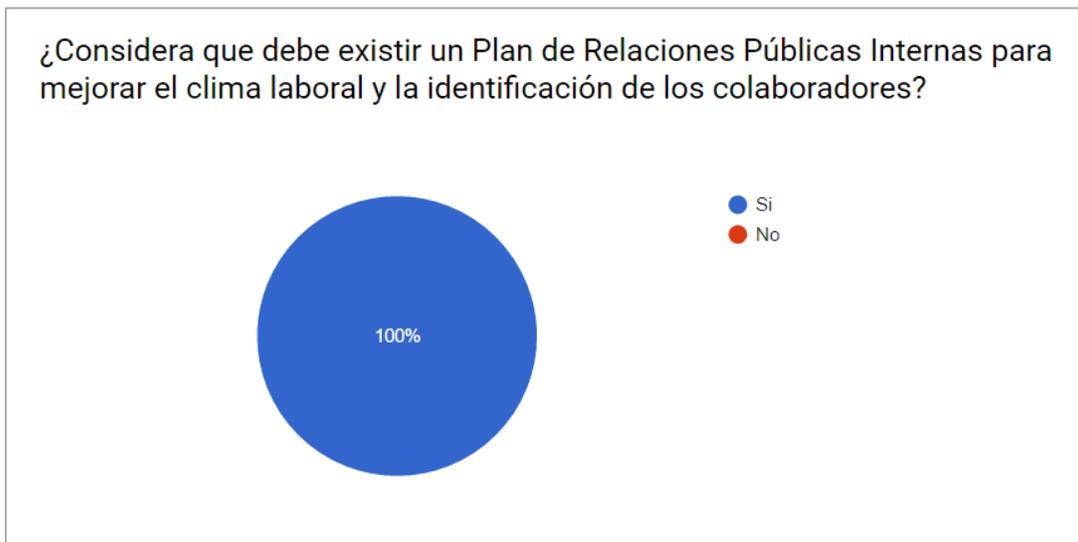
Gráfica 5



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Un 66.6% de los 33 entrevistados califican como “Buena” la comunicación entre autoridades y claustro de maestros. Se podría calificar como “eficiente”.

Gráfica 6



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La totalidad de los entrevistados consideran necesario un Plan de Relaciones Públicas Internas para mejorar el clima laboral y la identificación de los colaboradores.

Gráfica 7



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Se puede determinar que más del 80% de los colaboradores encuestados están “Muy identificados o Identificados” con su lugar de trabajo.

Gráfica 8



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La comunicación externa (de autoridades de Liceo de Computación CSS hacia padres de familia, alumnos y público en general), es calificada en su mayoría por los colaboradores como “Buena”.

Grafica 9



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** El 90% de los entrevistados opina que es necesario dar a conocer Liceo de Computación CSS con el público en general.

Gráfica 10



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Según los colaboradores de Liceo de Computación CSS, los medios más efectivos por los que se podría dar a conocer la institución es por: Página Web/ Facebook y Televisión.

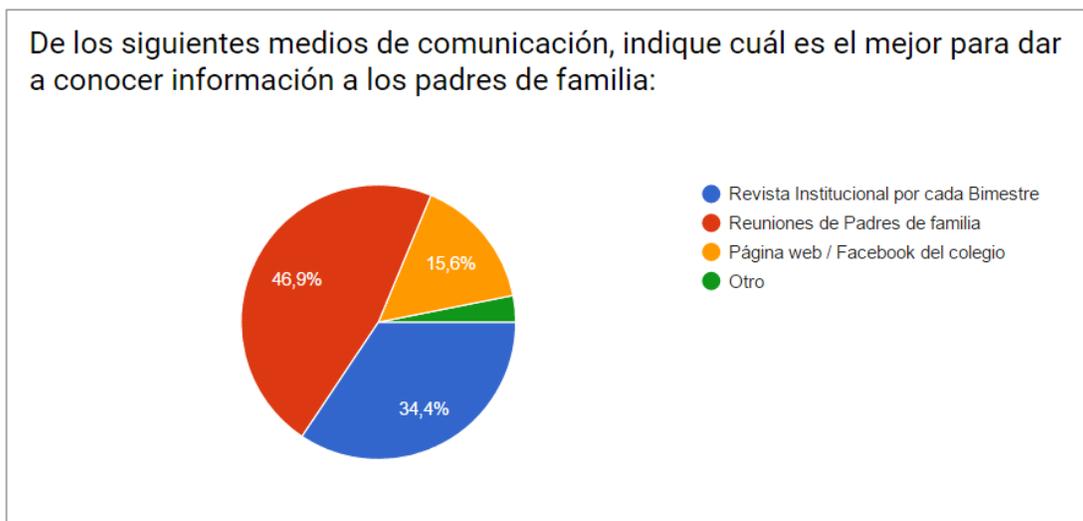
Gráfica 11



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Para los colaboradores de Liceo de Computación CSS es primordial dar a conocer a los padres de familia los avances académicos, trabajos y actividades que se realizan en la institución.

Gráfica 12



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Las reuniones de Padres de Familia son consideradas el mejor medio de comunicación para dar a conocer información a los padres de familia según el 46.9 de los entrevistados. Es seguido por la revista institucional por Bimestre.

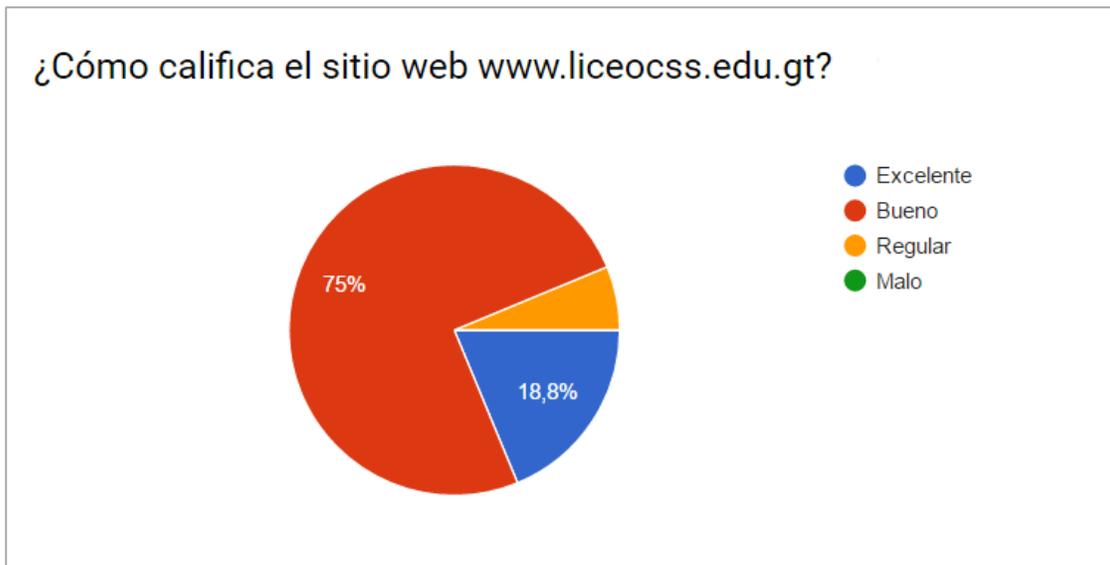
Gráfica 13



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La mayoría de los colaboradores entrevistados (el 87.5%) conoce el sitio web de Liceo de Computación CSS.

Gráfica 14



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** El 75% de los encuestados opina que el sitio web de la institución es “Bueno”, por lo que dá la impresión que se puede mejorar el sitio para convertir la opinion en “Excelente”.

Gráfica 15



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Únicamente el 15% de los entrevistados no conoce el perfil de Facebook de Liceo de Computación CSS.

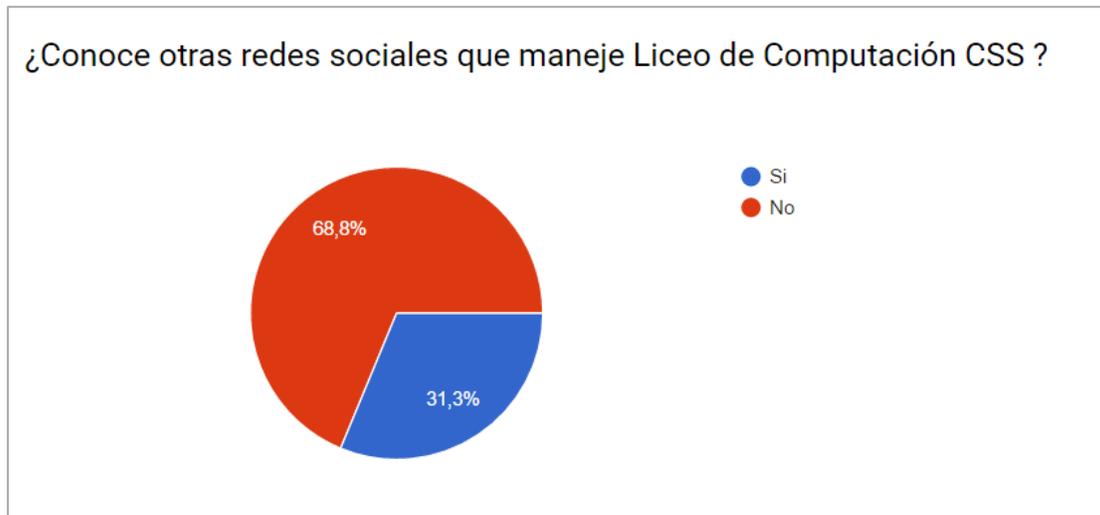
Gráfica 16



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La mayoría de los colaboradores opina que los contenidos que se publican en el perfil de Facebook de Liceo de Computación CSS son "Buenos".

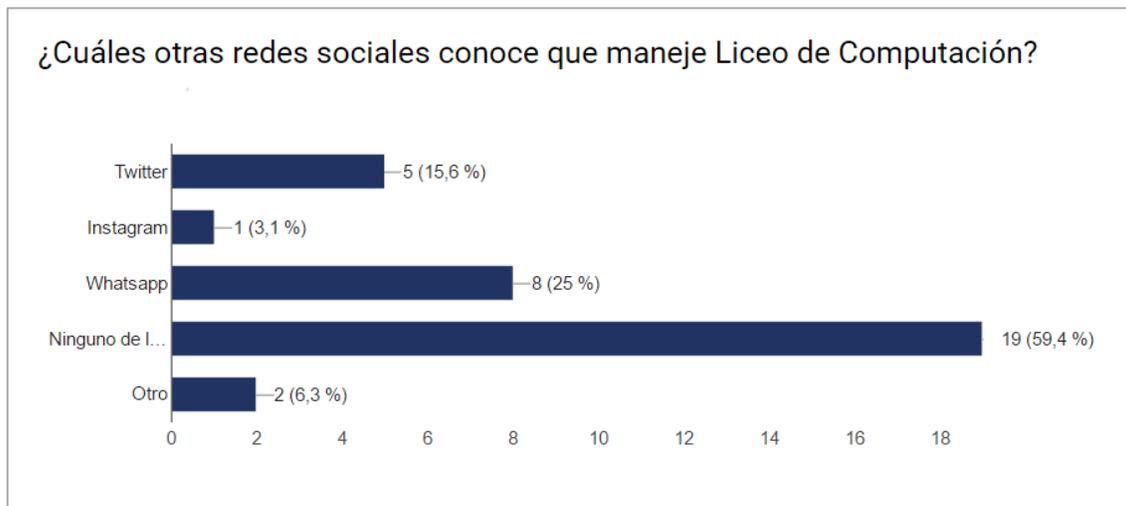
Gráfica 17



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados no conoce que Liceo de Computación CSS tenga presencia en otras redes sociales. Solamente conocen el Facebook.

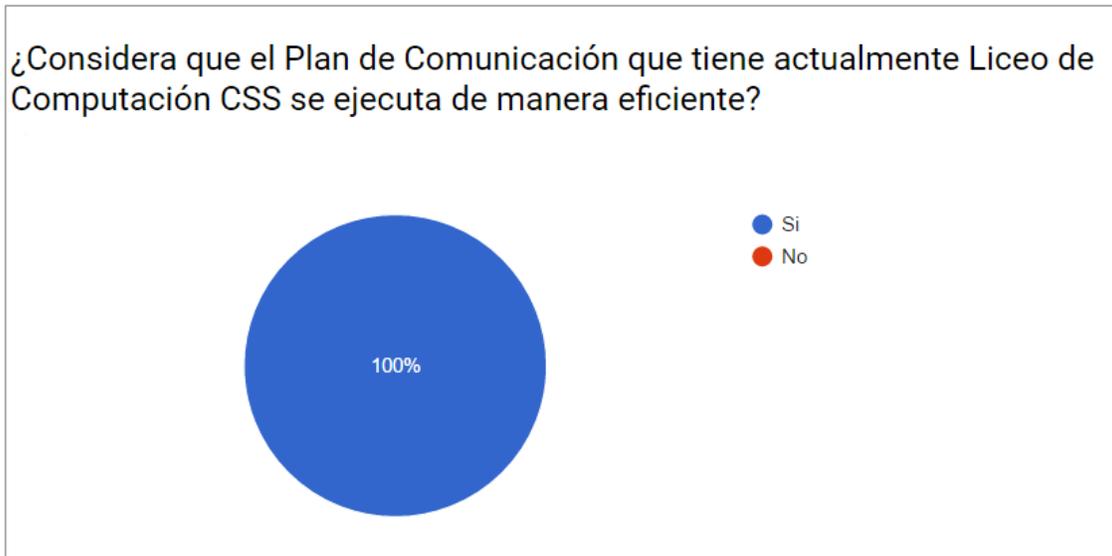
Gráfica 18



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Tal y como lo evidencia la pregunta 17, diecinueve de los treinta y tres entrevistados no conoce ninguna otra red social en la que tenga presencia Liceo de Computación CSS.

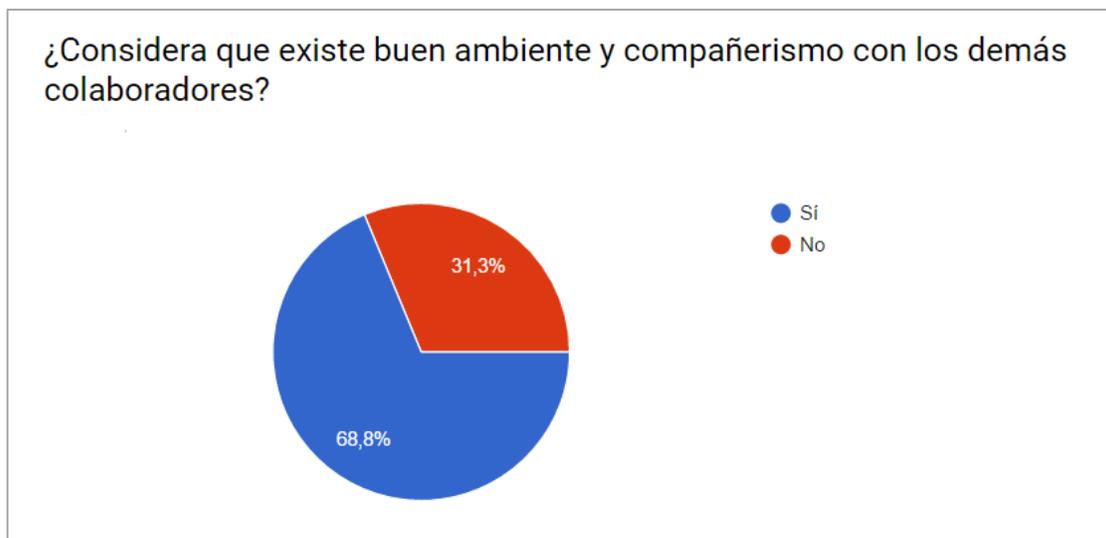
Gráfica 19



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La totalidad de los encuestados opina que el plan de comunicación que tiene actualmente Liceo de Computación CSS se ejecuta de manera eficiente.

Gráfica 20

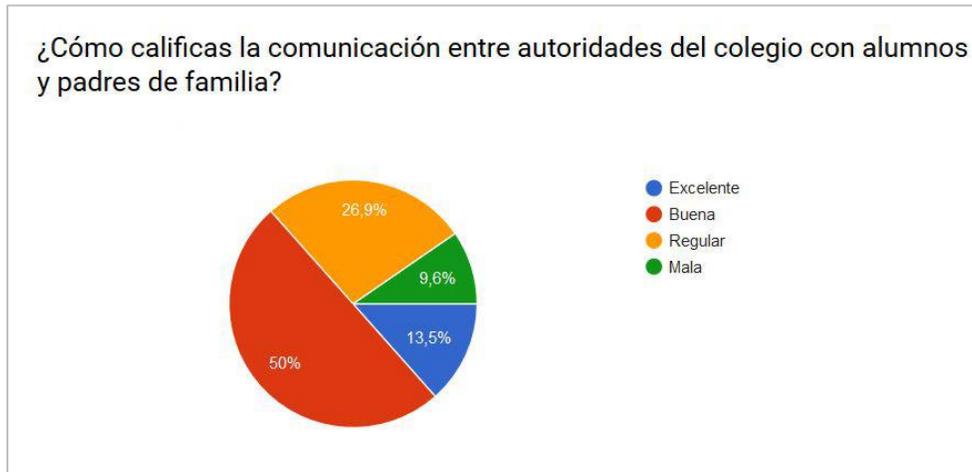


Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** El 66% de los colaboradores encuestados opina que existe un buen ambiente laboral y compañerismo.

## Encuesta a los alumnos de Liceo de Computación CSS:

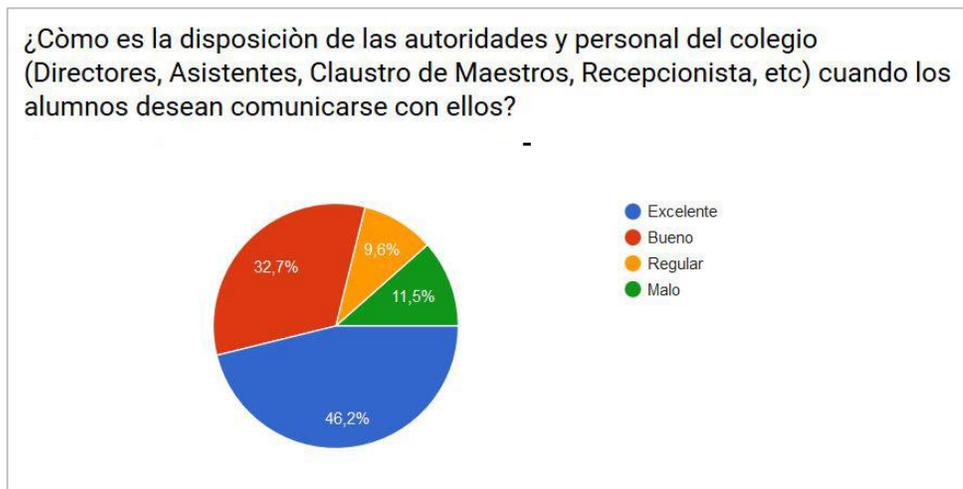
Gráfica 1



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** El 50% de los alumnos entrevistados opinan que la comunicación con las autoridades de Liceo de Computación CSS es buena. Un 36% la califica entre “Regular” y “Mala”.

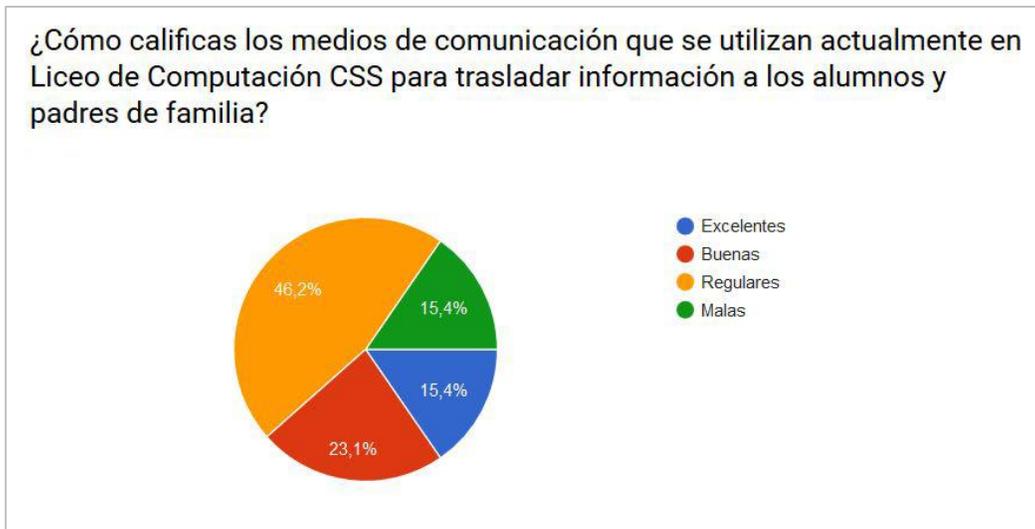
Gráfica 2



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Según indica la mayoría de los estudiantes encuestados, la disposición de las autoridades de Liceo de Computación CSS para comunicarse con los alumnos es “Excelente”. Esto puede ser indicador de una buena comunicación entre ambas partes.

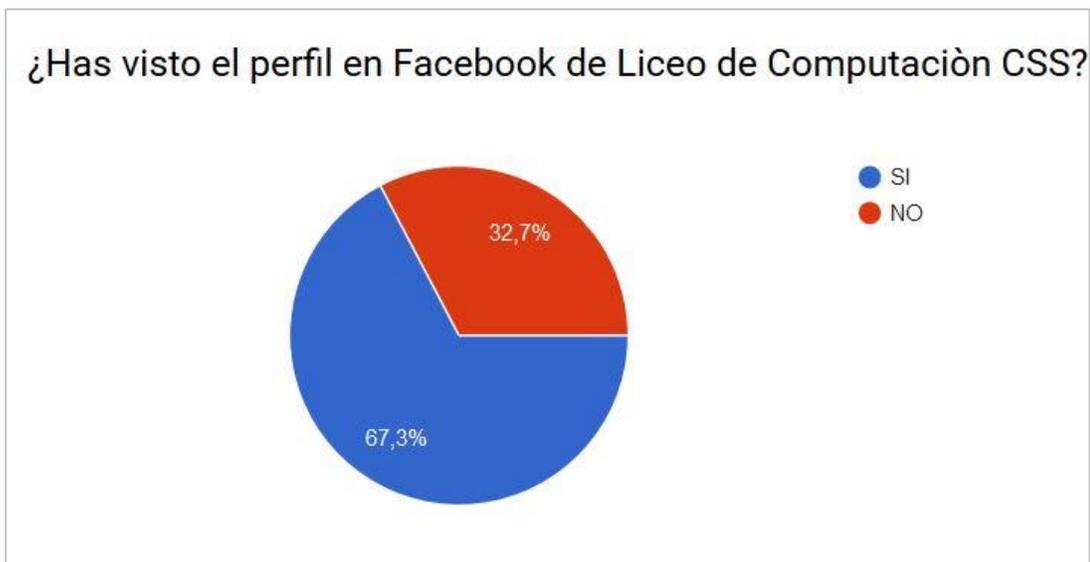
Gráfica 3



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Los medios de comunicación que se utilizan actualmente en Liceo de Computación CSS para trasladar información a los alumnos, son calificados en su mayoría como "Regulares".

Gráfica 4



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Más de la mitad de los alumnos entrevistados conocen el perfil de Facebook de Liceo de Computación CSS, por lo que podría ser el canal de comunicación idóneo para trasladar información hacia los alumnos.

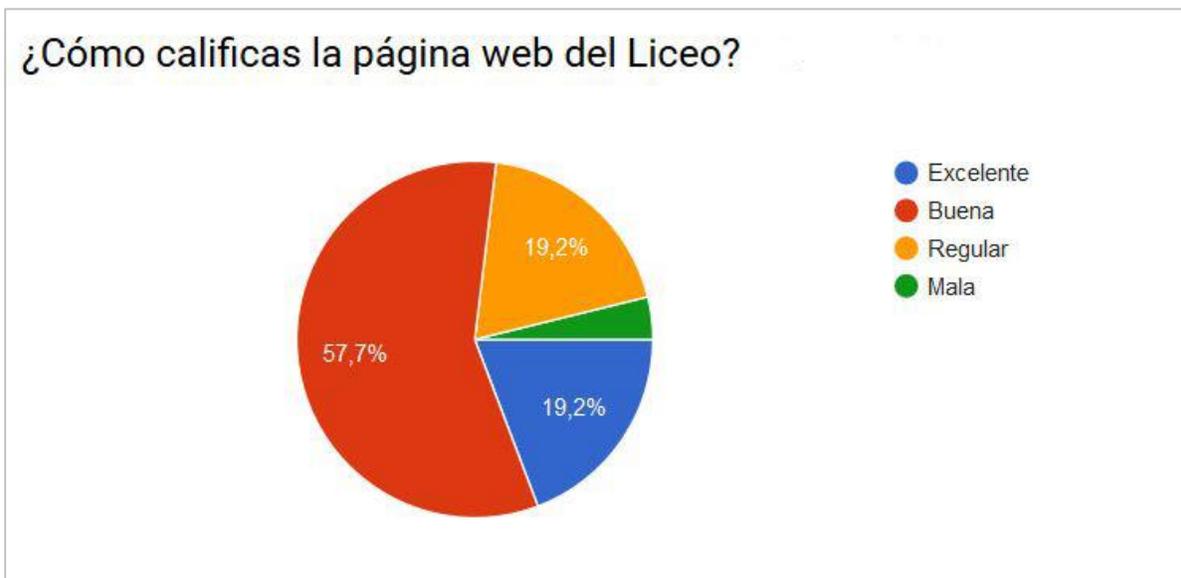
Gráfica 5



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La opinión está dividida en cuanto a la calificación de los contenidos que se publican en el perfil de Facebook. La mitad de los encuestados opina que son “Buenos” y la otra mitad está entre los “Excelente”, “Regular” y “Malos”.

Gráfica 6



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** El mismo porcentaje de los encuestados (19.2%) considera “Excelente” y “Regular” la página web de Liceo de Computación CSS. La otra gran mayoría (57.7%) opina que es “Buena”.

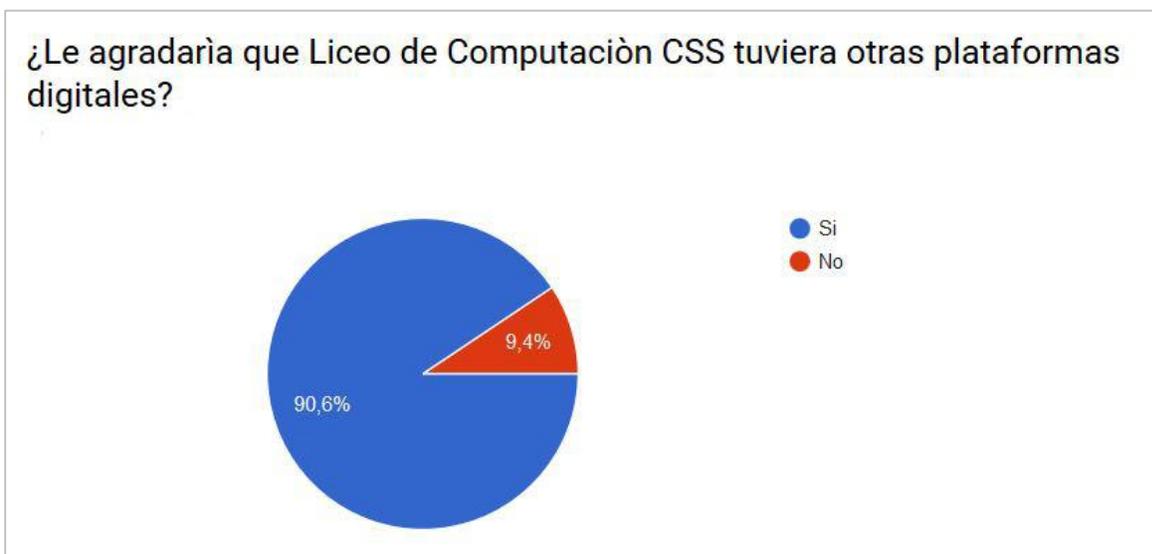
Gráfica 7



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** Más del 50% de los 54 alumnos encuestados no está identificado con Liceo de Computación CSS.

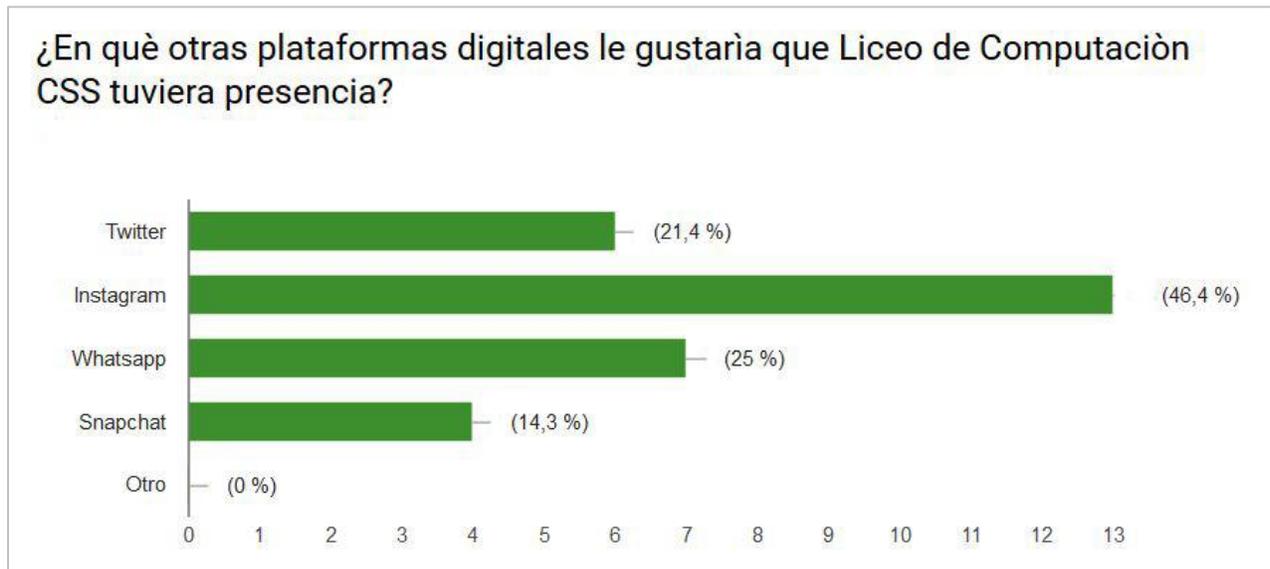
Gráfica 8



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La gran mayoría de los alumnos encuestados considera que Liceo de Computación CSS debe tener presencia en las otras redes sociales, no solo el Facebook.

Gráfica 9



Fuente: Karla Ortiz

**Interpretación:** La red social "Instagram" es la más votada por los alumnos encuestados en la que les gustaría que Liceo de Computación CSS tenga presencia. Le siguen el Whatsapp y el Twitter.

## **1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.5.1 Fortalezas**

- Disposición de los colaboradores para realizar cambios.
- Ya se cuentan con algunos lineamientos de comunicación interna y externa.
- Apoyo del Departamento de Mercadeo para la solución de los problemas que se detecten.
- Buen ambiente laboral y compañerismo en los colaboradores.

### **1.5.2 Oportunidades**

- Dar a conocer las acciones, actividades, entre otros que se realizan en Liceo de Computación CSS.
- Oportunidad de activar otros medios de comunicación externa.
- Reforzar el Plan Interno y Externo de Comunicación en Liceo de Computación CSS.
- Crear lineamientos para que exista una comunicación más efectiva.

### **1.5.3 Debilidades**

- Débil trabajo en equipo dentro de los colaboradores.
- Débil comunicación entre los colaboradores de Liceo de Computación CSS.
- Poca identificación de los colaboradores de Liceo de Computación CSS con su lugar de trabajo.
- Ausencia de Liceo de Computación CSS en la red social “WhatsApp”.
- Necesidad de utilizar medios de comunicación para que Liceo de Computación CSS traslade información a padres de familia y alumnos.

### **1.5.4 Amenazas**

- Poca importancia al tema de la comunicación.
- Poco interés de los alumnos y padres de familia en la información que difunde Liceo de Computación CSS.
- Cambios impredecibles de fechas en cuanto a actividades académicas y extra aula que alteran el proceso de comunicación efectiva.

## **CAPITULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

En Liceo de Computación CSS existe el Departamento de Mercadeo que se encarga de varios procesos de comunicación interna como externa. Tiene a cargo el manejo de Página Web, Fan Page de Facebook, creación de procesos de comunicación en época de inscripciones, material informativo para inscripciones, servicio al cliente de padres de familia y público en general. Sin embargo, en Liceo de Computación no existe un estudio o un trabajo de investigación previo en el área de comunicación.

#### **2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

##### **2.2.1 Objetivo General**

Presentar un Plan de comunicación interna y externa en la institución educativa Liceo de Computación CSS.

##### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Desarrollar actividades que fortalezcan el clima laboral, el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en los colaboradores de Liceo de Computación CSS.
- Elaborar material informativo (folder de presentación institucional, mantas vinílicas, anuncios en prensa) para comunicar los servicios educativos que Liceo de Computación CSS le ofrece al público en general.
- Implementar en la institución el uso de red social “WhatsApp”.
- Elaborar Boletín Informativo dirigido a los padres de familia que contiene las actividades, desarrollos académicos, calendarizaciones entre otras acciones que se realizan en cada unidad del ciclo escolar con los alumnos de Liceo de Computación CSS.

## 2.3 PÚBLICO OBJETIVO

INTERNO		EXTERNO	
POBLACIÓN DEMOGRÁFICA			
EDAD	25 a 60 años	EDAD	13 a 45 años
GÉNERO	Hombres y Mujeres	GÉNERO	Hombres y Mujeres
OCUPACIÓN	Colaboradores de los cuatro campus de Liceo de Computación CSS	OCUPACIÓN	Computación CSS, padres de familia trabajadores.
NIVEL DE ESTUDIOS	Diversificado, estudiantes universitarios, Docentes, Profesionales universitarios.	NIVEL DE ESTUDIOS	Diversificado, amas de casa, Profesionales Universitarios, Profesiones Técnicas.

## 2.4 MENSAJE

**“Vive la Experiencia CSS”**

“Educación Integral para mi futuro”

“Más que un colegio, somos una familia”

## 2.5 ESTRATEGIAS

**Actividades para fortalecimiento de clima laboral, trabajo en equipo y comunicación entre colaboradores.**

Con ésta estrategia se busca mejorar el clima laboral y mejorar la comunicación interpersonal entre los colaboradores de Liceo de Computación CSS que trabajan en los cuatro campus de la institución.

Para ello se crearán actividades que colaboren con la identificación del personal y su retención dentro de la institución. Se busca mejorar el clima laboral y la comunicación entre colaboradores.

La primera actividad consiste en celebrar a los cumpleaños de cada mes, por medio de un desayuno trimestral que reúna a los agasajados de los cuatro campus de Liceo de Computación CSS y al personal que labora en oficinas centrales de la institución. Ésta actividad se planea realizarla cuando el claustro de maestros y personal administrativo estén gozando del descanso de medio año y puedan participar de la actividad sin problema.

La segunda actividad es realizar una capacitación con un tema relacionado a la comunicación y al trabajo en equipo. Se busca reunir al personal docente y administrativo de los cuatro campus de Liceo de Computación CSS, con el fin de fortalecer la comunicación entre los colaboradores y crear nuevos lazos de amistad. Ésta actividad se realizará el último día de labores, previo al descanso de medio año.

### **Elaboración de material informativo impreso para Padres de familia y público en general:**

Como primera acción se realizará un boletín informativo para padres de familia en el que se comunique los logros académicos, fotografías, calendario, entre otras actividades que los alumnos están realizando en el ciclo escolar actual.

La periodicidad será bimensual, contará con 6 páginas y el tamaño del documento será de 8.5" de ancho X 11" de alto (tamaño media carta), impreso a full color con un tiraje de 2,000 ejemplares, en papel couché.

La redacción estará a cargo de Karla Ortiz, estudiante epesista de la Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala. El diseño estará a cargo de Herbert Calvillo, diseñador y trabajador del Departamento de Mercadeo y Relaciones Publicas de Liceo de Computación CSS.

La distribución impresa de dicho material, se realizará junto a la boleta de calificaciones de la tercera unidad del ciclo escolar 2017. Éste documento junto al Boletín Informativo, serán entregados directamente a los padres de familia.

Como segunda acción correspondiente a la estrategia de elaboración de material informativo impreso y digital para Padres de familia y alumnos de Liceo de Computación CSS, se desea crear una línea de material informativo para el público externo que consiste en varias ejecuciones.

Con ésta acción se busca comunicar al público en general, los servicios educativos que Liceo de Computación CSS ofrece. El material consiste en:

- **Mantas vinílicas en estructuras propias instaladas en cada uno de los colegios y otros puntos a rentar cerca a los colegios:**

Colocar mantas vinílicas en las estructuras ya existentes, instaladas en cada uno de los colegios, además de otros puntos estratégicos cercanos a los mismos. En ellas se prevé anunciar los beneficios que la institución les ofrece al público en general, así como también dar a conocer desde ya las inscripciones para el ciclo escolar 2,018. Las estructuras tienen una medida de 6 metros de ancho X 3 metros de alto. Para colocar dichas mantas, se contempla solicitar la ayuda del Departamento de Mantenimiento de la institución.

- **Anuncios en Prensa:**

Seleccionar algunas fechas del suplemento “Colegios” de Prensa Libre, pues es un medio tradicional muy consultado por los padres de familia que buscan colegio para sus hijos. El tamaño del anuncio será de ¼ de carta, a full color y se seleccionarán únicamente 6 publicaciones para ser ejecutados. Éstos anuncios son el complemento de las vallas publicitarias que se planean ubicar en los colegios y puntos cercanos a los mismos y las publicaciones se realizarán en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y enero.

- **Folder de presentación Institucional:**

En Liceo de Computación CSS se entrega la información a un padre de familia interesado, por medio de documentos reproducidos en fotocopia con demás papelería engrapada. Se busca realizar un folder de presentación que contenga información del colegio y además que sirva de resguardo para la papelería que se le entrega al interesado.

El tamaño de la carpeta es de 8.5” de ancho X 13” de alto (tamaño oficio). Los contenidos serán sugeridos por Karla Ortiz, estudiante epesista de la Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala y el diseño se trabajará en conjunto con Herbert Calvillo, diseñador y trabajador del Departamento de Mercadeo y Relaciones Públicas de Liceo de Computación CSS.

### **Creación y posicionamiento de Liceo de Computación CSS en red social “WhatsApp”.**

La Fan Page de Facebook, es la única plataforma social en la que Liceo de Computación CSS tiene presencia actual. Se quieren crear nuevos canales de comunicación digitales, principalmente en la redes social “WhatsApp” para que sirva como un medio de comunicación entre el padre de familia y el colegio.

La creación del nuevo perfil en la red social “Instagram y la difusión de la plataforma “WhatsApp”, estará a cargo de Karla Ortiz, estudiante epesista de la Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala. El manejo de ambas plataformas estará a cargo del señor Herbert Calvillo, trabajador del Departamento de Mercadeo y Relaciones Públicas de Liceo de Computación CSS.

## 2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

### ACCIÓN 1:

#### Celebración de Cumpleaños a los colaboradores de Liceo de Computación CSS

<b>¿A qué estrategia corresponde la acción?</b>	Actividades para fortalecimiento de clima Laboral, trabajo en equipo y comunicación entre colaboradores.
<b>Problema</b>	Débil comunicación entre los colaboradores de Liceo de Computación CSS. Ausencia de identificación de los colaboradores de la institución con su lugar de trabajo.
<b>Producto</b>	Convivencia – Desayuno con cumpleaños en restaurante “Skillets” (Se goza de precio en el menú de 2x1).
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Fortalecer clima laboral, mejorar comunicación entre colaboradores, fortalecer la identificación de los colaboradores con la empresa en la que labora.
<b>Tipo de Mensaje</b>	Retención, Vivencial.
<b>Público Objetivo</b>	Colaboradores de los 4 campus de Liceo de Computación CSS administrativos y docentes, Jornada Matutina y personal de Oficinas Centrales de la institución.
<b>Medio de difusión</b>	Tarjeta de invitación impresa, confirmando participación días previos al evento. Se entregará cada invitación en base a listados de personal con fechas de cumpleaños.



**ACCIÓN 2:**  
**Capacitación a personal docente y Administrativo**

<b>¿A qué estrategia corresponde la acción?</b>	Actividades para fortalecimiento de clima Laboral, trabajo en equipo y comunicación entre colaboradores.
<b>Problema</b>	Débil comunicación y trabajo en equipo entre los colaboradores de Liceo de Computación CSS.
<b>Producto</b>	Capacitación - Convivencia
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Crear comunicación interpersonal y trabajo en equipo entre colaboradores de Liceo de Computación CSS a nivel docente y administrativo.
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo, Vivencial.
<b>Público Objetivo</b>	Trabajadores de los 4 campus de Liceo de Computación CSS; personal administrativo y docente.
<b>Medio de difusión</b>	Notificación escrita para hacer la invitación al evento. Será enviada a cada colaborador por medio de correo electrónico.

PROGRAMA DE CHARLA PARA COLABORADORES		
Actividad	Objetivos	Incentivos
Capacitación a Personal Docente y Administrativo	Informar a los participantes sobre un tema que ayude a fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo entre colaboradores.	Actividades recreativas, juegos en equipo, rifas, almuerzo.
Actividad Recreativa	Fomentar el trabajo en equipo por medio de una actividad recreativa.	Salir a un lugar ajeno a la institución, sana distracción con compañeros de trabajo con actividades que no se han realizado nunca dentro de la institución.
Hora de la exposición:	De 8:00 a 12:00 horas	
Expositor de la capacitación	Licenciado Carlos Cónqua	
Tema:	"Comunicación y trabajo en equipo"	
Hora de la actividad recreativa	14:00 a 17:00 horas	
Lugar:	Parque "Secreto Xtremo" Antigua Guatemala	
Tema:	"Trabajo en equipo"	

### ACCIÓN 3: Boletín Informativo Impreso

<b>¿A qué estrategia corresponde la acción?</b>	<b>Material informativo impreso para Padres de familia y Público en general.</b>
<b>Problema</b>	Necesidad de canales de comunicación para informar a padres de familia, alumnos y público en general.
<b>Producto</b>	Boletín Informativo de 6 páginas impreso a full color en tamaño media carta.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Informar a los padres de familia sobre las actividades que se realizan en el colegio durante la Unidad Escolar.
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo.
<b>Público Objetivo</b>	Padres de familia de los alumnos de los cuatro campus de Liceo de Computación CSS, jornada matutina.
<b>Medio de difusión</b>	Material Impreso entregado en mano a los padres de familia. Material digital será difundido en las principales plataformas digitales con las que cuenta Liceo de Computación CSS.

**#Siguenos**  
 @liceoCSS @LiceoCSS @Liceo\_CSS 5203 8381  
 Visítanos en:  
[www.liceocss.edu.gt](http://www.liceocss.edu.gt)  
**PBX: 2209 3333**  
 Línea de atención al cliente: 5203 8381  
 ¿Dudas o sugerencias?  
 Escríbenos a: [contacto@liceocss.edu.gt](mailto:contacto@liceocss.edu.gt)

**¿Quieres ganarte una billetera de CSS?**  
**iMuy fácil!**  
 Reporta esta promoción al 5203 8381 (solo para el día) y entrarás al sorteo para poder llevartela.

**BOLETÍN No. 03-2017**  
**Liceo de Computación CSS - Guatemala, C.A.**  
**CSS NEWS**  
**CSS MUSIC FEST 34 ANIVERSARIO**

El pasado viernes 28 de Julio 2017 se celebraron los 34 años de fundación de Liceo de Computación CSS con la velada de Aniversario llamada "CSS Music Fest 2017". Esta se realizó en las instalaciones de Club La Aurora, en la zona 13 capitalina con la presentación de artistas nacionales.

La velada inició con la elección de nuestros representantes de Belleza. DJ "Ale-Q" fue el encargado de "prender" al público asistente con su buen set de música electrónica.

Alerta Band puso a bailar a todos con su merengue, cumbia y bachata en vivo. La agrupación Viento en Contra, quien cumplió 21 años de trayectoria musical, cerró la noche con sus ya conocidas canciones que fueron coreadas por todos los asistentes.

¡Fue una alegre noche de Aniversario! (Será hasta la próxima!)

Representantes de Belleza 2017: (De izq a derecha): Kevin Chang, Kevin García, Mirko Charginordsky y Mariana Morales.

### ACCIÓN 4:

## Mantas Vinílicas en estructuras propias y renta de vallas publicitarias

¿A qué estrategia corresponde la acción?	Material informativo impreso para Padres de familia y Público en general.
Problema	Necesidad de canales de comunicación para informar a padres de familia, alumnos y público en general.
Producto	Mantas Vinílicas y Vallas publicitarias.
Objetivo Comunicacional	Comunicar los servicios educativos que Liceo de Computación CSS puede ofrecer al público en general.
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Padres de familia en las edades de 25 a 50 años y jóvenes de 12 a 18 años que circulen por los cuatro campus de los colegios o áreas aledañas.
Medio de difusión	Mantas impresas y mini circuitos de vallas publicitarias de 6 metros de ancho X 3 metros de alto.

**VIVE LA EXPERIENCIA CSS** PROMOCIONES ESPECIALES

PRE-PRIMARIA • PRIMARIA • BÁSICOS • DIVERSIFICADO (15 CARRERAS)

LICEO DE COMPUTACIÓN CSS

PBX: 2209-3333

f t www.liceocss.edu.gt • 11 Calle 9-62 Zona 1

LICEO DE COMPUTACIÓN CSS

**A la vanguardia de la Tecnología**

Nuestra propia APP

Nos apoyamos en la Plataforma SANTILLANA COMPARTIR

Control de asistencia con SCANNER BIOMÉTRICO

INSCRIPCIÓN ABIERTA 2018

PBX: 2209 3333 www.liceocss.edu.gt

**ACCIÓN 5:  
Anuncios en Prensa**

<b>¿A qué estrategia corresponde la acción?</b>	<b>Material informativo impreso para Padres de familia y público en general.</b>
<b>Problema</b>	Necesidad de canales de comunicación para informar a padres de familia, alumnos y público en general.
<b>Producto</b>	Anuncio impreso en Suplemento Colegios de Prensa Libre.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Informar al público en general sobre los beneficios y servicios que Liceo de Computación CSS les puede ofrecer. Esto es un complemento de la Acción 4, (Mantas Vinílicas y Vallas publicitarias).
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo.
<b>Público Objetivo</b>	Padres de familia en las edades de 25 a 50 años y jóvenes de 12 a 18 años.
<b>Medio de difusión</b>	Suplemento Colegios en periódico "Prensa Libre". Son 6 anuncios impresos a partir del mes de julio en fechas a seleccionar.

**VIVE LA EXPERIENCIA CSS**

DEPORTE Y ACTIVIDADES RECREATIVAS

PROMOCIONES ESPECIALES en INSCRIPCIONES

¡DESDE 1,983 FORMANDO GRANDES PROFESIONALES!

PRE-PRIMARIA ✓ PRIMARIA ✓ BÁSICOS ✓ DIVERSIFICADO (15 CARRERAS)

<b>ZONA 1</b> 11 Calle 9-62 EXT. 201	<b>ZONA 6</b> Calle Martí 14-49 EXT. 206	<b>ZONA 7</b> Calz. San Juan 38-83 Col. El Rodeo EXT. 207	<b>ZONA 18</b> 13 Av. 6-46 Col. Labarreda EXT. 218 BÁSICOS / DIVERS. EXT. 219 PRIMARIA
--	--	--	---

www.liceocss.edu.gt • PBX: 2209-3333 • ¡Síguenos! f t

**VIVE LA EXPERIENCIA CSS**

EN PRE-PRIMARIA MÉTODO CSS-MONTESSORI  
¡NUESTROS NIÑOS APRENDEN JUGANDO!

¡EN JULIO! PROMOCIONES ESPECIALES

GRUPOS FAMILIARES

PRECIOS ESPECIALES EN INSCRIPCIÓN Y COLEGIATURAS

TRES DÉCADAS FORMANDO GRANDES PROFESIONALES EN LOS NIVELES DE:  
PRE-PRIMARIA ✓ PRIMARIA ✓ BÁSICOS ✓ DIVERSIFICADO (15 CARRERAS)

<b>ZONA 1</b> 11 Calle 9-62 EXT. 201	<b>ZONA 6</b> Calle Martí 14-49 EXT. 206	<b>ZONA 7</b> Calz. San Juan 38-83 Col. El Rodeo EXT. 207	<b>ZONA 18</b> 13 Av. 6-46 Col. Labarreda EXT. 218 BÁSICOS / DIVERS. EXT. 219 PRIMARIA
--	--	--	---

www.liceocss.edu.gt • PBX: 2209-3333 • ¡Síguenos! f t

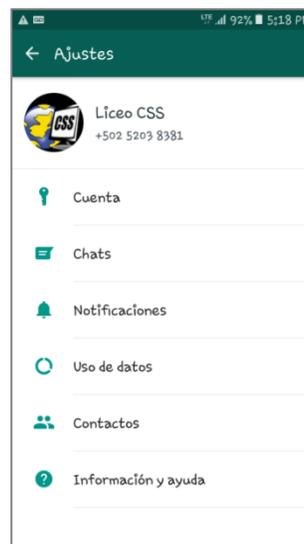
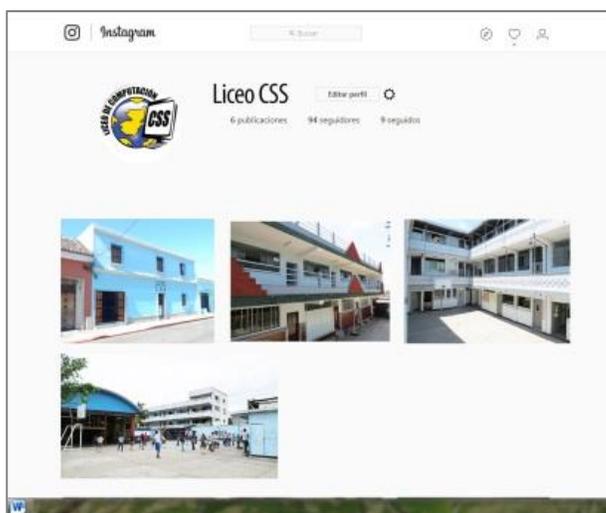
## ACCIÓN 6: Folder de presentación institucional

<b>¿A qué estrategia corresponde la acción?</b>	<b>Material informativo impreso para Padres de familia y público en general.</b>
<b>Problema</b>	Necesidad de canales de comunicación para informar a padres de familia, alumnos y público en general.
<b>Producto</b>	Folder de presentación institucional que informe sobre los servicios que Liceo de Computación CSS puede ofrecerle al público interesado. Además de dar presentación institucional.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Comunicar gráficamente los servicios que Liceo de Computación CSS ofrece.
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo.
<b>Público Objetivo</b>	Jóvenes en las edades de 13 a 17 años y padres de familia de las edades de 20 a 50 años que se acerquen a pedir información sobre inscripciones 2018 a los cuatro campus de Liceo de Computación CSS.
<b>Medio de difusión</b>	Material Impreso entregado de manera directa a cada persona y/o interesado que solicite información de Inscripciones para el ciclo escolar 2018



**ACCIÓN 7:  
Creación y posicionamiento de perfil en red social “WhatsApp”**

<b>¿A qué estrategia corresponde la acción?</b>	<b>Creación y posicionamiento de Liceo de Computación CSS en red social “WhatsApp”.</b>
<b>Problema</b>	Ausencia de Liceo de Computación CSS en la red social “WhatsApp”.
<b>Producto</b>	Creación de cuenta para la red social: “WhatsApp”.
<b>Objetivo Comunicacional</b>	Mantener presencia en la plataforma sociales “WhatsApp”, sugerida por los alumnos en las encuestas realizadas.
<b>Tipo de Mensaje</b>	Informativo.
<b>Público Objetivo</b>	Padres de familia de los alumnos actuales de Liceo de Computación CSS y alumnos actuales de la institución comprendidos en las edades de 12 a 18 años.
<b>Medio de difusión</b>	Digital por medio de los perfiles oficiales que se creen y ya estén creados en internet.



## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“Estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa en Liceo de Computación CSS”

##### 3.1.1 FINANCIAMIENTO

En un 93% los gastos del presupuesto para ejecutar el Plan de Comunicación sugerido para Liceo de Computación CSS fueron cubiertos por la empresa. El 6% fue costeado por patrocinio de la imprenta Dinámica Gráfica y por el epesista.

##### 3.1.2 PRESUPUESTO

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
162	Desayunos para colaboradores cumpleaños de los meses de abril, mayo y junio.	Q35.00	Q5,670	Liceo de Computación CSS
1	Capacitación con Couch especializado en tema acordado.	Q12,525.75	Q12,525.75	Liceo de Computación CSS
2,000	Boletines Informativos impresos	Q1.29	Q2,580	Liceo de Computación CSS
2	Renta de estructuras cercanas a los campus de estudio.	Q7,859.85	Q7,859.85	Liceo de Computación CSS
6	Anuncios en Suplemento Colegios de Prensa Libre	Q2,009.07	Q12,054.42	Liceo de Computación CSS
7	Lonas vinilicas para ser colocadas en estructuras ubicadas en cada campus de estudio Liceo de Computación CSS	Q5,186.25	Q5,186.25	Liceo de Computación CSS
2,000	Folders de presentación institucional	Q2.00	Q4,000	Patrocinio y Epesista
1	Creación y publicaciones de redes sociales Instagram y Whatsapp	Q257.00	Q257.00	Liceo de Computación CSS
1	Asesoría por Proyecto de Comunicación Interna y Externa	Q5,500	Q5,500	Liceo de Computación CSS
		<b>Costo total de Proyecto de Comunicación Sugerido:</b>	<b>Q55,633.27</b>	

### 3.1.3 BENEFICIARIOS

**Beneficiarios Primarios:** Alumnos, Padres de Familia y público en general. Colaboradores de Liceo de Computación CSS con las estrategias enfocadas hacia la parte interna de la institución.

**Beneficiarios Secundarios:** Licenciado Manuel Catú, Herbert Calvillo. Licenciada Anabella Llamas, Licenciada Elsira Zapón, Licenciado Leonel Álvarez, Licenciada María Alvarado.

**Cargo:** Lic. Manuel Catú Gerente Financiero de Liceo de Computación CSS. Sr Calvillo, trabajador del Departamento de Mercadeo y Relaciones Públicas de Liceo de Computación CSS. Las otras personas nombradas son los Directores Administrativos de los cuatro campus de estudio de Liceo de Computación CSS.

**Actividad:** El apoyo recibido por las anteriores personas fue: Lic. Manuel Catú Gerente General; autorización de las actividades planificadas. Sr. Herbert Calvillo apoyo en el diseño de mantas, periódico informativo y otros elementos gráficos que se utilizó en la planificación. Los Directores de cada colegio con su solidaridad en poder tomar fotografías que sirvió para el material gráfico utilizado en las actividades.

BENEFICIARIOS	BENEFICIO
<b>Beneficiarios Primarios</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Alumnos, padres de familia y público en general afines a Liceo de Computación CSS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El beneficio principal es para Alumnos, Padres de Familia y público en general, pues la mayoría de las estrategias es para difundir y/o fortalecer canales de comunicación, procesos de comunicación / información dirigidos a ellos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Colaboradores de Liceo de Computación CSS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>También se benefician los colaboradores de Liceo de Computación CSS con las estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales, clima laboral, trabajo en equipo y la identificación de cada colaborador con la institución en la que trabaja.</li></ul>
<b>Beneficiarios Secundarios</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Departamento de Mercadeo y Relaciones Publicas de Liceo de Computación CSS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Los beneficios secundarios se dirigen al departamento de Mercadeo y Relaciones Públicas de la institución, pues se brindó apoyo directo en el Plan de Comunicación ya existente y se fortaleció con estrategias de comunicación internas y externas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Directores de los cuatro campus de Liceo de Computación CSS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Otros de los beneficiarios secundarios son los Directores de cada uno de los campus de Liceo de Computación CSS, pues con las estrategias dirigidas hacia el público en general, se difunde información que apoya su labor administrativa para dar a conocer su colegio.</li></ul>

### 3.1.4 RECURSOS HUMANOS

Las personas que colaboraron de manera directa para que las estrategias comunicacionales se pudieran ejecutar en Liceo de Computación CSS, como parte del Ejercicio Práctico Supervisado, fueron:

PERSONAL	CARGO	ACTIVIDAD
Lic. Manuel de Jesús Catú	Gerente Financiero	Colaboración y autorización de las actividades que se realizaron durante la Práctica Profesional.
Herbert Calvillo	Colaborador de Departamento de Mercadeo	Apoyo en diseños de material visual, folder, periódico informativo, mantas vinílicas entre otro material utilizado mientras se ejecutó la Práctica Profesional.
Cipriano Baltazar	Contador General	Agilización de pagos a proveedores y puntuales desembolsos para que se ejecutaran todas las actividades planificadas en la Práctica Profesional.

### 3.1.5 ÁREA GEOGRÁFICA DE LA ACCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad San Carlos de Guatemala se realizó en las instalaciones de Oficinas Centrales de Liceo de Computación CSS, ubicadas en la Calzada San Juan 39-14 zona 7 Colonia El Rodeo Ciudad de Guatemala.

### 3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

**A) Nombre de la Estrategia:** Actividades para fortalecimiento de clima Laboral, trabajo en equipo y comunicación entre colaboradores.

**Objetivo Comunicacional:** Fortalecer clima laboral, mejorar la comunicación entre los colaboradores y fortalecer la identificación del personal con la institución en la que labora.

**Descripción:** Se reunieron a los colaboradores cumpleaños del segundo trimestre del año en Restaurante “Skillets” ubicado en Centro Comercial Portales de la zona 18. Aprovechando la promoción de desayunos 2x1 en el restaurante, se compartió con cada colaborador un desayuno para agasajar a los cumpleaños. Se pretende que ésta actividad se continúe realizando el resto del año.

**Acciones realizadas:**

1. Cotización y autorización de la inversión.
2. Diseño de tarjeta de invitación y entrega a cada colaborador cumpleaños.
3. Ejecución de la actividad con todos los colaboradores invitados.



Celebración de cumpleaños de los colaboradores, actividad desarrollada por epesista Karla Ortiz en junio 2017.



Epesista Karla Ortiz dirigiéndose a los colaboradores de CSS campus zona 6 en la actividad de cumpleaños.



Diseño de la invitación a la actividad de cumpleaños colaboradores de Liceo de Computación CSS.

**B) Nombre de la Estrategia:** Actividades para fortalecimiento de clima Laboral, trabajo en equipo y comunicación entre colaboradores.

**Objetivo Comunicacional:** Crear comunicación interpersonal y trabajo en equipo entre colaboradores de Liceo de Computación CSS a nivel general.

**Descripción:** Actividad de capacitación “*Comunicación y trabajo en equipo*” dirigida a todos los colaboradores del área docente y administrativa de los cuatro campus de estudio, impartida por el Licenciado Carlos Cónca. Así mismo, se coordinó posteriormente una actividad recreativa para todos los asistentes en Antigua Guatemala en un parque de juegos extremos llamado “Secreto X-tremo”. Con las dinámicas desarrolladas en éste lugar, se buscó fortalecer al trabajo en equipo y la comunicación entre sus integrantes.

**Acciones realizadas:**

1. Cotización y autorización de la inversión.
2. Convocatoria del personal docente y administrativo a las actividades planificadas: Capacitación en tema de comunicación y actividad recreativa con todos los involucrados.
3. Ejecución de las actividades con todos los colaboradores invitados.



Capacitador Lic. Carlos Cónca impartiendo el tema a personal docente y administrativos.



Claustro de docentes desarrollando dinámica dentro de la Capacitación.



Epesista Karla Ortiz realizando sesión de fotografías.



En el desarrollo de la Capacitación, la Epesista coordinando la actividad.



“Selfie” de la epesista Karla Ortiz en el desarrollo de una dinámica dentro de la capacitación.



Epesista con maestro en la actividad desarrollada en Parque “Secreto Xtremo”.

**C) Nombre de la Estrategia:** Material informativo para Padres de familia y público en general. Elaboración de Boletín Informativo Impreso.

**Objetivo Comunicacional:** Informar a los padres de familia de los alumnos las actividades que se realicen en el colegio durante la Unidad Escolar.

**Descripción:** Realización de un boletín informativo que comunique a los padres de familia las actividades realizadas por sus hijos a lo largo de la Unidad Escolar y darles a conocer las actividades que se realizarán en la próxima Unidad.

**Acciones realizadas:**

1. Cotización por la impresión del boletín.
2. Definir diseño y contenidos.
3. Buscar las notas con información y fotografías de las actividades.
4. Visitar cada colegio para obtener la información.
5. Diseño del boletín con los contenidos obtenidos.
6. Autorización del diseño por parte de Gerencia.
7. Impresión y posterior entrega de los boletines a cada colegio para que sean entregados a los alumnos y padres de familia.



Epesista Karla Ortiz con el ejemplar de boletín informativo.



Portada del boletín informativo "CSS News", entregado a los alumnos y padres de familia.



Alumna de campus zona 7 con el ejemplar "CSS News" junto a epesista Karla Ortiz.



Heidy Morataya, asistente administrativa de campus zona 7 y epesista Karla Ortiz.

**D) Nombre de la Estrategia:** Material informativo impreso para Padres de familia y público en general. Elaboración de mantas vinílicas para colocar en estructuras propias ubicadas en cada campus de Liceo de Computación CSS.

**Objetivo Comunicacional:** Comunicar los servicios educativos que Liceo de Computación CSS puede ofrecer al público en general.

**Descripción:** Se eligieron puntos cercanos a los colegios para colocar un pequeño circuito de vallas publicitarias que apoyen la comunicación externa de cada uno de los campus de estudio de Liceo de Computación CSS. Con estos anuncios se pretende crear un nuevo medio de difusión para que el público en general conozca los servicios educativos que la institución ofrece. Así mismo, se colocaron mantas informativas en estructuras colocadas en los propios colegios.

**Acciones realizadas:**

1. Buscar ubicaciones cercanas a los colegios y las propuestas deberán ser de acuerdo al presupuesto.
2. Diseñar la lona para colocar en la estructura elegida.
3. Buscar autorización del diseño propuesto por parte de Gerencia.
4. Coordinar la instalación de dicha lona con el proveedor de la estructura.



Valla instalada en Boulevard La Pedrera, cerca del campus de CSS zona 6, proyecto a cargo de epesista Karla Ortiz.



Apoyo del Sr. Herbert Calvillo en los diseños de las mantas vinílicas que se colocaron en las estructuras ubicadas en cada campus.



Colaborador de Mercadeo, Herbert Calvillo, con los diseños de mantas vinílicas autorizados para su impresión.

**E) Nombre de la Estrategia:** Material informativo impreso para Padres de familia y público en general. Anuncios en suplemento “Colegios” en Prensa Libre.

**Objetivo Comunicacional:** Comunicar al público en general sobre los beneficios y servicios que Liceo de Computación CSS les puede ofrecer en el suplemento colegios de Prensa Libre. Esta acción es un complemento de las vallas publicitarias.

**Descripción:** Se eligieron fechas cercanas a las charlas informativas que cada colegio realiza para que éstas salieran publicadas en el Suplemento Colegios de Prensa Libre.

**Acciones realizadas:**

1. Cotización de medios escritos - Prensa Libre.
2. Elección y calendarización de los anuncios en las fechas que interesaban a la institución.
3. Autorización de la inversión por parte de Gerencia Financiera.
4. Confirmar los anuncios con los medios para que se calendaricen los espacios de acuerdo las fechas apartadas.
5. Creación y diseño de la línea de anuncios que saldrán pautados en las fechas establecidas.

SECCION	TIPO DE PUBLICIDAD	PRECIO	NUMERO DE DIAS	VALOR TOTAL
SECCION 4X7	...	...	1	12,871.80
TOTAL				12,871.80
DINERO EN EFECTIVO				12,871.80
DINERO EN CREDITO				1,313.30
GRAN TOTAL				14,185.10

Autorización para pauta en Prensa Libre, firmada Por el Lic. Manuel Catú, Gerente Financiero.



Epesista Karla Ortiz con suplemento Colegios de Prensa Libre con el anuncio publicado en julio 2017.



Fotografía del anuncio de Liceo de Computación CSS publicado el 25 de junio 2017.

**A) Nombre de la Estrategia:** Material informativo impreso para Padres de familia y público en general. Elaboración folder de presentación institucional.

**Objetivo Comunicacional:** Folder de presentación institucional que informe de manera gráfica los servicios que Liceo de Computación CSS puede ofrecerle al público en general. Además de darle presentación institucional a la papelería que le entregan al interesado.

**Descripción:** Se diseñó un folder de presentación para que sea entregada al público en general. El folder es una presentación adicional a la papelería que se le entrega a las personas interesadas en los servicios de Liceo de Computación CSS.

**Acciones realizadas:**

1. Cotización de impresión de 2.000 carpetas.
2. Diseño de la carpeta y autorización del diseño.
3. Envío a impresión y distribución en cada colegio.
4. Entrega de carpeta a cada interesado que visite Liceo de Computación CSS.



Licda. Sandra Raxón, mostrando carpeta Informativa realizada por Epesista Karla Ortiz.



Epesista Karla Ortiz junto a Licda. Sandra Raxón, Secretaria Técnica y colaboradora que brinda información al público en campus zona 7.

**B) Nombre de la Estrategia:** Creación de un canal de comunicación por medio de red social “WhatsApp”.

**Objetivo Comunicacional:** Comunicar las actividades e información del centro educativo en la red social que los alumnos sugirieron en las encuestas realizadas. Con esto se creará un nuevo canal de comunicación con padres de familia.

**Descripción:** Se crearon nuevas líneas de comunicación en redes sociales. Actualmente el único portal social que Liceo de Computación CSS utiliza es Facebook. Ahora se difunde el perfil en “WhatsApp”. Éste se anuncia en las circulares y el boletín informativo entregado a los alumnos y padres de familia.

**Acciones realizadas:**

1. Se coordinó con qué número de teléfono podía funcionar la línea de atención y consultas de “WhatsApp”.
2. Se hizo un cambio en el plan de telefonía en el número elegido para que tuviera redes sociales ilimitadas y poder responder en cualquier momento.
3. Se inició a difundir el nuevo medio de comunicación con los padres de familia y alumnos.



Captura de pantalla de una Conversación que se sostuvo con una madre de familia, CSS campus zona 6.



El señor Herbert Calvillo respondiendo en la Línea de Atención al Cliente los mensajes que ingresan al “WhatsApp”. Él es el encargado de responder todas las inquietudes que ingresan por ése medio. Éste proyecto estuvo a cargo de la epesista Karla Ortiz.

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES	JUNIO					JULIO			
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Actividad de Relaciones Públicas Internas: Celebración de cumpleaños corporativo.									
Organización de actividad de capacitación para maestros y personal administrativo.									
Capacitación y actividad recreativa para maestros y personal administrativo.									
Diseño de Boletín Informativo y organización de contenidos.									
Revisión y autorización de diseño de Boletín Informativo.									
Impresión de Boletín Informativo									
Distribución y entrega de Boletín Informativo									
Negociación de renta de vallas publicitarias ajenas.									
Diseño de mantas para vallas publicitarias propias									
Autorización de diseños y seguimiento a instalación de vallas publicitarias ajenas.									
Instalación de mantas en vallas publicitarias propias.									
Selección y Calendarización de las publicaciones en Suplemento Colegios de Prensa Libre									
Diseño de línea de anuncios para publicaciones de Prensa Libre									
Diseño de carpetas informativas institucionales.									
Impresión de Carpetas Informativas y distribución en los campus de estudio									
Creación de redes sociales (Instagram y Whatsapp).									

Fuente: Tutorial cómo hacer un Diagrama de Gantt <https://exceltotal.com/diagrama-de-gantt-en-excel/>

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS (Participación)	INDICADORES CUALITATIVOS (comentarios u opiniones)
<p>Celebración de Cumpleaños a los colaboradores de Liceo de Computación CSS. <b>Objetivo:</b> Fortalecer clima laboral, mejorar comunicación entre colaboradores.</p>	<p>De las 55 personas invitadas, asistieron a la actividad 35 personas.</p>	<p>"Es una actividad muy bonita y estamos muy agradecidos por tomarnos en cuenta y agasajar nuestro cumpleaños", Miss Mayra Gutiérrez, maestra de Primaria en CSS zona 6.</p>
<p>Capacitación a personal docente y Administrativo. <b>Objetivo:</b> Fortalecer clima laboral, mejorar comunicación entre colaboradores.</p>	<p>De las 185 personas invitadas, asistieron en un 90% a la actividad programada. 180 personas participaron en la capacitación y 132 colaboradores asistieron a la actividad recreativa en Antigua Guatemala.</p>	<p>"Nos gustó la capacitación porque se trataron temas de cómo mejorar la comunicación entre los maestros y jefes. La actividad recreativa con juegos extremos fue increíble. Nunca habíamos hecho algo así", Miss Lluvia Rodríguez, maestra de Básicos, campus zona 18</p>
<p>Boletín Informativo Impreso. <b>Objetivo:</b> Informar a los padres de familia de los alumnos las actividades que se realicen en el colegio durante la Unidad Escolar.</p>	<p>Se entregaron 1,892 ejemplares a los alumnos de la jornada matutina en los cuatro campus de Liceo de Computación CSS.</p>	<p>"Es un buen medio para enterarnos de las actividades que realizan nuestros hijos en el colegio. Tiene un diseño llamativo y con muchas fotos". Mynor Pú, padre de familia alumnos de Primaria en CSS zona 7.</p>
<p>Mantas Vinílicas: <b>Objetivo:</b> Comunicar los servicios educativos que Liceo de Computación CSS puede ofrecer al público en general.</p>	<p>Se colocaron 7 mantas vinílicas en distintos puntos. Aproximadamente se tiene un tráfico de 20,000 personas a la semana, que circulan por los lugares donde se colocaron las mantas vinílicas.</p>	<p>"Se necesitaba un cambio de imagen y algo que llamara la atención al anunciar las inscripciones y lo que el colegio ofrece. Tenemos mucha competencia cerca que invierte en ése rubro y nosotros habíamos descuidado esa parte", Cipriano Baltazar, Contador General de Liceo de Computación CSS.</p>
<p>Anuncios en Suplemento Colegios de Prensa Libre. <b>Objetivo:</b> Comunicar al público en general sobre los beneficios y servicios que Liceo de Computación CSS les puede ofrecer. Esta acción es un complemento de las mantas vinílicas.</p>	<p>El tiraje del medio escrito "Prensa Libre" es de 35,000 ejemplares. Por el momento no se tiene cuantificado personas interesadas que se hayan enterado de la institución por medio de éstos anuncios.</p>	<p>No se tiene ningún comentario al respecto.</p>
<p>Folders de presentación institucional: <b>Objetivo:</b> Carpeta informativa que traslade de manera gráfica los servicios que Liceo de Computación CSS puede ofrecerle al público interesado. Además de darle presentación institucional a la papelería que le entregan al interesado.</p>	<p>De las 2,000 carpetas que se imprimieron, ya se repartieron en cada colegio alrededor de 500 unidades. El impacto mínimo es aproximadamente de 300 personas que son las que han recibido el material.</p>	<p>"Cuando las personas venían a pedir información del colegio, era muy feo entregar solo un par de papeles engrapados. Ahora se les entrega la papelería en éste folder y nos da otra presentación", Heidi Morataya, asistente administrativa de CSS zona 7.</p>
<p>Creación de perfil en red social "WhatsApp" <b>Objetivo:</b> Mantener presencia en la red social sugerida por alumnos y que a su vez, sirva como nuevo canal de comunicación entre padres de familia y colegio.</p>	<p>Desde que se crearon los perfiles, tanto en WhatsApp como en Instagram, se van sumando seguidores y personas que hacen consultas.</p>	<p>"Ahora que está de moda el WhatsApp se puede preguntar por ese medio y ya no necesariamente llamar al colegio. Muchas veces uno tiene redes, pero no saldo, así que me parece muy bueno que ahora podamos comunicarnos así con el colegio" Ana María Polanco, madre de familia alumna de Secretariado de CSS zona 6.</p>

## CONCLUSIONES

Cada día es más necesario gestionar de manera correcta la comunicación en una empresa, institución educativa, negocio hasta en nuestra propia casa. No hacerlo de manera correcta es ahora un riesgo, más en éstos tiempos en los que la comunicación digital abarca mucho territorio negativa o positivamente. Derivado de éste salto y explosión de nuevos canales de comunicación, éste proceso puede ser más participativo, más incluyente y puede generar más actividad dentro de los emisores y receptores.

Sin embargo, no debemos olvidar que los procesos tradicionales que utilizamos para comunicarnos, pueden tener debilidades y pueden influir en una mala comunicación o mala percepción del mensaje que se desea trasladar.

En Liceo de Computación CSS y para muchas otras instituciones, quizá no se le presta la atención debida al tema de comunicación. Gracias a los hallazgos determinados con el estudio, investigación y Diagnostico que se realizó en éste caso, en la institución educativa Liceo de Computación CSS, se pudo determinar las debilidades que afronta la institución en su comunicación interna y externa.

El Departamento de Mercadeo y Relaciones Públicas de la institución dirige algunos de los procesos que gracias a la intervención de la estudiante epesista que presenta éste proyecto, se pudieron fortalecer logrando así, los objetivos planteados en éste documento, entre ellos, mejorar las relaciones interpersonales entre los más de 200 colaboradores con los que cuenta la institución. Fortalecer la identificación del personal trabajador con programas de fidelización que le permitan proveer de un buen servicio a padres de familia y alumnos y con ello el crecimiento de la institución.

La comunicación como acción, es una de las principales herramientas que tiene una empresa para conseguir resultados y se hace imprescindible integrarla dentro de la estrategia empresarial.

## RECOMENDACIONES

Los procesos de comunicación y nuevas herramientas implementadas en Liceo de Computación CSS como parte del Ejercicio Práctico Supervisado deberían continuar ejecutándose por el resto del año e implementarse desde inicios del año 2018 para un mayor impacto en el público objetivo.

Ya que existe un Departamento de Mercadeo y Relaciones Publicas Internas, éste departamento es el llamado a continuar, ejecutar y darle seguimiento a las innovaciones realizadas en el tema de comunicación: Hacer un boletín informativo por cada unidad del ciclo escolar, agasajar a todos los cumpleaños del año, Planificar anuncios en medios escritos y digitales acorde a las necesidades que se deseen comunicar al público en general, etc.

Esto se debe continuar realizando pues con el poco tiempo que se ejecutó, las acciones fueron bien recibidas por las personas beneficiadas de cada acción que se realizó, en especial en el mejoramiento de las relaciones interpersonales y comunicación dentro de los colaboradores trabajadores de la corporación CSS.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Plan:** Género masculino, Intención, proyecto.
2. **Comunicación:** Trato, correspondencia entre dos o más personas.
3. **Interna:** Que está en la parte de adentro. Parte interior de algo.
4. **Externa:** Dicho de una cosa: Que obra o se manifiesta al exterior, en comparación o contraposición con lo interno.
5. **Campus:** Conjunto de terrenos y edificios pertenecientes a una universidad.
6. **Diagnóstico:** Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.
7. **Alianzas:** Pacto, convenio o tratado en que se recogen los términos en que se alían dos o más partes.
8. **Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.
9. **Estrategias:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
10. **Acción:** Resultado de hacer.
11. **Método:** Modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa.
12. **Técnicas:** Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.
13. **Instrumento:** Objeto fabricado, relativamente sencillo, con el que se puede realizar una actividad.
14. **Cronograma:** Calendario de trabajo.
15. **Recopilación:** Colección de escritos diversos.
16. **Gráfica:** Dicho de una descripción, de una operación o de una demostración: Que se representa por medio de figuras o signo
17. **Interpretación:** Acción y efecto de interpretar.
18. **Interpretar:** Explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto
19. **Fuente:** Persona o cosa que proporciona información.
20. **Objetivo:** Perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir.

21. **Ejecución:** Acción y efecto de ejecutar.
22. **Ejecutar:** Poner por obra algo.
23. **Proyecto:** Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva.
24. **Financiamiento:** Acción y efecto de financiar.
25. **Financiar:** Sufragar los gastos de una actividad, de una obra, etc.
26. **Sufragar:** Ayudar o favorecer.
27. **Actividad:** Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.
28. **Anuncio:** Soporte visual o auditivo en que se transmite un mensaje publicitario. Los anuncios de la radio, de la televisión.
29. **Valla:** Cartelera situada en calles, carreteras, etc., con fines publicitarios.
30. **Boletín:** Publicación destinada a tratar de asuntos científicos, artísticos, históricos o literarios, generalmente editada por alguna corporación.
31. **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.
32. **Entrevista:** Acción y efecto de entrevistar o entrevistarse.
33. **Entrevistar:** Mantener una conversación con una o varias personas acerca de ciertos extremos, para informar al público de sus respuestas.
34. **Transcribir:** copiar
35. **Mercadeo:** Conjunto de operaciones por las que ha de pasar una mercancía desde el productor al consumidor.
36. **Publicidad:** Conjunto de medios que se emplean para divulgar o extender la noticia de las cosas o de los hechos.
37. **Relaciones Públicas:** Actividad profesional cuyo fin es, mediante gestiones personales o con el empleo de las técnicas de difusión y comunicación, informar sobre personas, empresas, instituciones, etc., tratando de prestigiarlas y de captar voluntades a su favor.
38. **Cotizar:** Poner o fijar precio a algo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Sampieri, Roberto Hernández. *“Metodología de la investigación”* Editorial McGraw-Hill Año 2006, México. Cuarta Edición.
- Bernal Torres, Cesar Augusto, *“Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales”*. Pearson Educación, México 2006. Cuarta Edición Página 22.
- Balestrini Acuña, Marian *“Cómo se elabora el proyecto de investigación” Para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis casuales, experimentales y los proyectos factibles”* Consultores Asociados – Servicio Editorial Caracas, Venezuela Séptima edición junio 2006.
- Malhotra, Naresh K. *“Investigación de Mercados”*, Cuarta Edición, Editorial Pearson. México 2004
- Martin, Fernando *“Diccionario de Comunicación Corporativa e Institucional y de Relaciones Públicas”* Editorial McGraw Hill (2004), Madrid: Fragua.
- Magalis Yus Luis Arroyo *“Los cien errores de la comunicación de las organizaciones”* Editorial ESIC 2da Edición Actualizada. Madrid Año 2007.

## E GRAFÍA

- Mirella Morales, Lesly “*Relaciones Públicas Internas*”. Estudiante de la Universidad de San Martín de Porres; Lima, Perú  
Link: <http://leslymoralesr.blogspot.com/2009/11/relaciones-publicas-internas.html>
- “*Definiciones de método cuantitativo y cualitativo*” Link:  
<http://conceptodefinicion.de/metodo-cuantitativo/>
- “*Definición de encuesta*” Link:  
[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/Entrevista\\_trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf)
- Murillo Torrecilla, Javier, “*Metodología de Investigación Avanzada*” Link:  
[https://uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Presentaciones/Entrevista\\_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)
- “*Tutorial cómo hacer un Diagrama de Gantt*” Link:  
<https://exceltotal.com/diagrama-de-gantt-en-excel/>
- Encuesta a colaboradores de Liceo de Computación CSS:  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf58o4JaCZ0TSR9hnZw8rf5NJ2JFnj\\_uoWbeQjFzPyzl03\\_BSg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf58o4JaCZ0TSR9hnZw8rf5NJ2JFnj_uoWbeQjFzPyzl03_BSg/viewform)
- Encuesta alumnos de Liceo de Computación CSS:  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf3K1X5PT9A\\_s-zaJMhf1t1zQv5nH0kDdTswy-nUjPFBzlbHg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf3K1X5PT9A_s-zaJMhf1t1zQv5nH0kDdTswy-nUjPFBzlbHg/viewform)
- Diccionario en línea de la Real Academia de la Lengua <http://www.rae.es/>

## ANEXOS

### TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE ENCUESTAS

#### **Entrevista 1 – Coordinador Administrativo de Liceo de Computación CSS zona 6**

Licenciado Walter Moscoso, muy buenos días; le saluda Karla Ortiz de Liceo CSS

zona 7. (Después de un saludo fuera del tema a entrevistar, pasamos al contenido de la entrevista).

*Entrevistado:* Mi nombre es Walter Estuardo Moscoso Hernández

*Entrevistador:* ¿Cuánto tiempo lleva laborando para Liceo de Computación CSS?

*Entrevistado:* 6 años.

*Entrevistador:* ¿Cuál es el puesto que desempeña actualmente?

*Entrevistado:* Coordinador Administrativo de Liceo de Computación CSS zona 6.

*Entrevistador:* Cuéntenos un poco acerca de cómo es la comunicación en el área donde usted se desempeña. ¿Hay fluidez, es efectiva? ¿Cómo se realiza éste proceso?

*Entrevistado:* Específicamente en el área donde yo trabajo, la comunicación es fluida y es bastante efectiva, especialmente con los padres de familia. En mi caso, debo tener mucha comunicación con ellos, porque aparte de mi trabajo de ser Coordinador Administrativo, también veo la parte Financiera del colegio, entonces tengo mucha comunicación con los padres de familia y con mis compañeros de trabajo.

*Entrevistador:* ¿Qué herramientas utilizan ustedes para comunicarse? ¿Tienen reuniones periódicas, utilizan alguna herramienta tecnológica? ¿Cómo llevan a cabo éste proceso?

*Entrevistado:* Nosotros nos comunicamos, a través de reuniones que realizamos los días martes, tenemos reunión administrativa, con todo el personal académico y administrativo. También esporádicamente tenemos reuniones fuera de las que están programadas por cualquier situación que se dé. Nos comunicamos vía correo electrónico o chat con los compañeros de las diferentes áreas.

Con los padres de familia nos comunicamos vía telefónica y vía correo electrónico.

*Entrevistador:* ¿Qué herramientas utilizan para comunicarse con sus maestros?

*Entrevistado:* Todos los días miércoles se hace una reunión con el personal docente, para tener reuniones plenarias con ellos, donde se les da a conocer las actividades de toda la semana. Cuando hay situaciones extraordinarias, se les hace ver a los maestros que debemos reunirnos en la sala de maestros y allí se les da toda la información. Esto es a través de circulares o memos donde se les da la información.

*Entrevistador:* Por lo que me explica, sus procesos de comunicación trabajan bastante bien. ¿Hay alguna situación o alguna debilidad que usted vea en el proceso que ustedes ya realizan, que se pueda mejorar o que haya que trabajarlo de otra forma?

*Entrevistado:* Bueno, en ese caso la debilidad sería que hay algunas personas, que no quieren entrar al plan de trabajo que nosotros estamos manejando, en éste caso el proceso de comunicación. Entonces, es solo de reforzar con éstas personas y que acepten los procedimientos de comunicación que nosotros tenemos.

*Entrevistador:* Ahora hablando un poquito a nivel general. Existe un plan de comunicación interna y externa en Liceo de Computación CSS. ¿Usted lo conoce o sabe aproximadamente de qué se trata este Plan de Comunicación si es que existe o no?

*Entrevistado:* Específicamente un Plan... Talvez no lo conozco. Nosotros todo, a nivel general es vía correo electrónico.

*Entrevistador:* ¿Usted cree que se ha ejecutado eficientemente, me refiero tanto al plan de comunicación interna como externa; ¿pero hablando a nivel general, en éste caso en los cuatro colegios? ¿Usted cree que se ha ejecutado eficientemente el plan que se ha realizado o hay necesidad de fortalecerlo de alguna forma?

*Entrevistado:* Yo creo que, si es efectivo el plan de Comunicación, en éste caso el plan que se maneja para comunicarnos con los cuatro colegios, que es la vía correo electrónico o chat que es lo más fácil, práctico y rápido.

*Entrevistador:* Para finalizar, me gustaría saber si usted tiene alguna opinión o alguna sugerencia para poder fortalecer la comunicación tanto interna, osea entre los colaboradores, ya se allí en su área de zona 6 o a nivel general y también externa, ¿cómo para mejorar la comunicación entre las autoridades con los padres de familia y los alumnos?

*Entrevistado:* Talvez capacitar a todo el personal, o en éste caso también a los padres de familia en diferentes secciones que se hagan, ya que ellos son los receptores de la comunicación.

*Entrevistador:* ¿Capacitarlos de qué forma?

*Entrevistado:* Hablarles a ellos de que cuando se envíe un mensaje o cuando se les está dando una instrucción a través del medio de comunicación que se esté utilizando, estén atentos, porque muchas veces se da el caso de que hay personas a las que se les envía un mensaje o situaciones que necesitamos resolver en ése instante, pero los padres de familia no leen el mensaje o no atienden el comunicado que se está dando en ése momento. Entonces sería de indicarles a los trabajadores, a los padres de familia o a los mismos alumnos, que estén pendientes de la información que se está dando para poder acatar la información en ése preciso momento.

*Entrevistado:* ¿Usted cree que esto que me está platicado, que hay personas que no atienden las circulares, que no atienden las notas, etc. ¿Es porque no hay interés en lo que se les traslada o simplemente es dejadez o a qué cree usted que se debe ése fenómeno?

*Entrevistado:* Aquí pueden pasar dos situaciones. En éste caso que no haya interés o muchas veces son las múltiples ocupaciones que tienen las personas en el ámbito laboral que estamos teniendo. Entonces hay algunas personas que puede que, si tengan el interés, pero no tienen el tiempo suficiente para poder contestar los correos, las circulares, los chats o atender el teléfono en el preciso momento que se dé la información.

*Entrevistador:* ¿Con los padres de familia se utiliza alguna herramienta de comunicación tecnológica o solamente el teléfono y las circulares como me platicó inicialmente?

*Entrevistado:* Si nosotros contamos con el correo electrónico del padre de familia, pues utilizaríamos este medio, pero inicialmente es más vía teléfono y circulares informativas.

*Entrevistador:* Tengo entendido que hay una plataforma que los alumnos están utilizando en donde los papás pueden tener más contacto con tareas, maestros y éste tipo de situaciones. ¿Cómo ha funcionado, a pesar de que estamos iniciando el ciclo escolar, pero a la fecha, ¿Ya está funcionando ésta plataforma o todavía no?

*Entrevistado:* La plataforma ya está funcionando y si hemos tenido algunos mensajes de padres de familia hacia algunos maestros. Ya hay comentarios de maestros que indican que los padres de familia les han escrito por medio de ésta herramienta. Entonces, si ha sido efectiva.

Sin embargo, como estamos empezando éste año con el uso de la misma, el resultado no se ha visto al 100%, pero en el caso de la Primaria, que se trabaja con una plataforma similar llamada “Santilla Compartir”, pues al 100% esta plataforma si ha funcionado con los niños de la Primaria y en especial con los padres de familia porque tienen comunicación con los maestros y viceversa.

*Entrevistador:* Le agradezco mucho por su tiempo Licenciado Walter Moscoso es usted muy amable y gracias nuevamente por atender la llamada.

*Entrevistado:* OK. Gracias.

## **Entrevista 2 – Área de Mercadeo de Liceo de Computación CSS**

*Entrevistador:* Buenos días. Gracias por haber aceptado ésta pequeña entrevista es solo para conocer su opinión acerca de algunos aspectos de comunicación.

*Entrevistador:* ¿Cuál es su nombre, ¿cuál es el puesto que desempeña y cuánto tiempo lleva laborando para Liceo de Computación CSS?

*Entrevistado:* Buen día. Estoy encargado del área de Mercadeo de Liceo de Computación CSS y llevo laborando en la empresa 6 años desde el año 2,010.

*Entrevistador:* ¿Cuénteme un poco acerca de cómo es la comunicación en éste caso en el departamento que usted se desempeña? ¿Cómo es como se relaciona? ¿Es efectiva o no?, ¿Hay fluidez? ¿Cuénteme como es el proceso específico?

*Entrevistado:* Pues en el Departamento la comunicación es muy efectiva. El único inconveniente que tenemos es que, como manejamos la línea de quejas y sugerencias, muchas veces no tenemos a la mano la información de los colegios: actividades o alguna otra situación que se presenta. No tenemos de primera mano ésa información y muchas veces quedamos mal con nuestros clientes, que en éste caso son los padres de familia; al no tener ésa información y no poder resolver sus dudas.

*Entrevistador:* ¿Conoce usted si hay algún proceso establecido, para que ellos (personal de los colegios), informen las actividades que se realizan ustedes puedan retroalimentar eso con los padres de familia?

*Entrevistado:* Pues desconozco si hay algún proceso.... Pero (silencio)

*Entrevistadora:* ¿Ustedes han pedido la información a las personas encargadas?

*Entrevistador:* Pues he solicitado que nos informen de todas las actividades, cambios que se hagan en los procedimientos o situaciones que puedan afectar directamente a los alumnos o padres de familia, por ejemplo, horarios (de clase) u otra situación. Pero siempre tenemos el inconveniente que no recibimos esa información en el tiempo que debería ser.

*Entrevistador:* ¿Qué herramientas utilizan ustedes para comunicarse con los colegios para que haya una comunicación directa?

*Entrevistado:* Pues principalmente el teléfono, correo electrónico. Ahora con el uso de la tecnología con WhatsApp es un poco más directa la comunicación con las personas de los colegios.

*Entrevistador:* ¿Existe un plan, ustedes como Mercadeo, tienen un Plan de Comunicación Interno y Externo actualmente?

*Entrevistado:* Pues un plan de comunicación como tal, no. Por medio del teléfono, correo electrónico pues estamos en comunicación, resolviendo dudas para poder de la misma manera resolver las dudas de los padres de familia, que son nuestros clientes en éste caso.

*Entrevistador:* Específicamente en el ámbito externo. ¿Hay algún lineamiento que ustedes tengan como para difundir el colegio, para difundir información a los papás? ¿Hay algo que se esté manejando actualmente o todavía no?

*Entrevistado:* Pues tenemos una plataforma exclusiva del colegio, donde se les informa a los padres de familia de la asistencia a clases de los alumnos, cursos que llevan, tareas o cuestiones así.

*Entrevistador:* ¿Ésa plataforma es manejada por Mercadeo o es aparte, independiente?

*Entrevistado:* Ésa es manejada por los maestros. Toda la información que está en la plataforma, pues ellos constantemente, diariamente tienen que subir información para que los padres de familia estén enterados de tareas y algunas actividades que los alumnos deben realizar.

*Entrevistador:* Funciona ésta plataforma al 100% para que se diga que los papás puedan contactar allí con algún maestro, con algún Director, para evitar que el papá tenga que ir al colegio a pedir una cita. ¿Funciona de ésta forma?

*Entrevistado:* No funciona al 100%, pero está en el proceso de actualización. Está funcionando en uno de los 4 colegios al 100%, pero en los otros colegios todavía se está actualizando, se está capacitando al personal para que puedan utilizarla de la forma correcta.

*Entrevistador:* En cuanto a la comunicación del personal de los colegios hacia los alumnos. Podría más o menos indicarme como es ésta comunicación. Usted que tiene el contacto con la línea de quejas y sugerencias, Talvez en algún momento le hayan comentado, ¿Cómo es el proceso en los colegios, como le trasladan la información al padre de familia?

*Entrevistado:* Pues por lo regular se hace por medio de circulares. El área académica se encarga de trasladar ésa información. A nivel administrativo, los directores se encargan de trasladar información a los maestros para que se dirijan a los alumnos o por medio de las circulares que le mencionaba.

*Entrevistador:* ¿Me podría contar un poco acerca del trabajo que hace el Departamento de Mercadeo?

*Entrevistado:* Pues el Departamento de Mercadeo está enfocado en dar información, o por lo menos tener al tanto a los padres de familia de todas las actividades que se realizan. Tenemos la página de internet, donde hay material de todo tipo. Información, calendario de actividades, información de los colegios, campus, en donde los padres de familia pueden resolver sus dudas.

*Entrevistador:* ¿Usted cree que hay algo, que se pueda mejorar en eso que ya se realiza, o que se pueda reforzar en esa área?

*Entrevistado:* Pues lo ideal sería aprovechar las reuniones de padres de familia para informar sobre los medios que tenemos para proporcionar información.

Muchas veces los padres de familia no están actualizados tecnológicamente, no pueden usar las herramientas, entonces muchas veces por medio de la línea de Quejas, orientamos a los padres de familia para que puedan utilizar las herramientas, puedan hacer sus consultas, por medio de la página web o la plataforma, para que ellos tengan la información a la mano.

### **Entrevista 3 – Administrador de Procesos y Logística de Liceo de Computación CSS**

*Entrevistado:* Mi nombre es Nery Rodas Rosales, mi puesto es Administrador y llevo 13 años laborando para la empresa.

*Entrevistador:* ¿Administrador General o en un área específica o en alguno de los colegios?

*Entrevistado:* Soy administrador en Procesos y logística.

*Entrevistador:* Cuénteme un poco Nery, acerca de ¿Cómo es la comunicación en el área o en el puesto que usted desempeña? ¿Hay fluidez es efectiva, descríbame un poco cómo es este proceso?

*Entrevistado:* En lo personal, lo que le he dicho a los colaboradores, es que fluye más un chisme que una comunicación efectiva. En el área donde me desenvuelvo, la comunicación está bastante mal, porque asumimos que el otro entiende o que sabe y no cerramos el círculo en la comunicación, en retroalimentar la información. Siento que donde estamos fallando es en la retroinformación y es lo que estamos trabajando que los colaboradores aprendan a retroalimentar la información.

*Entrevistado:* ¿Qué herramientas son las que utilizan para comunicarse entre los colaboradores? En éste caso usted con las personas con las que se relaciona, ¿Cuáles son las herramientas que utilizan?

*Entrevistado:* Utilizamos el correo electrónico, celular, por medio de llamada o WhatsApp.

*Entrevistador:* ¿Usted sabe a qué se refiere cuando hablamos de un Plan de comunicación, tanto interno como externo?

*Entrevistado:* No, pero lo entiendo como lo que es la comunicación interna es con los miembros que están a mi alrededor y cuando es comunicación interna, es con los miembros que están fuera de mi entorno. Por darle un ejemplo, comunicación interna es con los miembros de mi equipo y la comunicación externa con proveedores o acreedores.

*Entrevistador:* Existe un plan, en éste caso pues ya usted me dio su punto de vista sobre un Plan de Comunicación. ¿Usted cree que existe en Plan de Comunicación en Liceo CSS un plan de éste tipo, para comunicarnos tanto interno como externo?

*Entrevistado:* Negativo. No existe un Plan de éste tipo. Se trata de mejorar la comunicación, pero no existe un Plan que permita medir los resultados de cómo estábamos antes y como estamos después.

*Entrevistador:* ¿Cree usted necesario la implementación de un plan para poder medir los resultados en cuanto al comunicación eficiente o no que se realiza de manera interna o externa?

*Entrevistado:* Por supuesto que lo considero necesario, ya que eso nos evitaría muchos inconvenientes.

*Entrevistador:* Hablando un poquito de la Comunicación Interna. ¿Cómo es que ustedes trasladan la información importante al claustro de maestros? ¿Ha sido efectivo el medio o la herramienta que han utilizado?

*Entrevistado:* Pues la única forma en que gira información a los maestros, es una reunión los días miércoles con duración de 1 hora en donde se tocan temas para toda la semana. Pero si hay deficiencias en cuanto a decisiones que se han tomado y que el maestro no está enterado y quién tiene que estar mejor informado es el maestro, para poder trasladarle ésa información a los alumnos.

**La entrevista se interrumpió por la persona entrevistada. Él debía retirarse a sus ocupaciones y no proporcionó más tiempo para terminar la misma.**

## **MODELO DE LA ENCUESTA**

### ***Encuesta a colaboradores de Liceo de Computación CSS***

- ¿Cómo califica la comunicación interna en Liceo de Computación CSS?

Excelente                      Buena                      Regular                      Mala

- ¿Cómo califica la comunicación entre claustro de maestros, autoridades con los alumnos y padres de familia?

Excelente                      Buena                      Regular                      Mala

- ¿Sabía usted que Liceo CSS tiene un Departamento de Mercadeo?

Sí                      No

- ¿Cómo califica la labor de ése Departamento?

Excelente                      Buena                      Regular                      Mala

- ¿Cómo evalúa la comunicación entre autoridades con el claustro de maestros?

Excelente                      Buena                      Regular                      Mala

- ¿Considera que debe existir un Plan de Relaciones Públicas Internas para mejorar el clima laboral y la identificación de los colaboradores?

Sí                      No

- ¿Qué tan identificado se siente con el lugar donde trabaja?

Muy Identificado    Identificado    Un poco identificado    Para nada  
identificado

- ¿Cómo califica la comunicación externa de Liceo de Computación CSS?

Excelente                      Buena                      Regular                      Mala

- ¿Considera necesario dar a conocer el Liceo de Computación CSS con el público en general?

Sí                      No

- ¿De los siguientes medios de comunicación, especifique cuál sería el idóneo para dar a conocer el Liceo de Computación CSS?

Revista Institucional    Página Web/Facebook    Anuncios Prensa    T.V  
Ninguno

- ¿Considera necesario comunicar a los padres de familia los avances académicos, trabajos y actividades que se realiza con los alumnos?

Sí                      No

- De los siguientes medios de comunicación, indique cuál es el mejor para dar a conocer información a los padres de familia:

Revista Institucional    Reuniones de Padres de familia    Página Web/ Facebook    Otro

- ¿Conoce el sitio web de Liceo CSS?

Sí                      No

- ¿Cómo califica el sitio web [www.liceocss.edu.gt](http://www.liceocss.edu.gt)?

Excelente                      Buena                      Regular                      Mala

- ¿Conoce el perfil de Facebook de Liceo CSS?

Sí                      No

- ¿Cómo califica los contenidos que se publican en Liceo de Computación CSS?

Excelentes                      Buenos                      Regulares  
Malos

- ¿Conoce otras redes sociales que maneje Liceo de Computación CSS?

Sí                      No

- ¿Cuáles otra red social conoce, que maneje Liceo de Computación CSS?

Twitter                      Instagram                      WhatsApp                      Ninguno

- ¿Considera que el plan de Comunicación que tiene actualmente Liceo de Computación CSS se ejecuta de manera eficiente?

Sí                      No

- ¿Considera que existe buen ambiente y compañerismo con los demás colaboradores?

Sí                      No

**Encuesta alumnos de Liceo de Computación CSS:**

- ¿Cómo calificas la comunicación entre autoridades del colegio con alumnos y padres de familia?

Excelente Buena Regular Mala

- ¿Cómo es la disposición de las autoridades y personal del colegio (Directores, Asistentes, Claustro de Maestros, Recepcionista, etc.) cuando los alumnos desean comunicarse con ellos?

Excelente Buena Regular Mala

- ¿Cómo calificas los medios de comunicación que se utilizan actualmente en Liceo de Computación CSS para trasladar información a los alumnos y padres de familia?

Excelentes Buenos Regulares Malos

- ¿Has visto el perfil en Facebook de Liceo de Computación CSS?

Sí No

- ¿Qué opinas de los contenidos y actualizaciones que se publican en el perfil de Facebook de Liceo de Computación CSS?

Excelentes Buenos Regulares Malos

- ¿Cómo calificas la página web del Liceo?

Excelente Buena Regular Mala

- ¿Estás identificado con Liceo de Computación CSS?

Muy Identificado Poco Identificado Para nada identificado

- ¿Le agradecería que Liceo de Computación CSS tuviera otras plataformas digitales?

Sí No

- ¿En qué otras plataformas digitales le gustaría que Liceo de Computación CSS tuviera presencia?

Twitter Instagram WhatsApp Snapchat Otro: \_\_\_\_\_

## VACIADO DE LAS ENCUESTAS:

Encuesta a colaboradores de Liceo de Computación CSS:

32 personas encuestadas

Pregunta 1	Excelente	Buena	Regular	Mala				Total
	1	10	17	4				32
Pregunta 2	Excelente	Buena	Regular	Mala				Total
	2	15	14	1				32
Pregunta 3	Si	No						Total
	32	0						32
Pregunta 4	Excelente	Buena	Regular	Mala				Total
	11	19	2	0				32
Pregunta 5	Excelente	Buena	Regular	Mala				Total
	3	21	7	1				32
Pregunta 6	Si	No						Total
	32	0						32
Pregunta 7	Muy Identificado	Identificado	Poco Identificado	Para nada Identificado				Total
	13	14	4	1				32
Pregunta 8	Excelente	Buena	Regular	Mala				Total
	2	18	12					32
Pregunta 9	Si	No						Total
	29	3						32
Pregunta 10	Anuncios de Prensa	Página Web /	Referidos	Revista Institucional	Televisión	Ninguno	Otras opciones	Total
	5	11	1	3	8	2	2	32
Pregunta 11	Si	No						Total
	32	0						32
Página 12	Página Web / Facebook	Reuniones Padres de familia	Revista Institucional	Otras opciones				Total
	5	15	11	1				32
Pregunta 13	Si	No						Total
	28	4						32
Pregunta 14	Excelente	Bueno	Regular	Malo				Total
	6	24	2	0				32
Pregunta 15	Si	No						Total
	27	5						32
Pregunta 16	Excelentes	Buenos	Regulares	Malos				Total
	6	23	3	0				32
Pregunta 17	Si	No						Total
	10	23						33
Pregunta 18	Whatsapp	Twitter	Instagram	You Tube	Ninguno de los anteriores			Total
	7	4	1	1	19			32
Pregunta 19	Si	No						Total
	32	0						32
Pregunta 20	Si	No						Total
	22	10						32

Encuesta alumnos de Liceo de Computación CSS:

54 personas encuestadas

Pregunta 1	Excelente	Buena	Regular	Mala			Total
	7	28	14	5			54
Pregunta 2	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Vacios		Total
	24	18	5	6	1		54
Pregunta 3	Excelentes	Buenos	Regulares	Malos	Vacios		Total
	8	12	25	8	1		54
Pregunta 4	Si	No	Vacios				Total
	35	17	2				54
Pregunta 5	Excelentes	Buenos	Regulares	Malos	Vacios		Total
	12	21	5	4	12		54
Pregunta 6	Excelente	Buena	Regular	Mala	Vacios		Total
	10	30	10	2	2		54
Pregunta 7	Muy Identificado	Identificado	Poco Identificado	Para nada Identificado	Vacios		Total
	16	0	34	3	1		54
Pregunta 8	Si	No	Vacios				Total
	29	3	22				54
Pregunta 9	Instagram	Twitter	Whatsapp	Snapchat	Vacios		Total
	13	6	6	4	25		54

# FOTOGRAFIAS:



Fotografías de reunión con Cipriano Baltazar, Contador General de Liceo de Computación CSS para verificar la viabilidad de inversión del Plan de Comunicación sugerido.

**Delgado IMPRESOS** Cotización No. 22131  
 38 avenida 4-A1 Zona 7 La Florida  
 RR# (002) 24333374 - Fax: (002) 24330635  
 NIT: 62084  
 Su amistad y confianza nos compromete a servirle mejor. www.delgadoimpresos.com - ventas@delgadoimpresos.com

**COLEGIO C.S.S.**  
 Karla Ortiz  
 Presente

Martes, 16 de Mayo de 2017

**Tenemos el agrado de cotizarle lo siguiente:**

2,000 boletines tamaño media carta cerrado de 8 paginas impresas a full color en couche 80, encuadernados en caballete con dos gomas, a partir de sus artes digitales. **Q.2,580.00**

Debido a la naturaleza de los procesos, pueden darse variaciones de +/- el 4% en la cantidad del material cotizado. Por favor tener las consideraciones necesarias.

Forma de pago: 30 días crédito  
 Tiempo de entrega: A convenir

Para sus consultas por favor mencionar el número de cotización: 22131. Este oferta es valida por 15 días.

En espera de una respuesta afirmativa atentamente,  
 Elvia Garcia



Epesista Karla Ortiz con alumna de CSS zona 7 con el ejemplar del boletín Informativo.



Cotización de impresión de boletín informativo, para ejecutar estrategia: elaboración de material informativo impreso para Padres de familia.

Boletín impreso entregado a padres de Familia.



**INSO** Impresión Digital 25 ave. 0-59 Zona 7 Colonia Altamira I  
insoguatemala@gmail.com 2472-8031 5527-3389

COTIZACIÓN: RM-170175 Guatemala 25 de abril de 2017

Cliente: Liceo de Computación C.S.S. NIT:

Dirección: Con Atención A: Karla Ortiz  
Vendedor: Sandra Mastromoni

CANTIDAD	DESCRIPCION	MEIDAS	P/UNIT.	TOTAL
1	lona de vinilica de 13 onz. impresa full color con gises reforzados	4.00	3.25 Q. 130.00	Q. 130.00
1	lona de vinilica de 13 onz. impresa full color con gises reforzados	5.00	2.45 Q. 122.50	Q. 122.50
5	lona de vinilica de 13 onz. impresa full color con gises reforzados	6.00	3.00 Q. 180.00	Q. 900.00

Forma de entrega: Forma de pago: contado

Si su pago es con cheque embolsó a nombre de 9900

CINCO MIL CIENTO OCHENTA Y SEIS CON 25/1000 TOTAL Q. 5,130.25

¡IMPORTANTE! Esta cotización se realizó con los datos proporcionados por el cliente, la información aquí descrita es altamente confidencial, solicitamos para introducir un buen servicio, ATENCIÓN AL CLIENTE AL TELEFONO 2472-8031

MANTAS VINILICAS - EXHIBIDORES - ACRILICOS - CORTE ELECTRONICO - DISEÑO GRAFICO - ROTULOS - MANTENIMIENTO  
insoguatemala@gmail.com

**GRUPO PUBLIMERG**  
PUBLICIDAD Y MERCADOS EXTERIORES S.A.  
RENEISA Punt gta

Guatemala, 16 De Mayo del 2017.

Atención: Karla Lucía Ortiz  
Liceo De Computación CSS  
Presente.

Tenemos especial agrado en dirigimos a usted con el propósito de enviarle la cotización siguiente.

No.	Descripción	Ancho / Alto	P. Unitario	P. Total
1	Arrendamiento con vinil incluido de valla cód. 1483 15av. Lote 97 col. La Franja Calzada La Pradera Zona 6.			
7 Meses	1 valla	6.10*3		Q 7,859.85



Nuestro contrato de arrendamiento incluye:

- A) Mantenimiento las veces que sea necesaria para que la presentación de la publicidad sea óptima.
- B) Duración del contrato. Siete meses.
- C) Forma de pago. Contado
- D) Condiciones de pago: 50% para reservar y 50% al instalar la valla.
- E) Tiempo de entrega: Pendiente de confirmar.
- F) Saliente diferentes al rectángulo de la valla se cobrarán adicionalmente.

3a. Calle 2-45, Z.3 Guatemala, C.A. info@publimergt.com  
PBX: 2316-1100 FAX: 2316-1101 www.publimergt.com

Cotización de renta de estructuras ajenas, ubicadas en puntos cercanos a los campus Liceo de Computación CSS y cotización de la impresión de mantas vinílicas para colocar en las estructuras propias de Liceo de Computación CSS.



Lona vinílica colocada en estructura de zona 7.



Lona vinílica en esquina de colegio zona 18 y frente a Primaria zona 18.



Manta colocada en esquina de colegio zona 18 Anunciando Jornada Vespertina y Plan Sábado.



Estructura colocada en la terraza del colegio De zona 7, Calzada San Juan.



Lona colocada en la entrada al colegio de zona 6 en la Calle Martí



**D Delgado**  
 IMPRESORA  
 38 avenida 4-41 Zona 7 La Florida  
 P.O. BOX 2202 44333334 - Fax: (202) 4435535  
 NIT: 8208-1  
 Su calidad y confiación nos compromete a servirle mejor [www.liceoccss.edu.gt](http://www.liceoccss.edu.gt) - [ventas@liceoccss.edu.gt](mailto:ventas@liceoccss.edu.gt)

Cotización No. 21369

**COLEGIO C.S.S.**  
 María Ortiz  
 Presente

Miércoles, 20 de abril de 2017

**Tenemos el agrado de cotizarle lo siguiente:**

5,000 FOLDERS PARA DOCUMENTOS OFICIO, impresos a full color 3to y vuelto en tamaño calibre 12 de 2 caras a color de sus artes digitales. Valor unitario:..... Q.2.00	Q.10,000.00
--	-------------

Declaro a la recepción de los procesos, haber sido verificado de 10 al 100% de la cantidad de material cotizado. Por favor no se cancelen hasta recibirlo.

Forma de pago: 30 días crédito  
 Tiempo de entrega: A convenir

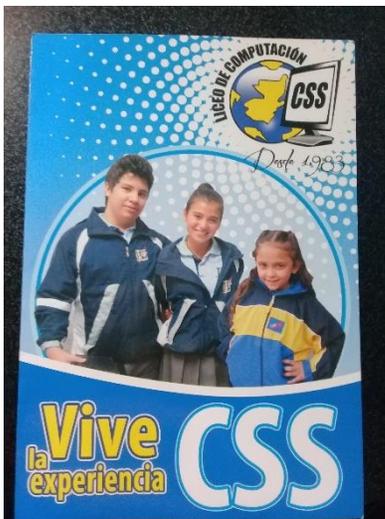
Para sus consultas por favor mencionar el número de cotización: 21369  
 Esta oferta es válida por 15 días.

En espera de una respuesta afirmativa  
 atentamente,  
 Elyvia García

Cotización de impresión de carpetas informativas.



Licda. Sandra Raxón, Secretaria Técnica de campus zona 7, con carpeta informativa.



Portada, interior y contraportada de carpeta informativa diseñada para informar al público en general sobre los servicios educativos que Liceo de Computación CSS ofrece.



Participantes del desayuno en una dinámica realizada.



Dentro del desayuno se hicieron rifas de regalos con Colaboradores cumpleañoseros de Liceo de Computación CSS.



Mesa donde se realizó la actividad y se juntaron a los 35 invitados que asistieron al Desayuno de Cumpleaños organizado por la Epesista Karla Ortiz.



Epesista Karla Ortiz dirigiendo una dinámica con los colaboradores cumpleañoseros de Liceo de Computación CSS.



Maestros cumpleañoseros del campus de Liceo de Computación CSS zona 18 en la actividad para fortalecer el clima laboral y la identificación del personal con su lugar de trabajo.



Gerente Financiero de Liceo de Computación CSS y maestras de campus zona 1 y zona 6 participando en dinámica en desayuno para cumpleañoseros.



Epesista Karla Ortiz en la actividad con el Lic. Carlos Cónca desarrollada en las instalaciones de Liceo CSS zona 7.



Grupo docente en la capacitación "Comunicación y trabajo en equipo" realizada en el mes de julio 2017.



Cada equipo participó en las dinámicas que se realizaron Como parte de la capacitación en la que participaron.



Cada equipo expuso el trabajo realizado de acuerdo a la actividad asignada por el capacitador.



Licenciado Carlos Cónca dirigiéndose a los asistentes en la Capacitación "Comunicación y trabajo en equipo".



Personal docente y administrativo formaron equipos y se distinguieron por medio de globos de colores.



Epesista Karla Ortiz apoyando toma de fotografías en La actividad desarrollada en Parque Secreto Xtremo.



Con Coordinadora Académica Lesly Cifuentes y Secretaria Técnica Elvin Xuyá de campus zona 6 en Antigua Guatemala.



Grupo de maestros CSS zona 1 en actividad En Secreto Xtremo, Antigua Guatemala.



Personal administrativo de zona 7 realizando la dinámica en actividad que busca fortalecer el trabajo en equipo.



Equipo de campus zona 7 participando en actividad de grupo.



Maestros y personal administrativo de campus zona 1.

**CONSTANCIA DE HORAS DE EJERCICIO PRÁCTICO SUPERVISADO DE LICENCIATURA REALIZADAS EN LICEO DE COMPUTACIÓN CSS, OFICINAS CENTRALES:**



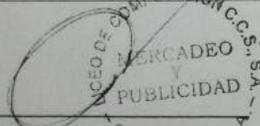
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017

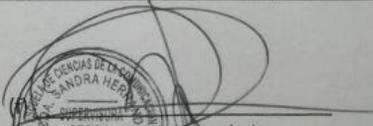


**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

Nombre del Alumno (a): Karla Lucía Ortiz Pérez  
No. Carné y DPI: Número de carné: 200618789 / Número de DPI: 1684-74352-0101  
Jefe o Encargado (a): Licenciado Manuel de Jesús Catú Simón, Gerente Financiero.  
Institución o Empresa: Liceo de Computación CSS, S.A  
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 05 / Al: 10	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
2	Del: 12 / Al: 17	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
3	Del: 19 / Al: 24	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
4	Del: 26 / Al: 30	Junio	8	8	8	x	x	x	24 hrs.
5	Del: 03 / Al: 08	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
6	Del: 10 / Al: 15	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
7	Del: 17 / Al: 22	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
8	Del: 24 / Al: 29	Julio	8	7	7	7	7	x	36 hrs.
9	Del: -- / Al: --	-----	----	----	----	----	----	----	----
10	Del: -- / Al: --	-----	----	----	----	----	----	----	----
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.

(f)   
Lic. Manuel de Jesús Catú Simón  
Gerente Financiero  
Liceo de Computación CSS

  
Licda. Sandra Hernández  
Supervisor EPSL